

Sven Weißmann

Total Quality Management für Industriebetriebe

Praktiken zur Leistungssteigerung

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Peter Milling

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis	XV
A. Umfassendes Qualitätsmanagement als Reaktion auf veränderte Rahmenbedingungen	1
I. Qualitätsmanagement im wettbewerbsstrategischen Kontext	1
II. Einbindung der Untersuchung in die internationale Studie „World-Class-Manufacturing“	9
III. Ableitung eines Vorgehensmodells für betriebliches Qualitätsmanagement	17
IV. Wissenschaftstheoretischer Bezugsrahmen für Qualitätsmanagement in der WCM-Studie	18
B. Von der Qualität zum umfassenden Qualitätsmanagement	26
I. Betriebswirtschaftlich relevante Hintergründe des Qualitätsmanagements..	26
II. Probleme und Ansätze einer begrifflichen Bestimmung der Qualität	31
1. Unternehmensinterne und -externe Perspektiven der Produktqualität	31
2. Prozessqualität und fertigungsorientierte Produktqualität	42
3. Bestimmungsfaktoren des Qualitätsbegriffs in der World-Class-Manufacturing-Studie	45
C. Umfassendes Qualitätsmanagement als Managementphilosophie	49
I. Probleme bei der Umsetzung umfassender Qualitätsmanagementkonzepte.	49
II. Integratives Qualitätsverständnis für umfassendes Qualitätsmanagement im World-Class-Manufacturing	56
1. Qualitätsmanagement im Rahmen des betrieblichen Wertschöpfungsprozesses	57

2. Managementpraktiken als Potenzialfaktoren der Qualitätsleistungsfähigkeit.....	63
3. Schnittstellenintegration in den Leistungserstellungsprozess	70
4. Ergebnisebene der betrieblichen Qualitätsleistungsfähigkeit	73
III. Qualitätsfokussierte Unternehmungspolitik	76
D. Empirische Untersuchung der Auswirkungen von Qualitätsmanagement- Praktiken auf die Leistungsfähigkeit	80
I. Empirische Leistungsvergleiche im Rahmen des Projektes	80
II. Einsatz von Praktiken des Qualitätsmanagements im betrieblichen Leistungserstellungsprozess im engeren Sinne.....	96
1. Entwicklungsprozess als Voraussetzung zur Produktion.....	96
2. Praktiken im Rahmen des Produktionsprozesses.....	110
3. Kontinuierliche Verbesserung von Produkt- und Prozessqualität.....	129
III. Managementpraktiken zur Verbesserung der Qualitätsleistungsfähigkeit..	140
1. Einbindung des Managements in funktionaler und institutioneller Hinsicht	140
2. Anreizsysteme für Qualität	165
3. Praktiken des Personalmanagements.....	172
IV. Einbeziehung der erweiterten Wertekette.....	183
1. Integration der Kunden in den Leistungserstellungsprozess	183
2. Berücksichtigung der Schnittstelle zu den Lieferanten zur Qualitätsverbesserung.....	194
E. Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung eines umfassenden Qualitätsmanagements.....	201
Anhang: Qualitätsskalen	215
Literaturverzeichnis	226