

Herausgeber: Prof. Dr. Dr. h.c. Jürgen Weber | Prof. Dr. Dirk Hachmeister | Prof. Dr. Thomas Hess | Prof. Dr. Utz Schäffer

# CONTROLLING & MANAGEMENT

ZfCM - Zeitschrift für Controlling & Management

Utz Schäffer  
(Hrsg.)



| Controlling und  
Qualitätsmanagement

Controlling und das  
EFQM-Modell

Berichte aus der Praxis

Qualitätsmanagement im  
Controlling

**Qualitätsmanag**

# Inhalt

Sonderheft 3 | 2008

## CONTROLLING UND QUALITÄTSMANAGEMENT

- 5 **Benedikt Sommerhoff**  
Controlling und Qualitätsmanagement
- 10 **Dr. Luis Barrantes**  
Man kann nur managen, was man auch messen kann!  
Die Messung von Qualität
- 18 **Alfred Biel**  
Chancen und Risiken der Bereichskommunikation am Beispiel Controller  
und Qualitätsmanager

## CONTROLLING UND DAS EFQM-MODELL

- 28 **Sonja Hörn**  
Das „EFQM-Modell für Excellence“ für Controller
- 33 **Prof. Dr. Werner Bergholz**  
Operationalisierung von EFQM-basiertem Controlling
- 41 **Dr. Walter Schmidt**  
Balanced Scorecard & EFQM-Modell



## **BERICHTE AUS DER PRAXIS**

- 51 Dr. Sven Heinrich, Dirk Kohlenberg**  
Performance Excellence bei der Hannover Rückversicherung AG -  
Von der Servicequalität zum ganzheitlichen Managementsystem
- 60 Elke Holin**  
Projekt „Neue Unternehmenssteuerung“ bei Lufthansa CityLine GmbH
- 66 Josef Widmann**  
Entwicklung eines Prozess-, Qualitäts- und Finanzcontrolling im Zusammen-  
spiel in der Wittlinger Therapiezentrum GmbH

## **QUALITÄTSMANAGEMENT IM CONTROLLING**

- 70 Dr. Roland Bardy**  
Qualitätsmanagement im Controlling
- 80 Dr. Anne Paefgen**  
Rationalitätssicherung im Controlling

## **REDAKTION**

- 1 Editorial**  
**2 Inhalt**  
**4 Impressum**

## **WWW.ZFCM.DE**

**Aktuelles Heft**  
**Archiv**  
**Online first**  
**Termine**  
**Links**