
I Inhaltsverzeichnis

I	Inhaltsverzeichnis	i
II	Abbildungsverzeichnis	iv
III	Tabellenverzeichnis	vi
IV	Abkürzungsverzeichnis	vii
1	Einleitung	1
1.1	Problemstellung	4
1.2	Zielsetzung	7
1.3	Aufbau der Arbeit	9
2	Grundlegende Begriffe und Definitionen	12
2.1	Qualität und Qualitätsmanagement	12
2.2	Management Reporting	17
2.3	Qualitätsmanagement Reporting (QMR)	20
2.4	Methodengestütztes Vorgehensmodell	20
3	Stand der Technik	23
3.1	Unternehmensmanagement	24
3.1.1	Theorien des Unternehmensmanagements	26
3.2	Informationsmanagement	28
3.2.1	Prozess des Informationsmanagements	30
3.2.2	(Qualitäts-)Kennzahlensysteme	32
3.3	Wissensmanagement	36
3.3.1	Bausteinmodell	38
3.3.2	SECI-Modell	40
3.4	Management Reporting	42
3.4.1	Theoretische Betrachtung des Management Reportings ..	43
3.4.2	Praxisorientierte Ansätze des Management Reporting	49
3.4.3	Interdisziplinäre Ansätze im Management Reporting	53
3.5	Qualitätsmanagement	56

3.5.1	PDCA-Zyklus und kont. Verbesserungsprozess	57
3.5.2	Methodenanwendung im Qualitätsmanagement.....	58
3.5.3	Problemlösung durch Six-Sigma (DMAIC-Zyklus)	60
3.6	Zusammenfassung und Zwischenfazit	62
4	Herleitung der Anforderungen.....	64
4.1	Defizite im Management Reporting	64
4.1.1	KPI-Studie	65
4.1.2	Top Management Reporting - Studie	70
4.1.3	Unternehmenssteuerung - Studie	74
4.2	Defizite im Qualitätsmanagement Reporting.....	78
4.2.1	Anforderungen der Empfänger.....	78
4.2.2	Erstellung von Q-Reports.....	82
4.3	Anforderungen der Qualitätsmanagement-Norm	85
4.4	Spezifikation und Zusammenfassung der Anforderungen	89
4.5	Abgleich der Anforderungen mit dem Stand der Technik.....	93
4.6	Zusammenfassung und Zwischenfazit	97
5	Entwicklung des QMR-Vorgehensmodells.....	99
5.1	Vorgehensweise.....	100
5.2	Kernstruktur des Vorgehensmodells	101
5.2.1	Informationsbedarf bestimmen.....	104
5.2.2	Informationen erzeugen	105
5.2.3	Wissen generieren	105
5.2.4	Informationen und Wissen bereitstellen	106
5.3	Handlungsfelder des QMR-Vorgehensmodells	107
5.3.1	Organisieren und Strukturieren	112
5.3.2	Erheben und Auswerten.....	114
5.3.3	Interpretieren und Kommentieren.....	117
5.3.4	Gestalten und Kommunizieren.....	119
5.4	Zwischenvalidierung des QMR-Vorgehensmodells.....	122

5.4.1	Bewertung des QMR-Vorgehensmodells	123
5.4.2	Zusammenfassung und Zwischenfazit	124
6	Methodenunterstützung im QMR-Vorgehensmodell	126
6.1	Notwendigkeit des Methodeneinsatzes im QMR.....	127
6.2	Auswahl der Methoden.....	128
6.2.1	Konzept zur Methodenauswahl	128
6.2.2	Ausgewählte Methoden für das QMR	137
6.2.3	Zwischenvalidierung der Methodenauswahl	138
6.3	Organisieren und Strukturieren	139
6.3.1	Organisieren	140
6.3.2	Strukturieren	144
6.4	Erheben und Auswerten	149
6.4.1	Erheben	149
6.4.2	Auswerten.....	151
6.5	Interpretieren und Kommentieren.....	156
6.5.1	Interpretieren	156
6.5.2	Kommentieren	160
6.6	Gestalten und Kommunizieren	163
6.6.1	Gestalten	164
6.6.2	Kommunizieren.....	166
6.7	Methodengestütztes QMR-Vorgehensmodell	169
7	Validierung.....	171
7.1	Bewertung des QMR-Vorgehensmodells	172
7.2	Implementierung und Anwendung des QMR	177
7.3	Beantwortung der Forschungsfragen und Hypothesen.....	194
8	Zusammenfassendes Fazit und Ausblick.....	198
9	Literatur.....	202