

Gesamtinhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Grafiken und Tabellen	9
Abkürzungsverzeichnis	12
Vorwort zur 1. Auflage	13
Vorwort zur 2. Auflage	15
1. Einführung	17
2. Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen	19
2.1 Qualität	19
2.1.1 Grundlegende Begriffsklärung	19
2.1.2 Besonderheiten des Qualitätsverständnisses in der Sozialwirtschaft	21
2.2 Qualitätsmodelle	23
2.2.1 Qualitätsdimensionen nach Donabedian	23
2.2.2 Das Modell der Dienstleistungsqualität nach Parasuraman, Zeithaml und Berry	25
2.2.3 Das Kano-Modell	27
2.2.4 Qualitätsdimensionen nach Maxwell	28
2.2.5 Modell der integrierten Qualitätsentwicklung nach Meinhold und Matul	29
2.3 Qualitätsmanagement	30
2.3.1 Historischer Kontext	30
2.3.2 Qualitätsmanagement als qualitätsorientierte Steuerung der Organisation	32
2.4 Einordnung des Qualitätsmanagements in sozialwirtschaftlichen Organisationen	33
2.5 Qualitätsmanagement und Recht	34
3. Grundsätze des Qualitätsmanagements	36
3.1 Anspruchsgruppenorientierung	36
3.2 Kontinuierliche Verbesserung	38
3.3 Prozessorientierung	40
3.4 Qualitätsmessung	42
3.5 Beteiligungsorientierung	43
3.6 Führungsverantwortung	43

4.	Qualitätsmanagementsysteme	45
4.1	DIN EN ISO 9001	45
4.1.1	Entwicklung und Struktur der DIN EN ISO 9000er Normenreihe	45
4.1.2	Managementgrundsätze der DIN EN ISO 9000ff.	46
4.1.3	Grundidee der DIN EN ISO 9001:2015	47
4.1.4	Prozessmodell der DIN EN ISO 9001:2015	48
4.1.5	Besonderheiten des Revisionsstands 2015	49
4.1.6	Kapitelstruktur der DIN EN ISO 9001:2015	50
4.1.7	Dokumentierte Information	53
4.1.8	Auditierung und Zertifizierung	55
4.2	Struktur und Excellenceorientierung der DIN EN ISO 9004:2018	57
4.3	EFQM	61
4.3.1	Entwicklung und Ansatz von EFQM	62
4.3.2	Kriterienmodell	63
4.3.3	RADAR-Matrix	67
4.3.4	Anwendungsoptionen des EFQM-Modells, Preisverfahren	74
4.4	Kritische Bewertung der Qualitätsmanagementsysteme	75
5.	Branchenspezifische Qualitätsmanagementkonzepte	78
5.1	GAB-Verfahren	78
5.1.1	Entwicklung und Ansatz des GAB-Verfahrens	78
5.1.2	Modell des GAB-Verfahrens	79
5.1.3	Instrumente und Organisation des GAB-Verfahrens	81
5.2	KTQ	83
5.2.1	Entwicklung und Ansatz von KTQ	83
5.2.2	KTQ-Modell und Kategorien	83
5.2.3	Bewertungsverfahren	86
5.2.4	Fremdbewertung, Zertifizierung	89
5.3	Das Aachener Qualitätsmanagementmodells und Q.Wiki	90
5.3.1	Entwicklung und Ansatz des Aachener Modells	90
5.3.2	Kernelemente	91
5.3.3	Q.wiki	93

6.	Implementierung und Steuerung von Qualitätsmanagement	95
6.1	Strategische Vorüberlegungen	95
6.1.1	Einführung von Qualitätsmanagement als Change-Vorhaben	95
6.1.2	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements	97
6.1.3	Wahl des Qualitätsmanagementsystems	98
6.2	Organisation des Qualitätsmanagements	98
6.2.1	Aufbauorganisation	98
6.2.2	Ablauforganisation	101
6.2.3	Qualitätszirkel	102
6.3	Qualitätsplanung	103
6.3.1	Ermittlung von Qualitätsforderungen	103
6.3.2	Zielentwicklung	105
6.3.3	Qualitätsstandards	106
6.4	Prozessmanagement	108
6.4.1	Entwicklung einer Prozesslandkarte	108
6.4.2	Prozesssteuerung	110
6.5	Qualitätsdokumentation	111
6.5.1	Zweck und Systematik der Qualitätsdokumentation	111
6.5.2	Prozessbeschreibung	115
6.6	Qualitätsmessung und -bewertung	118
6.6.1	Grundbegriffe	119
6.6.2	Qualitätskennzahlen, -indikatoren	120
6.6.3	Verfahren der Qualitätsmessung	122
6.7	Qualitätscontrolling	123
6.7.1	Controlling und Qualitätscontrolling	123
6.7.2	Elemente des Qualitätscontrolling	124
6.7.3	Controlling über die Balanced Scorecard	126
7.	Qualitätswerkzeuge	129
7.1	Fischgrätendiagramm	129
7.2	Fehlersammelkarte	131
7.3	Relationendiagramm	131

7.4	SERVQUAL	132
7.5	SIPOC-Analyse	133
7.6	CtQ-Analyse	135
8.	Funktionale Schnittstellen des Qualitätsmanagements	138
8.1	Beschwerdemanagement	138
8.2	Fehlermanagement	139
8.3	Risikomanagement	140
9.	Qualitätskosten	145
	Literaturverzeichnis	147
	Stichwortverzeichnis	153