

**Jens Wonigeit**

# **Total Quality Management**

**Grundzüge und Effizienzanalyse**

**2. Auflage**



**Deutscher UniversitätsVerlag**

GABLER-VIEWEG-WESTDEUTSCHER VERLAG

# INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungen	Verzeichnis.....	XIX
Tabellenverzeichnis.....		XXI
<b>1. Bedeutungswandel von Qualität als Legitimationsgrundlage des Total Quality Management-Ansatzes .....</b>		<b>1</b>
1.1 Struktureller Bedeutungszuwachs von Qualität.....		1
1.2 Aufbau der Untersuchung.....		13
<b>2. Grundlagen und Probleme des Qualitätswesens.....</b>		<b>15</b>
2.1 Definitionsansätze von Qualität.....		15
2.1.1 Transzendenter (absoluter) Ansatz.....		15
2.1.2 Produktbezogener Ansatz.....		16
2.1.3 Anwenderbezogener Ansatz.....		17
2.1.4Fertigungsbezogener Ansatz.....		17
2.1.5 Wertbezogener Ansatz.....		18
2.2 Qualitätsdimensionen zur Operationalisierung von Qualität.....		20
2.2.1 Gebrauchsnutzen.....		21
2.2.2 Ausstattung.....		22
2.2.3 Zuverlässigkeit.....		23
2.2.4 Normgerechtigkeit.....		24
2.2.5 Haltbarkeit.....		26
2.2.6 Servicefreundlichkeit.....		28

2.2.7 Design.....	29
2.2.8 Produktwahrnehmung.....	30
2.3 Historische Entwicklungsstufen des japanischen Qualitätswesens in Abhängigkeit des verwendeten Qualitätsbegriffes.....	32
2.3.1 Inspektionsorientierter Ansatz der Qualitätssicherung.....	32
2.3.2 Statistische Qualitätssicherung.....	35
2.3.3 Systemorientierter Ansatz der Qualitätssicherung.....	39
2.3.4 Company-wide-Quality-Control.....	44
2.4 Qualitätssicherungsansatz von Crosby.....	48
2.5 Begriffsabgrenzung und -festlegung des Total Quality Ma- nagement-Ansatzes.....	51
<b>3. Effizienz der Bausteine des Total Quality Management-Ansatzes.....</b>	<b>60</b>
3.1 Bisherige Erklärungsversuche der Literatur für das über- durchschnittliche Produktqualitätsniveau von japanischen Unternehmen.....	60
3.2 Zurechnungs- und Meßprobleme bei Effizienzuntersuchungen.....	63
3.3 Qualitätsverpflichtung der Unternehmensführung.....	65
3.3.1 Qualitätspolitik.....	65
3.3.2 Qualitätsziele und Qualitätsgrundsätze.....	69
3.3.3 Zusammenhang zwischen Qualitätsverpflichtung der Unternehmensführung und Produktqualitätsniveau.....	74
3.4 Personale Gestaltungselemente.....	80
3.4.1 Qualitätsmotivation und Qualitätsverantwortung.....	81
3.4.2 Qualitätsausbildung.....	88
3.4.3 Zusammenhang zwischen personalen Gestaltungselementen und Produktqualitätsniveau.....	91

3.5	Organisationale Komponenten.....	94
3.5.1	Prozeßorientierte Arbeitsteilung.....	96
3.5.2	Aufbauorganisatorische Elemente.....	101
3.5.3	Zusammenhang zwischen organisationalen Komponenten und Produktqualitätsniveau.....	106
3.6	Strukturelemente einer präventiven Qualitätssicherung.....	110
3.6.1	Qualitätssicherung im Funktionsbereich Produktentwicklung . . .	111
3.6.1.1	Marktforschung und Kunden-Feedback-Systeme.....	112
3.6.1.2	Einsatz von Qualitätssicherungstechniken in der Produktentwicklung.....	115
3.6.1.2.1	Quality Function Deployment-Methode.....	116
3.6.1.2.2	Taguchi-Methode.....	119
3.6.1.2.3	Design-Review.....	122
3.6.1.3	Organisatorische Elemente der Produktentwicklung . . .	124
3.6.1.4	Zusammenhang zwischen Qualitätssicherung im Funktionsbereich Produktentwicklung und Produktqualitätsniveau.....	126
3.6.2	Qualitätssicherung im Funktionsbereich Einkauf & Materialwirtschaft.....	138
3.6.2.1	Auswahl der Zulieferfirmen.....	142
3.6.2.2	Management der Lieferantenbeziehungen.....	143
3.6.2.3	Qualitätssicherung der Zulieferungen.....	146
3.6.2.3.1	Phasen der Synchronisation der Qualitätssicherungssysteme von Lieferant und Hersteller.....	146
3.6.2.3.2	Statistische Prozeßregelung.....	148
3.6.2.4	Just-in-Time-Prinzip.....	150

3.6.2.5	Zusammenhang zwischen Qualitätssicherung im Funktionsbereich Einkauf & Materialwirtschaft und Produktqualitätsniveau.....	153
3.6.3	Qualitätssicherung in der Produktion.....	164
3.6.3.1	Handwerkliche Fertigung versus Massenproduktion. ....	165
3.6.3.2	Leistungsfähigkeit des Lean Production-Konzeptes und produktionsbezogene Gestaltungselemente des Total Quality Management-Ansatzes.....	168
3.6.3.2.1	Beurteilung der Effizienz des Lean Production-Konzeptes im Vergleich zu Massenproduktionssystemen.....	168
3.6.3.2.2	Das Lean Production-Konzept.....	176
3.6.3.2.3	Flexible Automation.....	179
3.6.3.2.4	Herstellfreundlichkeit eines Produktes.....	185
3.6.3.3	Zusammenhangsanalyse.....	187
3.6.3.3.1	Produktionsbezogene Gestaltungselemente des Total Quality Management-Ansatzes, Produktivitäts- und Produktqualitätsniveau. ....	189
3.6.3.3.2	Automation, Produktivitäts- und Produktqualitätsniveau.....	191
3.6.3.3.3	Lean Production-Konzept, Produktivitäts- und Produktqualitätsniveau.....	193
3.6.3.3.4	Interpretation der Befunde.....	197
3.7	Zusammenfassende Würdigung.....	199
<b>4.</b>	<b>Empirisch gestützte Untersuchung der Erfolgswirksamkeit des Total Quality Management-Ansatzes.....</b>	<b>207</b>
4.1	Der Total Quality Management-Ansatz als Realisationsinstrument der Qualitäts- und Kostenführerschaft.....	207
4.2	Empirisch gestützte Überprüfung des Zusammenhanges zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität.....	212

4.2.1	Qualitätskostenkonzept als Erklärungsansatz des Zusammenhanges zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität.....	212
4.2.2	Empirische Befunde aus der US-amerikanischen Klimalanlagenindustrie bezüglich Produktqualitätsniveau und Qualitätskosten.....	219
4.2.3	Analyse des Zusammenhanges zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität anhand des PIMS-Forschungsprogrammes.....	223
4.2.3.1	Untersuchungsdesign.....	223
4.2.3.2	Konzeptioneller Zusammenhang zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität.....	225
4.2.3.3	Empirische Befunde des PIMS-Forschungsprogrammes.....	228
4.2.3.3.1	Zusammenhang zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität.....	228
4.2.3.3.2	Zusammenhang zwischen Produktqualitätsniveau und Rentabilität durch Marktanteilserhöhung.....	233
4.2.3.3.3	Überprüfung der Übertragbarkeit der Befunde des PIMS-Forschungsprogrammes....	240
4.3	Beurteilung der Erfolgswirksamkeit des Total Quality Management-Ansatzes.....	244
<b>5.</b>	<b>Abschließende Würdigung und Zukunftsperspektiven des Total Quality Management-Ansatzes.....</b>	<b>246</b>
	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	253