

RUDOLF DÖGL

Strategisches Qualitätsmanagement im Industriebetrieb

Pragmatischer Ansatz zur
Erklärung und methodischen Handhabung
des Qualitätsphänomens

Mit 41 Abbildungen

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	38.77
Abstell-Nr. :	A 25/588
Sachgebiete:	4.4 1
	00227667

VANDENHOECK & RÜPRECHT
IN GÖTTINGEN

Inhaltsverzeichnis

<u>Vorwort des Herausgebers</u>	IX
<u>Abbildungsverzeichnis</u>	XIII
1. <u>Einführung</u>	1
1.1. Schlaglichter der aktuellen Diskussion um das Phänomen "Qualität"	1
1.2. Zielsetzung, erkenntnispragmatische Vorentscheidungen und Aufbau der Arbeit	7
2. <u>Kennzeichnung der aktuellen "Qualitätsproblemlage" mittels eines Typologierungsansatzes für "Qualitätsprobleme" der industriellen Praxis</u>	15
2.1. Untersuchungsperspektive zur Lokalisierung und Beschreibung relevanter Faktoren der Qualität und ihrer Wirkungszusammenhänge aus der Sicht eines Industrieunternehmens	16
2.1.1. Begriffliches Vorverständnis über "Qualität" für die Untersuchungsperspektive	16
2.1.2. Erfassung von Bestimmungsfaktoren der Qualität durch Erweiterung des Beobachtungsraumes in den Entstehungs- und Verwendungsprozeß des Gutes	18
2.1.3. Das Industrieunternehmen als sozio-technisches Handlungssystem im System-Umwelt-zusammenhang	20
2.1.4. Untersuchungsraaster zur Erfassung empirisch beobachtbarer "Qualitätsproblemtypen"	27
2.2. Exemplarische Enumeration und Einordnung empirisch beobachtbarer "Qualitätsproblemtypen"	30
2.2.1. Beispiele für technikinduzierte Qualitätsprobleme (und -chancen)	30
2.2.2. Beispiele für politisch-gesellschaftlich induzierte Qualitätsprobleme (und -chancen)	38

2.2.3.	Beispiele für marktbedingte Qualitätsproblemursachen als Reflex der technischen und politisch-gesellschaftlichen Entwicklung	44
2.2.3.1.	Beispiele für ursächlich dem Absatzmarkt zuzuordnende Qualitätsprobleme (und -chancen)	44
2.2.3.2.	Beispiele für ursächlich dem Beschaffungsmarkt zuzuordnende Qualitätsprobleme (und -chancen)	52
2.2.3.3.	Beispiele für ursächlich dem Konkurrenzmarkt zuzuordnende Qualitätsprobleme (und -chancen)	55
2.3.	Verallgemeinernde Schlußfolgerungen aus der empirischen Problematisierung als Basis eines "Anforderungsprofils" für das Qualitätsmanagement	61
2.3.1.	Verallgemeinernde Interpretation der aktuellen Qualitätsproblemlage	61
2.3.2.	Ableitung zentraler Thesen zur Bewältigung der Qualitätsprobleme als prinzipielles "Anforderungsprofil" für das Qualitätsmanagement	65
3.	<u>Analyse und Lösungsansatz auf der begriffsinhaltlichen Ebene zur Frage: "Was ist Qualität?"</u>	72
3.1.	Diskussion theorie- und praxisorientierter Definitions- und Erklärungsansätze zur "Qualität" aus betriebswirtschaftlicher Sicht	72
3.1.1.	Primär auf der Logik des Qualitätsphänomens basierende Definitionsansätze	73
3.1.2.	Primär an der direkten Umsetzbarkeit für Problemstellungen der industriellen Praxis orientierte Definitions- und Erklärungsansätze	78
3.1.3.	Zusammenfassende Stellungnahme zu den Definitions- und Erklärungsansätzen vor dem Hintergrund der aktuellen Qualitätsproblemlage	88
3.2.	Theoretischer Bezugsrahmen zur Erklärung der für das Management von Industrieunternehmen relevanten Qualität	91
3.2.1.	Ableitung der Qualitätsperspektive aus dem Umfang des teleologischen Funktionsbegriffes als problemadäquaten Rahmen zur Begriffserklärung	91

3.2.2. Beziehungsstruktur der Qualitätskategorien und Bezugsgrößen der Teilqualitäten innerhalb der teleologischen Qualitätsperspektive	96
3.3. Lösungsansatz zur Frage "Was ist Qualität?" im für ein Industrieunternehmen relevanten Sinne durch Bildung von Teilqualitäten auf der Basis einer <u>teleologischen Qualitätsperspektive</u>	100
3.3.1. Teilqualitäten als Elemente der "Qualität des Gutes" = primäre Qualitätskategorien	100
3.3.2. Teilqualitäten als Elemente der "Qualität der Erzeugung" = abgeleitete Qualitätskategorien	114
3.3.2.1. Am Ergebnis der Teilprozesse orientierte Teilqualitäten	118
3.3.2.2. Am Teilprozeß orientierte Teilqualitäten	123
4. <u>Analyse und Lösungsansatz auf der Informationsgewinnungs-, Entscheidungs- und Handlungsebene zur Frage: "Wie ist Qualität zu managen?"</u>	126
4.1. Bestandsaufnahme und Diskussion von Ansätzen zum Qualitätsmanagement	128
4.1.1. Vorwiegend an der Qualität des Gutes orientierte Ansätze zum Qualitätsmanagement	128
4.1.2. Vorwiegend an der Qualität der Erzeugung orientierte Ansätze zum Qualitätsmanagement	136
4.1.3. Zusammenfassende Stellungnahme zu den Ansätzen des Qualitätsmanagements - zugleich die Feststellung einer Methodenglücke bei der simultanen Zusammenführung externer und interner Entscheidungsparameter für die Qualitätszielsetzung	160
4.2. Theoretischer Bezugsrahmen für eine auf die Bestimmung von Qualitätszielen ausgerichtete Methode des Qualitätsmanagements von Industrieunternehmen	164
4.2.1. Unmöglichkeit der Problemlösung mittels des klassischen Wissenschaftsprogrammes	164
4.2.2. Grundelemente des neopragmatischen Erkenntnisbegriffes des Modellismus	168
4.2.3. Richtlinien für den Modellierungsprozeß durch das Theoriekonzept der Semiotik	171
4.2.4. Grundprinzipien der Portfolio-Konzeption als geeignete Basis eines Modellansatzes zur Bestimmung von Qualitätszielen	181

4.3.	Ansatz zur methodischen Unterstützung der Bestimmung von Qualitätszielen durch Entwicklung einer Qualitäts-Portfolio-Konzeption	190
4.3.1.	Grundaufbau der Qualitäts-Portfolio-Konzeption	190
4.3.1.1.	Prinzipielle Aufbau- und Ablaufstruktur des Modells	190
4.3.1.2.	Spezifizierung der prinzipiellen Modellstruktur für die Grundstruktur des Qualitäts-Portfolio-Konzeptes	193
4.3.2.	Aufbau des Qualitäts-Portfolios des Gutes	197
4.3.2.1.	Indikatoren der Qualitätsattraktivität des Gutes	197
4.3.2.2.	Indikatoren der Qualitätsstärke des Unternehmens zur Qualität des Gutes	213
4.3.2.3.	Konstruktion des Qualitäts-Portfolios des Gutes aus den bewerteten Indikatoren	217
4.3.3.	Aufbau des Qualitäts-Portfolios der Erzeugung	220
4.3.3.1.	Indikatoren der Qualitätsattraktivität der Erzeugung	220
4.3.3.2.	Indikatoren der Qualitätsstärke des Unternehmens zur Qualität der Erzeugung	230
4.3.3.3.	Konstruktion des Qualitäts-Portfolios der Erzeugung aus den bewerteten Indikatoren	235
4.3.4.	Ableitung von Qualitätszielen durch Interpretation der Qualitäts-Portfolien	237
4.3.4.1.	Bestimmung der Zielrichtung durch Globalinterpretation der Matrix-Positionen	237
4.3.4.2.	Formulierung genereller Handlungsempfehlungen zur Steuerung und Regelung der Qualität des Gutes und der Erzeugung in Abhängigkeit der Qualitätsattraktivität	240