

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Analyse der Grundlagen von Qualitätsmanagementsystemen	7
2.1	Qualitätsmanagementsysteme - Begriffe und Normen	7
2.2	Analyse des Standes der Technik bei der Planung von Qualitätsmanagementsystemen	11
2.3	Analyse des Standes der Technik bei der Bewertung von Qualitätsmanagementsystemen	16
2.4	Defizite	20
2.5	Fazit und Konkretisierung der Zielsetzung	22
3	Grobkonzept des Entscheidungsmodells	25
3.1	Grundlagen der Entscheidungstheorie und der Modellbildung	25
3.2	Anforderungen an das Entscheidungsmodell	27
3.3	Entwurf des Entscheidungsmodells	30
3.3.1	Entwurf des Beschreibungsmodells	31
3.3.1.1	Zielmodell	31
3.3.1.2	Qualitätsmanagementfunktionsmodell	33
3.3.1.3	Unternehmensmodell	35
3.3.2	Entwurf des Erklärungsmodells	36
3.3.3	Entwurf der Bewertungsmethodik	37
3.4	Nutzung des Entscheidungsmodells bei der Strukturplanung von Qualitätsmanagementsystemen	40
4	Detaillierung des Entscheidungsmodells	42
4.1	Detaillierung des Beschreibungsmodells	42
4.1.1	Katalog möglicher Ziele des Qualitätsmanagements	42
4.1.2	Beschreibung der Funktionen des Qualitätsmanagements	49
4.1.3	Spezifizierung einer Unternehmensbeschreibung	52
4.1.3.1	Analyse bekannter Ansätze zur Klassifikation und Typologiebildung	53
4.1.3.2	Aufbau der Unternehmensbeschreibung	55

4.2 Grundlagen der Entscheidungsfindung bei unscharfen Eingangsinformationen	62
4.2.1 Grundlagen der Fuzzy-Theorie	62
4.2.1.1 Einführung und Begriffe	62
4.2.1.2 Bestimmung von Zugehörigkeitsfunktionen	64
4.2.1.3 Fuzzy-Arithmetik	66
4.2.2 Einsatz der Fuzzy-Theorie im Rahmen von Entscheidungsmodellen	67
4.2.2.1 Aggregation der Einzelbewertungen	70
4.2.2.2 Vergleich der aggregierten Ergebnisse	73
4.3 Detaillierung des Erklärungsmodells	76
4.4 Detaillierung der Bewertungsmethodik	83
4.4.1 Entscheidungsvorbereitende Schritte der Bewertungsmethodik	83
4.4.2 Konfigurierende Schritte der Bewertungsmethodik	89
4.4.2.1 Berücksichtigung der Kundenforderungen	89
4.4.2.2 Berücksichtigung unternehmensinterner Problembereiche	91
4.4.2.3 Einbindung des operationalisierten Zielsystems	92
4.5 Bewertung des abgeleiteten Qualitätsmanagementsystems	102
5 Anwendung des Entscheidungsmodells	107
5.1 DV-Entwicklung eines Planungshilfsmittels	107
5.1.1 Analyse der Anforderungen	108
5.1.2 DV-Entwurf des Planungshilfsmittels	109
5.1.3 DV-Realisierung des Planungshilfsmittels	110
5.2 Anwendungsbeispiel	113
6 Zusammenfassung und Ausblick	119
7 Literaturverzeichnis	122
8 Anhang	A1