

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Geleitwort	11
Vorwort	13
1 Problemstellung und methodisches Konzept	15
2 Die Qualitätspolitik im Wandel	22
2.1 Der Qualitätsbegriff	23
2.1.1 Klassifizierung unterschiedlicher Qualitätsbegriffe .	23
2.1.1.1 Diskussion primär theorieorientierter Definitions- und Erklärungsansätze	23
2.1.1.2 Diskussion primär praxisorientierter Definitions- und Erklärungsansätze	27
2.1.2 Dimensionen der Qualität	35
2.2 Das betriebliche Qualitätswesen	38
3 Notwendigkeit einer umfassenden Qualitätspolitik	45
3.1 Qualität als strategischer Wettbewerbsfaktor	45
3.2 Veränderung von Rahmenbedingungen	52
3.2.1 Struktureller Wandel	52
3.2.2 Gesellschaftlicher Wandel	56
3.2.3 Technologischer Wandel	57
3.3 Grenzen bislang praktizierter Ansätze	59

4	Umfassende Qualitätskonzepte in der Literatur	62
4.1	Historische Entwicklung umfassender Qualitätskonzepte	62
4.2	Darstellung unterschiedlicher Konzepte und Entwicklungslinien	64
4.2.1	DEMING	64
4.2.2	JURAN	67
4.2.3	FEIGENBAUM	70
4.2.4	ISHIKAWA	73
4.2.5	CROSBY	75
4.2.6	DIN ISO	78
4.3	Zusammenfassende Darstellung und Bewertung der Konzepte	80
4.4	Umsetzung umfassender Qualitätskonzepte im internationalen Vergleich	86
5	Sozio-technologisches Qualitätsverständnis als Grundlage eines erweiterten Qualitätsbegriffes und umfassender Qualitätskonzepte	94
5.1	Grundlagen sozio-technologischer Systemgestaltung	95
5.2	Basiselemente des Qualitätsbegriffes	97
5.2.1	Klassifizierung von Kunden	99
5.2.2	Klassifizierung von Anforderungen	102
5.3	Integration der Komponenten in einen erweiterten Qualitätsbegriff	110
5.4	Operationalisierung des erweiterten Qualitätsbegriffes und Ableitung eines Qualitätsurteils	112
6	Konzeptioneller Rahmen eines TQM-Ansatzes	117
6.1	Wesentliche Bausteine von TQM	117
6.1.1	Elemente der Qualitätspolitik	118
6.1.1.1	Erweiterter Qualitätsbegriff	119

6.1.1.2	Qualität als strategisches Unternehmensziel	120
6.1.1.3	Qualität als unternehmensweite Aufgabe	121
6.1.1.4	Prävention	122
6.1.2	Elemente der Qualitätsstrategie (Rahmenbedingungen)	124
6.1.2.1	Organisatorische Ansätze	125
6.1.2.1.1	Kundenorientierung	125
6.1.2.1.2	Prozeßorientierung	130
6.1.2.1.3	Einbindung der Mitarbeiter durch die Realisierung differentieller Qualitätsgruppenkonzepte	134
6.1.2.1.4	Flankierende Maßnahmen durch qualitäts- fördernde Arbeits- und Organisationsstrukturen . .	140
6.1.2.1.5	Institutionelle Absicherung der Umsetzung	145
6.1.2.2	Personelle Ansätze	148
6.1.2.2.1	Qualifizierung der Mitarbeiter	149
6.1.2.2.2	Qualität und Motivation	155
6.1.2.3	Technische Ansätze	159
6.1.3	Methoden und Instrumente	162
6.2	TQM als integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensführung	166
6.3	Definition und Abgrenzung von TQM	173
7	Empirische Untersuchung zu Stand und Entwick- lungstendenzen der betrieblichen Qualitätspolitik	176
7.1	Grundlagen der Untersuchung	177
7.1.1	Methodik der Datenerhebung und -auswertung . .	177
7.1.1.1	Fragebogenarchitektur	177
7.1.1.2	Auswahl der in die Erhebung einbezogenen Unternehmen	179
7.1.1.3	Datenauswertung	180
7.1.2	Strukturdaten der Erhebung	180

7.2	Situationsanalyse der betrieblichen Qualitätspolitik in der Bundesrepublik Deutschland	185
7.2.1	Bedeutung von Qualität	185
7.2.2	Charakterisierung des Qualitätsbegriffes	191
7.2.3	Ziele und Strategien der betrieblichen Qualitätspolitik	197
7.2.4	Maßnahmen, Methoden und Instrumente im Rahmen der betrieblichen Qualitätspolitik	200
7.2.5	Qualitätskosten	212
7.2.6	Qualifizierung und Qualitätsbewußtsein	222
7.2.7	Beschäftigung mit umfassenden Qualitätskonzepten im Sinne von TQM	229
7.2.7.1	Umfang und zeitliche Dimensionen der Beschäftigung mit TQM	230
7.2.7.2	Gründe der Beschäftigung mit TQM	235
7.2.7.3	Wesentliche Maßnahmen im Rahmen der bisherigen Umsetzung von TQM-Konzepten	238
7.2.8	Zusammenfassende Bewertung der Situationsanalyse	243
7.3	Diskriminanzanalytische Ermittlung TQM-spezifischer Elemente entsprechend der praktischen Umsetzung	245
7.3.1	Prinzip und Vorgehensweise der Diskriminanzanalyse	246
7.3.2	Modellspezifikation	249
7.3.3	Ergebnisdarstellung und -bewertung	251
7.3.3.1	Darstellung der Diskriminanzfunktion	251
7.3.3.2	Diskriminatorische Bedeutung der Merkmalsvariablen	254
7.4	Vergleichende Darstellung der Unternehmen in Abhängigkeit der TQM-Realisierung	259
7.5	Klassifikatorische Abgrenzung unterschiedlicher TQM-Ansätze	269
7.5.1	Problemstellung	269
7.5.2	Prinzip der Clusteranalyse	270
7.5.3	Modellspezifikation	272

7.5.4	Numerische Durchführung und Ergebnisdarstellung	275
7.5.4.1	Bestimmung einer geeigneten Clusterzahl	275
7.5.4.2	Charakterisierung der Cluster	279
7.6	Bewertung der praktizierten Ansätze	292
7.6.1	Bewertung ausgewählter Konzeptelemente	292
7.6.1.1	Elemente der Qualitätspolitik	292
7.6.1.2	Rahmenbedingungen	299
7.6.1.3	Methoden und Instrumente	306
7.6.2	Gesamtbewertung der praktizierten Ansätze	312
7.7	Ermittlung wesentlicher Einflußgrößen	321
7.7.1	Exogene Faktoren	321
7.7.1.1	TQM-Realisierung in Abhängigkeit struktureller Unternehmensdaten	321
7.7.1.2	Ursachen der Beschäftigung mit TQM	326
7.7.2	Endogene Faktoren	329
7.7.2.1	Determinanten der Qualitätskosten	330
7.7.2.2	Determinanten des Qualitätsbewußtseins	333
7.7.2.3	Determinanten des Zielerreichungsgrades	337
7.8	Entwicklungstendenzen der betrieblichen Qualitätspolitik	339
7.8.1	Entwicklung ausgewählter Konzeptelemente eines TQM-Ansatzes	339
7.8.1.1	Entwicklung ausgewählter Konzept- elemente in Abhängigkeit der bisherigen Beschäftigung mit TQM	339
7.8.1.2	Entwicklung ausgewählter Konzept- elemente in Abhängigkeit der klassifikatorischen Abgrenzung unterschiedlicher TQM-Ansätze	348
7.8.2	Handlungsbedarf und allgemeine Entwicklungstendenzen	352
7.9	Zusammenfassende Bewertung	363

8	Zusammenfassung und Ausblick	367
9	Verzeichnisse	372
9.1	Literaturverzeichnis	372
9.2	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	399
9.2.1	Abbildungsverzeichnis	399
9.2.2	Tabellenverzeichnis	404
9.3	Abkürzungsverzeichnis	406
ANHANG	410