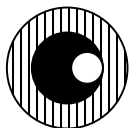


Qualitätscontrolling

Leitfaden zur qualitätsgerechten Planung und Steuerung von Geschäftsprozessen

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de

Horst Wildemann

Qualitätscontrolling

Leitfaden zur qualitätsgerechten Planung und Steuerung von Geschäftsprozessen

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG

27. Auflage 2021

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Qualitätscontrolling

Leitfaden zur qualitätsgerechten Planung und Steuerung von Geschäftsprozessen

ISBN 978-3-929918-54-0

TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de •

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Veranlasst durch eine weltweit feststellbare Marktsättigung und Wachstumsstagnation begannen vor allem japanische Unternehmen mit Beginn der 80er Jahre mit der Umsetzung gezielter Qualitätsstrategien zur Gewinnung von Marktanteilen. Der Faktor Qualität gewann im operativen und strategischen Bereich, in allen Märkten und Branchen eine wachsende und herausragende Bedeutung. Durch Qualität lassen sich auch Kostenvorteile durch die Vermeidung von Verschwendung und Blindleistung erzielen. Die Kosten der "Nicht-Qualität" liegen oft in einer Größenordnung von über 10% des Umsatzes. Derartige vermeidbare Verschwendung und Blindleistung entsteht in allen Unternehmensbereichen von der Entwicklung/Konstruktion über den Einkauf und die Produktion bis zum Vertrieb und zur Verwaltung.

Gleichzeitig trägt das Qualitätscontrolling dazu bei, einzelne Mitarbeiter für Qualitätsfragen zu sensibilisieren und ihnen die Bedeutung der Produkt- und Prozessqualität bewusst zu machen. Da eine effiziente Qualitätssicherung und -kontrolle im gesamten Prozess nur durch eine Selbstkontrolle der Mitarbeiter zu gewährleistet ist, hängt der Erfolg des Qualitätscontrolling in besonderem Maße von der Bereitschaft der Mitarbeiter zur Anwendung geeigneter Diagnose- und Präventionsmethoden sowie zur permanenten Qualitätsverbesserung ab. Die Transparenz der Abläufe und das Verständnis der Wirkungsweise der eigenen Aktivitäten auf den Gesamtprozess schafft die Voraussetzung für die Akzeptanz der Qualitätsziele durch die Mitarbeiter. Dabei ist es auch die Aufgabe des Qualitätscontrollings die Qualität der Qualifikation zu überwachen. Durch Schulungen und spezifische Weiterentwicklung der Methoden werden die Mitarbeiter methodisch vorbereitet.

Mit diesem Leitfaden soll ...

... ein Konzept für das Qualitätscontrolling von Geschäftsprozessen und Möglichkeiten der unternehmensspezifischen Umsetzung aufgezeigt werden.

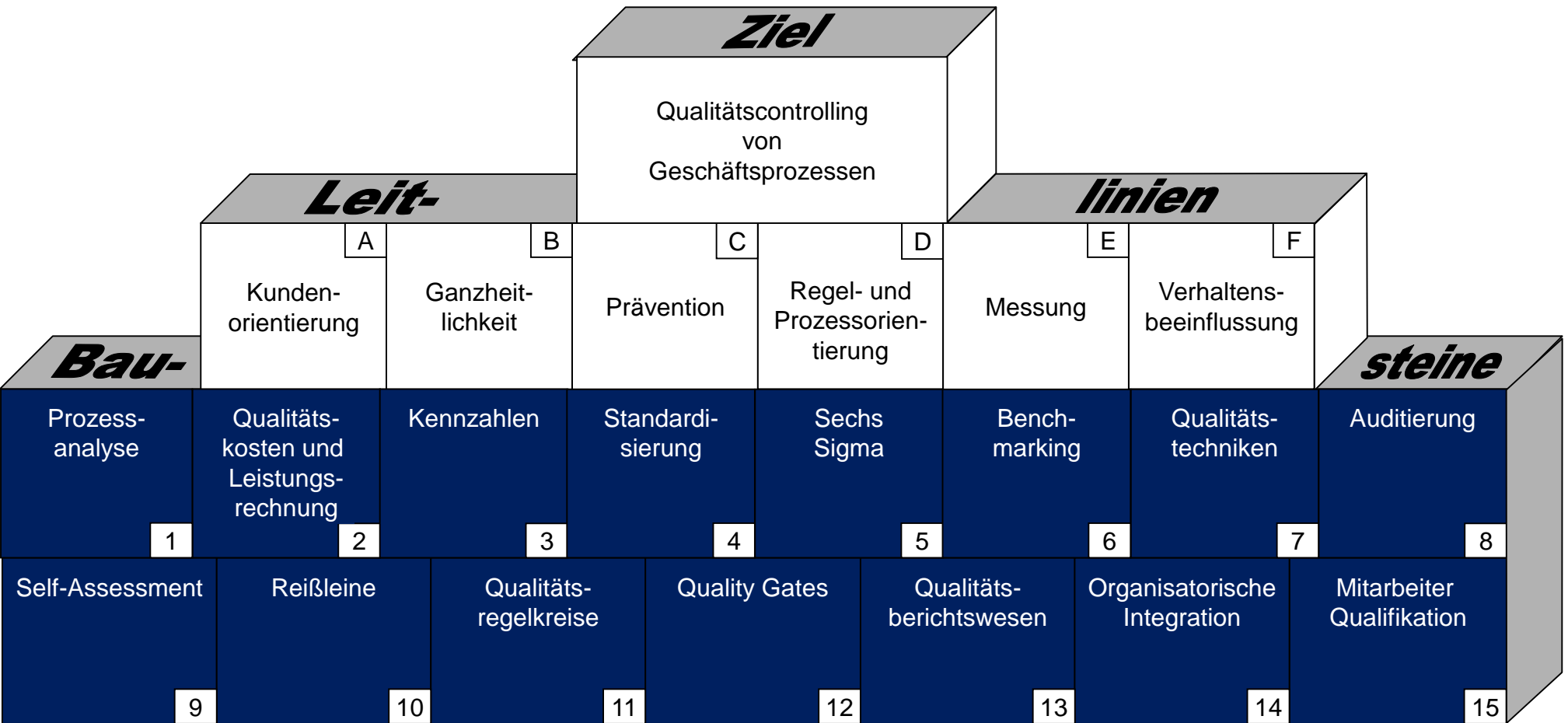



Inhaltsverzeichnis

1	Defizite im Qualitätsmanagement und -controlling
2	Leitlinien des Qualitätscontrollings
3	Bausteine des Qualitätscontrollings
4	Wirkung eines Qualitätscontrollings
5	Einführungsstrategien eines Qualitätscontrollings
6	Praxisbeispiele
7	Literaturverzeichnis



Die Bausteine des Qualitätscontrollings ...



 ... bilden die Elemente eines effizienten Controllings.

