

Andreas Zenz

Strategisches Qualitätscontrol li ng

Konzeption als Metaführungsfunktion

**Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Hans-Horst Schröder**

DeutscherUniversitätsVerlag

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	VI
Vorwort.....	XI
Inhaltsverzeichnis.....	XIII
Verzeichnis der Abbildungen.....	XXI
Verzeichnis der Tabellen.....	XXIII
Verzeichnis der Abkürzungen.....	XXV
1 Einleitung.....	1
1.1 Einführung in die Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Untersuchung.....	4
2 Grundlagen des Controlling.....	7
2.1 Zur Begriffsbildung des Controlling.....	8
2.1.1 Strategien der Begriffsbildung.....	8
2.1.2 Konsequenzen für eine Controllingtheorie.....	12
2.2 Controllingkonzeptionen.....	16
2.2.1 Systematisierung von Controllingkonzeptionen.....	16
2.2.2 Schwerpunktbildung und Bewertung von Controllingkonzeptionen.....	25
2.2.2.1 Bildung von Controllingtypen.....	25
2.2.2.2 Diskussion und Bewertung der Controllingtypen.....	32
2.2.2.2.1 Controlling als (partielle) Primärführung.....	35
2.2.2.2.2 Controlling als Einwirkung auf das Führungssystem.....	37
2.2.3 Fazit: Vorentscheidung für eine Controlling-Grundorientierung.....	43

3	Entwicklung einer Konzeption des Controlling	45
3.1	Die Unternehmensführung als inhaltlicher Rahmen der Controllingkonzeption, ...	45
3.1.1	Grundlegende Vorüberlegungen	45
3.1.2	Ansätze der Unternehmensführungstheorie	47
3.1.2.1	Formale Aspekte: Führung als System, Funktion und Prozeß	47
3.1.2.2	Inhaltliche Aspekte: Plandeterminierte Führung versus neuere Steuerungsparadigmen	50
3.1.3	Das Führungssystem im System Unternehmung	55
3.1.3.1	Systemorientierte Interpretation der Führung	55
3.1.3.2	Zweck und Ziele des Führungssystems	58
3.1.3.3	Aufgaben und Teilsysteme des Führungssystems	65
3.1.3.4	Beziehungen zwischen den Führungsteilsystemen	75
3.2	Fazit aus der Thematisierung des Führungssystems als Bezugsrahmen für die Controllingkonzeption	89
3.3	Entwicklung der Controllingkonzeption	93
3.3.1	Die Problemstellung der Controllingkonzeption	93
3.3.1.1	Prämissen der Controllingkonzeption	93
3.3.1.2	Definition und Konzeption des Controlling	95
3.3.2	Das Instrumentarium des Controlling	100
3.3.2.1	Das Instrumentarium des Makrozyklus des Controlling	101
3.3.2.1.1	Das Instrumentarium der Systemüberwachung im Makrozyklus des Controlling	101
3.3.2.1.2	Das Instrumentarium der Planung der Systemelemente	104
3.3.2.2	Das Instrumentarium des Mikrozyklus des Controlling	107
3.3.2.2.1	Das Instrumentarium der Systemüberwachung im Mikrozyklus des Controlling	107
3.3.2.2.2	Das Instrumentarium der Systemintegration	108

3.3.2.2.3	Das Instrumentarium der Systemkoordination.....	112
3.3.3	Zur Praxisrelevanz der hier vertretenen Controllingkonzeption.....	115
3.4	Resümee.....	119
4	Bezugsrahmen des strategischen Qualitätscontrolling.....	121
4.1	Zur Zweckmäßigkeit bereichsspezifischer Controllingkonzeptionen.....	121
4.1.1	Vorüberlegungen zu einem bereichsspezifischen Controlling.....	121
4.1.2	Vorüberlegungen zu einem strategischen Controlling.....	125
4.1.3	Vorüberlegungen zu einem Qualitätscontrolling.....	130
4.2	Das Konstrukt Qualität.....	132
4.2.1	Qualitätsbegriff.....	132
4.2.2	Operationalisierung des Qualitätsbegriffes.....	139
4.3	Qualität als betriebliches Ziel.....	152
4.3.1	Grundlegender Zielcharakter der Qualität aus betriebswirtschaftlicher Sicht.....	152
4.3.2	Qualität als strategisches Ziel.....	156
4.4	Strategisches Qualitätsmanagement.....	159
4.4.1	Überblick über verschiedene Qualitätsmanagementkonzepte.....	159
4.4.2	Der Stand der Forschung zum strategischen Qualitätsmanagement.....	163
4.4.2.1	Ansatzpunkte des strategischen Qualitätsmanagement.....	163
4.4.2.2	Strategische Qualitätsplanung.....	168
4.4.2.2.1	Die Zielkomponente der strategischen Qualitätsplanung.....	168
4.4.2.2.2	Die Feld- und Handlungskomponente der strategischen Qualitätsplanung.....	172
4.4.2.3	Strategische Qualitätskontrolle.....	179
4.4.2.3.1	Die Zielkomponente der strategischen Qualitätskontrolle.....	179

4.4.2.3.2	Die Feld- und Handlungskomponente der strategischen Qualitätskontrolle.....	181
4.4.2.4	Organisationsbezogene Aspekte des strategischen Qualitätsmanagement.....	187
4.4.2.4.1	Die Zielkomponente der strategischen Qualitätsorganisation.....	187
4.4.2.4.2	Die Feld- und Handlungskomponente der strategischen Qualitätsorganisation.....	193
4.4.2.5	Personalführungsbezogene Aspekte des strategischen Qualitätsmanagement.....	195
4.4.2.5.1	Die Zielkomponente der personalführungsbezogenen Aspekte des strategischen Qualitätsmanagement.....	196
4.4.2.5.2	Die Feld- und Handlungskomponente der personalführungsbezogenen Aspekte des strategischen Qualitätsmanagement.....	197
4.4.2.6	Strategisches Qualitätsinformationssystem.....	202
4.4.2.6.1	Die Zielkomponente des strategischen Qualitätsinformationssystems.....	202
4.4.2.6.2	Die Feld- und Handlungskomponente des strategischen Qualitätsinformationssystems.....	205
4.4.3	Identifikation von Problemfeldern des strategischen Qualitätscontrolling ...	212
5	Konzeption des strategischen Qualitätscontrolling.....	215
5.1	Überblick über bestehende Konzeptionen des Qualitätscontrolling.....	215
5.1.1	Qualitätscontrolling vom Typus 1.....	215
5.1.2	Qualitätscontrolling vom Typus II.....	216
5.1.3	Qualitätscontrolling vom Typus DI.....	218
5.1.4	Qualitätscontrolling vom Typus IV.....	218
5.1.5	Qualitätscontrolling vom Typus V.....	219
5.1.6	Würdigung.....	220
5.2	Entwicklung einer Konzeption des strategischen Qualitätscontrolling.....	222

5.2.1	Ziele für das strategische Qualitätsmanagementsystem als Ziele des strategischen Qualitätscontrolling.....	222
5.2.2	Der Makrozyklus des strategischen Qualitätscontrolling.....	226
5.2.2.1	Aufgaben und Instrumente bei der Planung der Systemelemente.....	227
5.2.2.1.1	Differenzierung des Qualitätsmanagementsystems.....	227
5.2.2.1.1.1	Differenzierung des Qualitätsmanagementsystems in originäre Führungsteilsysteme.....	227
5.2.2.1.1.2	Differenzierung des Qualitätsmanagementsystems in derivative Führungsteilsysteme.....	228
5.2.2.1.2	Entwurf, Bewertung und Auswahl von Elementen des strategischen Qualitätsmanagementsystems.....	238
5.2.2.1.2.1	Vorüberlegungen zum Entwurf der Führungsteilsysteme des strategischen Qualitätsmanagementsystems.....	238
5.2.2.1.2.2	Entwurf der strategischen Qualitätsplanung.....	244
5.2.2.1.2.3	Entwurf der strategischen Qualitätskontrolle.....	248
5.2.2.1.2.4	Entwurf der strategischen Qualitätsorganisation.....	250
5.2.2.1.2.5	Entwurf der personalführungsbezogenen Aspekte des strategischen Qualitätsmanagement.....	253
5.2.2.1.2.6	Entwurf des strategischen Qualitätsinformationssystems.....	254
5.2.2.1.2.7	Instrumente.....	254
5.2.2.2	Aufgaben und Instrumente der Systemintegration.....	257
5.2.2.2.1	Aufgaben der Systemintegration innerhalb des strategischen Qualitätscontrolling.....	257
5.2.2.2.2	Instrumente der Integration derivativer Teilsysteme des strategischen Qualitätsmanagement und mit anderen Führungsteilsystemen.....	259
5.2.2.2.3	Instrumente der Integration originärer Teilsysteme des strategischen Qualitätsmanagement.....	264

Inhaltsverzeichnis

5.2.2.2.4	Allgemeine Instrumente der Integration im strategischen Qualitätsmanagement.....	265
5.2.3	Der Mikrozyklus des strategischen Qualitätscontrolling.....	267
5.2.3.1	Vorüberlegungen zu den Aufgaben des Mikrozyklus innerhalb des strategischen Qualitätscontrolling.....	267
5.2.3.2	Aufgaben und Instrumente der Systemkoordination.....	268
5.2.3.2.1	Aufgaben der Systemkoordination innerhalb des strategischen Qualitätscontrolling.....	268
5.2.3.2.2	Instrumente der Koordination der Teilsysteme des strategischen Qualitätsmanagement.....	271
5.2.4	Aufgaben und Instrumente der Systemüberwachung.....	278
5.2.4.1	Aufgaben.....	278
5.2.4.2	Instrumente.....	285
5.2.5	Möglichkeiten der Institutionalisierung eines strategischen Qualitätscontrolling.....	299
5.2.5.1	Zuordnung der Funktionen des Makrozyklus des strategischen Qualitätscontrolling.....	300
5.2.5.2	Zuordnung der Funktionen des Mikrozyklus des strategischen Qualitätscontrolling.....	303
5.2.5.3	Diskussion der Institutionalisierungsoptionen des strategischen Qualitätscontrolling.....	305
5.2.5.3.1	Externe Wahrnehmung des strategischen Qualitätscontrolling.....	305
5.2.5.3.2	Zuordnung der Qualitätscontrollingfunktionen zu Stellen innerhalb der Qualitätsorganisation.....	308
5.2.5.3.3	Zuordnung der Qualitätscontrollingfunktionen zu Stellen außerhalb der Qualitätsorganisation.....	310
5.2.5.3.4	Stellenbildung.....	313
5.2.5.4	Fazit.....	314

6 Abschließende Würdigung.....	317
Anhang.....	321
Anhang A: Ablaufstruktur einer Methodik zur Verknüpfung der strategischen Qualitätsplanungen der Absatzleistung, der Prozesse und Potentiale.....	322
Anhang B: Schwachstellenkatalog für die Systemüberwachung.....	325
Anhang C: Sequenz von Prüfmatrizen zur Ursachenanalyse.....	329
Literaturverzeichnis.....	331