

Bröckelmann, Jörg:

Entscheidungsorientiertes Qualitätscontrolling :

ein ganzheitliches Instrument der Qualitätssicherung.

/ Jörg Bröckelmann. Mit einem Geleitw. von Detlef Müller-Böling.

- Wiesbaden : Dt. Univ.-Verl. ; Wiesbaden : Gabler, 1995

(Gabler Edition Wissenschaft)

Zugl.: Dortmund, Univ., Diss., 1994

ISBN 3-8244-6126-9

1. Auflage 1995
Nachdruck 1996

Der Deutsche Universitäts-Verlag und der Gabler Verlag sind Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation.

Gabler Verlag, Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden
© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1995
Lektorat: Claudia Splittgerber / Annegret Heckmann



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Auslieferung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Druck und Buchbinder: Strauss Offsetdruck, Mörlenbach
Printed in Germany

ISBN 3-8244-6126-9

Geleitwort

Die Qualitätssicherung hat in jüngster Vergangenheit zunehmend an Bedeutung gewonnen. Zurückzuführen ist dies vor allem auf den zunehmenden nationalen und internationalen Wettbewerb, der den Faktor Qualität in den Mittelpunkt unternehmerischer Aktivitäten rückt sowie die verschärfte Produkthaftung.

Gleichzeitig wurden im europäischen Raum Normen für Nachweisstufen von Qualitätssicherungssystemen verabschiedet. Diese sollen eine möglichst objektive Beurteilung der Qualitätssicherung im Unternehmen ermöglichen. Üblicherweise führt diese Situation heutzutage zum Aufbau rein formaler Strukturen. Die eigentliche Zielsetzung des Qualitätsmanagements, die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens bleibt zunehmend unberücksichtigt. Die existierenden Normen betrachten die Nutzfaktoren der Qualität dabei nur unzureichend. Weiter gehen die Bemühungen der Deutschen Gesellschaft für Qualität DGQ, die in ihrer Richtlinie zur Erfassung und zum Nachweis von Qualitätskosten eine Dreigliederung der Kostenelemente vorschreibt. Die Aufteilung der Kosten sollte dabei in die Elemente Fehlerverhütungs- und Prüfkosten einerseits und die Fehlerkosten andererseits erfolgen. Im praktischen Einsatz stößt die vorgeschlagene Einteilung häufig sehr schnell an ihre Grenzen, da einerseits Abgrenzungsprobleme auftauchen und andererseits kein direkter Kosten-Nutzenvergleich vorgenommen wird. Viele Bemühungen hinsichtlich der Qualität scheitern heute in den Betrieben daher am prognostizierten Kosten-Nutzen-Verhältnis.

Die dem Qualitätsmanagement traditionell zur Verfügung stehenden Instrumente reichen demnach nicht aus, den gestiegenen Anforderungen an die Wirtschaftlichkeitsüberlegungen zur Qualität gerecht zu werden. Andererseits ist auch die Betriebswirtschaft - hier speziell das betriebliche Controlling - zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht in der Lage, eine wirkungsvolle Hilfestellung zu geben.

In der vorliegenden Arbeit wird ein ganzheitliches Qualitätscontrolling-Instrument entwickelt, das den gesamten Qualitätskreis umfaßt. Das entwickelte Instrument stellt ein wichtiges Modul zur Beseitigung der noch vorhandenen Lücke an Instrumentarien zum betriebswirtschaftlichen Handling des Qualitätsmanagements zur Verfügung.

Detlef Müller-Böling