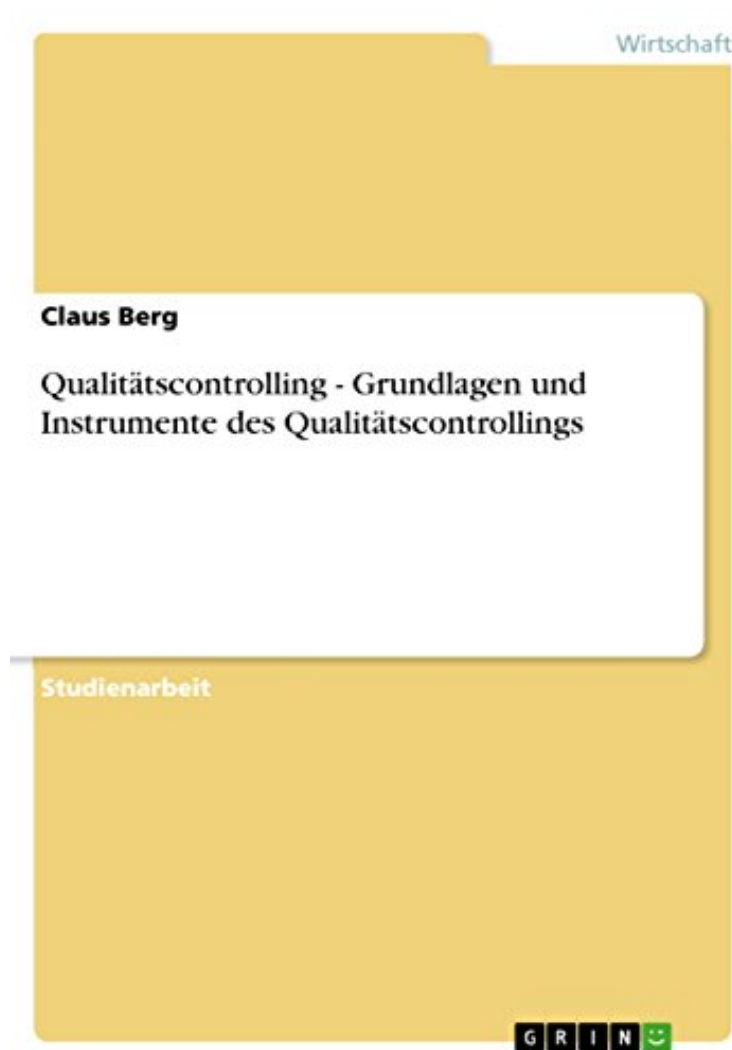


(Read free ebook) Qualitätscontrolling - Grundlagen und Instrumente des Qualitätscontrollings
(German Edition)

Qualitätscontrolling - Grundlagen und Instrumente des Qualitätscontrollings (German Edition)

Claus Berg

*audiobook / *ebooks / Download PDF / ePub / DOC*



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

#4477516 in eBooks 2010-08-23 2010-08-23 File Name: B007R1UBUY | File size: 25.Mb

Claus Berg : Qualitätscontrolling - Grundlagen und Instrumente des Qualitätscontrollings (German Edition) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Qualitätscontrolling - Grundlagen und Instrumente des Qualitätscontrollings (German Edition):

Studienarbeit aus dem Jahr 2009 im Fachbereich BWL - Controlling, Note: 2,0, Hochschule Aschaffenburg, Sprache: Deutsch, Abstract: Der Begriff *Qualitätscontrolling* stammt vom lateinischen Wort *qualitas*; ab.

Uml;bersetzt ins Deutsche bedeutet dies "Beschaffenheit einer Leistung". Dabei kann es sich bei der Art der Leistung um eine Sach- oder Dienstleistung handeln. Ein Ansatz mit mehreren Sichtweisen auf den Qualitätsbegriff stammt vom Amerikaner David A. Garvin. Es wird dabei zwischen folgenden Definitionsansätzen unterschieden:

- Der transzendente Ansatz: Qualität ist einzigartig und absolut und damit ein Synonym für Hochwertigkeit. Qualität ist nicht messbar, sondern kann lediglich subjektiv wahrgenommen werden.
- Der produktbezogene Ansatz: Qualität ist eine messbare Größe. Unterschiedliche Qualitäten basieren auf quantitativen Eigenschaften einer Leistung.
- Der anwenderbezogene Ansatz: Qualität spiegelt sich in der Wahrnehmung des Kunden wieder. Die höchste Qualität besitzt die Leistung, die die Erwartungen und Bedürfnisse des Kunden am besten befriedigt.
- Der prozessbezogene Ansatz: Qualität bedeutet das Einhalten von Qualitätsstandards beim Prozess der Leistungserstellung. Ziel ist eine möglichst geringe Fehlerquote.
- Der wertbezogene Ansatz: Qualität wird als Kosten-/ Nutzenverhältnis verstanden. Eine qualitativ hochwertige Leistung entspricht einem günstigen Preis-Leistungs-Verhältnis. Die DIN-Norm 8402 definiert Qualität als die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezogen auf ihrer Eignung zur Erfüllung vorgegebener Erfordernisse. Nach dem Konzept Joseph M. Juran definiert sich Qualität als "fitness for use", also die Eignung eines Produktes für den Gebrauchszweck. Die Definition ist nicht auf die Produktgestaltung begrenzt, sondern umfasst die Befriedigung der Bedürfnisse der Kunden. Dies ergibt sich, da die Gebrauchstauglichkeit einbezogen wird.