



dandelion.com

© 2008 AGI Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Daniela Breilkopf

Qualität in der Mitarbeiterführung

**Quality Function Deployment
als Kommunikations- und
Verbesserungsinstrument**

**Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Rolf Bühner**

Deutscher UniversitätsVerlag

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XV
Symbolverzeichnis	XIX

1. Problemstellung	1
2. Mitarbeiterführung und Quality Function Deployment	7
2.1 Bedeutung der Mitarbeiterführung im Qualitätsmanagement	7
2.1.1 Abgrenzung des Führungsbegriffs	8
2.1.2 Mitarbeiterführung in den Entwicklungsphasen des Qualitätsmanagements	13
2.1.3 Mitarbeiterführung in den Qualitätsnormen und -auszeichnungen	22
2.2 Qualität der Mitarbeiterführung	26
2.2.1 Qualitätsbedingungen und interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen	27
2.2.2 Mitarbeiterführung als interne Dienstleistung	33
2.2.3 Praxisansätze zur Operationalisierung der Qualität der Mitarbeiterführung	38
2.3 Quality Function Deployment als Qualitätstechnik zur Verbesserung der Mitarbeiterführung	43
2.3.1 Grundlagen der Quality Function Deployment-Methode	44
2.3.2 Die Übersetzungsmatrix als Schlüsseldokument der Quality-Function Deployment-Methode	48
2.3.3 Quality Function Deployment in der Mitarbeiterführung	55
3. Ableitung kritischer Qualitätsmerkmale der Mitarbeiterführung	65
3.1 Kundenanforderungen an die Mitarbeiterführung	66
3.1.1 Führungserfolg und Kunden der Mitarbeiterführung	67
3.1.2 Ermittlung der Anforderungen des Unternehmens an die Mitarbeiterführung	73
3.1.3 Ermittlung der Anforderungen der Mitarbeiter an die Mitarbeiterführung	80

3.1.4 Systematisierung der Kundenanforderungen im QFD der Mitarbeiterführung	97
3.2 Entwicklung von Qualitätsmerkmalen der Mitarbeiterführung aus Führungstheorien	108
3.2.1 Führungstheorien als Informationsgrundlage im QFD der Mitarbeiterführung	111
3.2.2 Führungseigenschaften als Qualitätsmerkmale der Mitarbeiterführung	112
3.2.3 Führungsverhaltensweisen als Qualitätsmerkmale der Mitarbeiterführung	122
3.3 Identifizierung von kritischen Qualitätsmerkmalen der Mitarbeiterführung	135
3.3.1 Qualitätsziele der Mitarbeiterführung durch Kennzahlen	136
3.3.2 Benchmarking der Mitarbeiterführung	149
3.3.3 Auswahl der kritischen Qualitätsmerkmale der Mitarbeiterführung	149
4. Quality Function Deployment als Ausgangspunkt für Verbesserungen der Qualität der Mitarbeiterführung	159
4.1 Anwendungsfelder der Quality Function Deployment-Methode in der Mitarbeiterführung	159
4.1.1 Entwurf und Umsetzung von Führungsleitbildern	160
4.1.2 Kritische Reflexion und Auditierung des Führungsverhaltens	167
4.2 Analyse der kritischen Qualitätsmerkmale der Mitarbeiterführung	173
4.2.1 Verschwendung und Fehlleistung in der Mitarbeiterführung	174
4.2.2 Systematische Fehleranalyse in der Mitarbeiterführung	178
4.2.3 Qualitätskosten der Mitarbeiterführung	196
4.3 Organisation der QFD-Anwendung	208
4.3.1 Zusammensetzung des QFD-Teams	209
4.3.2 Durchführung der QFD-Projekte	213
5: Zusammenfassung	219
Literaturverzeichnis	223