

Inhaltsverzeichnis

1	Bedeutung des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen . . .	1
1.1	Wettbewerbsvorteile durch Qualität von Non-Profit-Leistungen.	1
1.2	Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Leistungen . . .	6
	Literatur.	14
2	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen . . .	17
2.1	Ansatzpunkte für ein Qualitätsverständnis von Non-Profit-Organisationen	17
2.2	Determinanten der Leistungsqualität für Non-Profit-Organisationen . . .	21
2.2.1	Gelieferte und wahrgenommene Non-Profit-Leistung.	22
2.2.2	Erwartungen an die Non-Profit-Leistung.	22
2.2.3	Anforderungen an eine Non-Profit-Leistung	25
2.3	Dimensionen der Leistungsqualität für Non-Profit-Organisationen . . .	27
2.4	Wirkungen der Leistungsqualität für Non-Profit-Organisationen	31
2.4.1	Psychologische Wirkungen der Leistungsqualität	31
2.4.2	Verhaltensbezogene Wirkungen der Leistungsqualität	36
2.4.3	Ökonomische Wirkungen der Leistungsqualität	38
	Literatur.	40
3	Konzeptionelle Grundlagen eines Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen.	43
3.1	Total Quality Management als Rahmenkonzept	43
3.2	Begriff des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen. . . .	59
3.3	Bausteine eines Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen.	60
3.3.1	Messung und Analyse der Leistungsqualität	61
3.3.2	Planung des Qualitätsmanagements.	62
3.3.3	Implementierung des Qualitätsmanagements	62
3.3.4	Kontrolle des Qualitätsmanagements.	63
	Literatur.	66

4	Messung der Qualität von Non-Profit-Leistungen	69
4.1	Verfahren zur Qualitätsmessung	69
4.2	Individualorientierte Messverfahren	73
4.2.1	Objektive Messverfahren	73
4.2.2	Subjektive Messverfahren	77
4.2.2.1	Merkmalsorientierte Messverfahren	78
4.2.2.2	Ereignisorientierte Messverfahren	85
4.2.2.3	Problemorientierte Messverfahren	90
4.3	Organisationsorientierte Messverfahren	100
4.3.1	Managementorientierte Messverfahren	100
4.3.2	Mitarbeiterorientierte Messverfahren	103
	Literatur	109
5	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Leistungen	113
5.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Non-Profit-Organisationen	113
5.2	Festlegung der strategischen Qualitätsposition	117
5.3	Festlegung der Qualitätsstrategie	124
5.4	Festlegung von Qualitätsgrundsätzen	127
5.5	Spezifizierung von Qualitätsforderungen	129
5.6	Bestimmung von Qualitätszielen	132
	Literatur	136
6	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Leistungen	139
6.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	139
6.2	Instrumente der Qualitätsplanung	142
6.3	Instrumente der Qualitätslenkung	149
6.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	153
6.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	154
6.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	158
6.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	165
6.6	Integrationsbedarf im Qualitätsmanagement	174
6.6.1	Integration der Instrumente innerhalb einer Phase	174
6.6.2	Integration der Instrumente zwischen den Phasen	176
	Literatur	180
7	Einsatz des EFQM-Modells für Non-Profit-Organisationen	183
7.1	Herkunft und Bedeutung des EFQM-Modells	183
7.2	Ziele und Nutzen des EFQM-Modells	186
7.3	Aufbau und Komponenten des EFQM-Modells	192

7.3.1	Grundkonzepte der Excellence	192
7.3.2	Kriterien des EFQM-Modells	194
7.3.3	Funktionsweise der RADAR-Logik.....	203
7.4	Einsatzbereiche des EFQM-Modells	208
7.4.1	EFQM-Modell als Managementmodell	208
7.4.2	EFQM-Modell als Grundlage für Qualitätsauszeichnungen ...	211
7.5	Kritische Würdigung des EFQM-Modells	216
	Literatur.....	218
8	Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Non-Profit-Organisationen.....	223
8.1	Bedeutung der Zertifizierung	223
8.2	Ziele der Zertifizierung	227
8.3	Prozess der Zertifizierung	230
8.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	230
8.3.2	Entscheidung über die zugrunde liegende Prüfungsnorm	232
8.3.3	Vorbereitung auf die Zertifizierung	234
8.3.4	Ablauf der Zertifikatserteilung.....	235
8.4	Kosten der Zertifizierung	242
8.5	Nutzen der Zertifizierung	244
8.6	Kritische Würdigung des Einsatzes von Zertifizierungen	246
	Literatur.....	250
9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Non-Profit-Organisationen	253
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	253
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	255
9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	258
9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte	259
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte.....	265
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte	271
9.4	Implementierung als Phasenkonzept	274
	Literatur.....	279
10	Qualitätscontrolling für Non-Profit-Leistungen	281
10.1	Konzept des Qualitätscontrolling für Non-Profit-Leistungen	281
10.1.1	Funktionen des Qualitätscontrolling	282
10.1.2	Struktur des Qualitätscontrolling	285
10.1.3	Bausteine des Qualitätscontrolling.....	287
10.2	Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	289
10.3	Effektivitätskontrollen im Qualitätsmanagement	292

10.4	Effizienzkontrollen im Qualitätsmanagement	299
10.4.1	Kosten des Qualitätsmanagements	299
10.4.2	Nutzen des Qualitätsmanagements	303
10.4.3	Kosten-Nutzen-Vergleich	306
	Literatur	312
11	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Non-Profit-Organisationen	315