

# Grundlagen Qualitätsmanagement

Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte

Von Diplomsoziologe Hans-Dieter Zollondz

Mit Monografien der internationalen und deutschsprachigen Qualitätsexperten  
432 Seiten, 250 Abbildungen. Gebunden EURO 39,80.  
1. Auflage 2002. ISBN 3-486-25950-4

**Oldenbourg: München-Wien**

Auf der Basis der historischen Zusammenhänge, klassischer erkenntnistheoretischer und aktueller wissenschaftstheoretischer Klärungsversuche wird das Qualitätsmanagement als Teildisziplin jeglichen Managements verstanden. Rekonstruiert wird das Wissenschaftsverständnis der sogenannten Qualitätswissenschaft. Die Vorläufer, Vordenker und Pioniere des Qualitätsmanagements werden portraitiert und mit ihren Ansätzen und Leistungen gewürdigt und in Beziehung zum modernen Qualitätsmanagement gesetzt.

Die im deutschsprachigen Raum bekannten Qualitätsexperten werden mit ihren Ansätzen vorgestellt.

Die Schwerpunkte bilden die umfassende Untersuchung der Konzepte von Qualität,

wie die unterschiedlichen – der Operationalisierung dienenden – Qualitätsmodelle und das Management der Qualität.

In grafischen Darstellungen werden Zusammenhänge verdeutlicht.

So wird der Zugang zu den Perspektiven und vielfältigen Aspekten des Qualitätsmanagements erleichtert.

Besonderer Wert wird auf begriffliche Unterscheidungen gelegt.

Wegen seines ausführlichen Abkürzungsverzeichnisses und Registers dient es gleichzeitig als Nachschlagewerk.

Abkürzungsverzeichniss

Abbildungsverzeichnis

Einführung

## **1 Qualität, Qualitätswissenschaft, Qualitätsmanagement**

### ***Fragen und Aufgaben zur Selbstkontrolle***

- 1.1 Worum geht es? – Problemaufriss
- 1.2 Die Genese des Qualitätsbegriffs
- 1.3 Qualitätswissenschaft – die Wissenschaft von der Qualität
  - 1.3.1 Das Phänomen Qualitätswissenschaft im deutschen Qualitätsmanagement
  - 1.3.2 Zu den wissenschaftstheoretischen Grundlagen der Qualitätswissenschaft
  - 1.3.3 Zentrale Wissenschaftskriterien
  - 1.3.4 Qualitätswissenschaft und qualitätsbezogene Normung
  - 1.3.5 Die Paradigma-Theorie von Th. S. Kuhn und ihre Bedeutung für die Qualitätswissenschaft
  - 1.3.6 Nicht Qualitätswissenschaft, sondern Qualitätswissenschaften
  - 1.3.7 Zur Rekonstruktion der Qualitätswissenschaft
- 1.4 Kleine Geschichte des Qualitätsmanagements
- 1.5 Qualität, Qualitätswissenschaft, Qualitätsmanagement – Ausblick

## **2 Vorläufer, Vordenker und Pioniere des Qualitätsmanagements**

### *Fragen und Aufgaben zur Selbstkontrolle*

- 2.1 Historische Entwicklungslinien: Zur Bestimmung der ›Qualitätsdenker‹
- 2.2 Frederick Winslow Taylor (1856\*-1915†)
- 2.3 Henry Ford (1863\*-1947†)
- 2.4 Walter Andrew Shewhart (1881\*-1967†)
- 2.5 Walter Edwards Deming (1900\*-1993†)
- 2.6 Joseph Moses Juran (1904\*)
- 2.7 Taichi Ohno (1912\*-1990†)
- 2.8 Armand Vallin Feigenbaum (1920\*)
- 2.9 Kaoru Ishikawa (1915\*-1989†)
- 2.10 Genichi Taguchi (1924\*)
- 2.11 Yoji Akao (1928\*)
- 2.12 Philip B. Crosby (1926\*-2001†)
- 2.13 Qualitätsexperten im deutschsprachigen Raum
- 2.14 Die Qualitätsexperten: Zwischenbilanz und Ausblick

## **3 Qualität und Qualitätsmodelle**

### *Fragen und Aufgaben zur Selbstkontrolle*

- 3.1 Was ist Qualität?
  - 3.1.1 Versuch, Qualität von der Sprache her zu verstehen
  - 3.1.2 Versuch einer Rekonstruktion von Qualität auf der Basis der Umgangssprache
  - 3.1.3 Das partialanalytische Qualitätsverständnis von Garvin
  - 3.1.4 Die Qualitätsdimensionen nach Donabedian
  - 3.1.5 Der Qualitätsbegriff in der internationalen Fachsprache des Qualitätsmanagements
  - 3.1.6 Zum Begriff der Einheit im Qualitätsmanagement
  - 3.1.7 Der Qualitätsbegriff im Total Quality Management (TQM) oder umfassenden Qualitätsmanagement
  - 3.1.8 Der Begriff der Dienstleistungsqualität
  - 3.1.9 Résumé
- 3.2 Was sind Qualitätsmodelle?
  - 3.2.1 Das Qualitätskreis-Modell
  - 3.2.2 Das Qualitätsregelkreis-Modell
  - 3.2.3 Der QTK-Kreis (Qualitäts-Termin-Kosten-Kreis)
  - 3.2.4 Die Wertschöpfungsanalyse
  - 3.2.5 Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Grönroos
  - 3.2.6 Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Meyer und Mattmüller
  - 3.2.7 Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Parasuraman et al.
  - 3.2.8 Abschließende Bemerkungen zu den Modellen der Dienstleistungsqualität
- 3.3 Résumé

## 4 Qualitätsmanagement

### *Fragen und Aufgaben zur Selbstkontrolle*

- 4.1 Was ist Qualitätsmanagement?
- 4.2 Prozessmanagement als Basis des Qualitätsmanagements
  - 4.2.1 Mit Prozessen Ziele von Organisationen erreichen
  - 4.2.2 Was ist Prozessmanagement?
  - 4.2.3 Prozessgestaltung
  - 4.2.4 Prozessorganisation
  - 4.2.5 Prozessmanagement – Wo beginnen?
  - 4.2.6 Prozessmanagement als Teil des Qualitätsmanagements
    - 1 Prozessmanagement im TQM
    - 2 Prozessmanagement im Konzept der ISO 9000:2000-12
  - 4.2.7 Business-Process-Reengineering (BPR): Der radikale Weg zur Prozessorganisation
- 4.3 Allgemeine Kernmodelle des Qualitätsmanagements
  - 4.3.1 Mit dem Oxygene- und Kulturtypus Qualität erzeugen
    - 1 Oxygenetypus (Elektrizitätstypus)
    - 2 Kulturtypus
  - 4.3.2 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement (KVM) als Basis des Qualitätsmanagements
    - 1 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement
      - Der Kaizen-Ansatz von Masaaki Imai
    - 2 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement (KVM)
      - Das westlich orientierte Verbesserungsmanagement
        - a Auffassungen über Kaizen
        - b Zur Entstehung von Kaizen
        - c Ziele, Grundannahmen und Axiome von Kaizen
        - d Demings Plan-Do-Check-Act-Circle
        - e Implementierung von Kaizen
        - f Résumé
  - 4.3.3 Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme)
    - 1 Der Normbegriff im Qualitätsmanagement
    - 2 Historische Entwicklung der QM-Systeme
    - 3 Aufbau der DIN EN ISO:2000-Normenreihe
    - 4 Forderungen an QM-Systeme nach ISO 9001-2000-12
    - 5 Exkurs: Warnung – Systeme sind komplex!
  - 4.3.4 TQM-Modelle
    - 1 Total Quality Management (TQM) – mehr als ...
    - 2 Deming Application Prize
    - 3 Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)
    - 4 EFQM-Modell als Basis des European Quality Award
    - 5 Ludwig-Erhard-Preis (LEP)
    - 6 Résumé: Was noch zu verfolgen ist!
  - 4.3.5 Integratives/Integriertes Qualitätsmanagement
    - 1 Integratives Qualitätsmanagement
    - 2 Integriertes Qualitätsmanagement (IQM)
    - 3 Integratives/Integriertes Qualitätsmanagement – Résumé
  - 4.3.6 Integrierte Managementsysteme (IMS)

- 4.4 Branchenbezogene QM-Regelwerke
  - 4.4.1 Branchenbezogene QM-Regelwerke mit direktem Bezug zur ISO 9001
  - 4.4.2 Branchen-/Bereichsbezogene QM-Systeme ohne oder mit indirektem Bezug zur ISO 9001
- 4.5 QM-Kontextkonzepte
- 4.6 Qualitätstechniken
- 4.7 QM-Umsetzung
  - 4.7.1 Das Implementierungskonzept von Manfred Illi
  - 4.7.2 Das Implementierungskonzept von Christian Malorny
- 4.8 Zertifizierungssysteme und die Zertifizierung von QM-Systemen
  - 4.8.1 Zur europäischen Akkreditierungs- und Zertifizierungspolitik
  - 4.8.2 Zur Zertifizierung von QM- und Umweltmanagement-Systemen
  - 4.8.3 Zertifizierung aus der Sicht des Lieferanten
  - 4.8.4 Der Ablauf der Zertifizierung aus der Sicht der Zertifizierungsstelle
  - 4.8.5 Zertifizierungskosten (Bachthaler-Studie)
  - 4.8.6 Probleme und Fehler bei der Zertifizierung

## **5 ›Anything Goes?‹ oder ›Return to Quality!‹**

- 5.1 Was wurde gezeigt und erreicht?
- 5.2 Wieviel Qualitätsmanagement braucht die Organisation?

Literatur

Anmerkungen

Verwendete und empfohlene Literatur

## **Anhang**

Die gerechte Ordnung Hammurapis [Kodex Hammurapi]

Die Qualitätspolitik der Volkswagen AG

Das Qualitätsleitbild

Bitte senden Sie diesen Bestellschein an den u.a. Fachbuchversand oder bestellen Sie direkt per eMail: [zollondz@lexikon-qm.de](mailto:zollondz@lexikon-qm.de)



### **Bestello upon**

Ich/Wir bestelle(n) aus dem Oldenbourg Wissenschaftsverlag (Verpackungs- und Versandkostenfrei) gegen Rechnung zur sofortigen Lieferung:

\_\_\_\_ Exemplar: Zollondz: Lexikon Qualitätsmanagement      ISBN 3-486-24316-0 à € 99,80  
\_\_\_\_ Exemplar: Zollondz: Grundlagen Qualitätsmanagement      ISBN 3-486-25950-4 à € 39,80

**Fachbuchversand München [FBV]**

Stichwort **ZOLLONDZ' LEXIKON QM/PRINCIPLES**

Postfach 43 06 44

D-80736 München-Schwabing

*Datum/Unterschrift* ↓