Qualitätskultur

Neue Wege zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement

Vorwort der Herausgeber 11

Abbildungsverzeichnis 13

Tabellenverzeichnis 18

Kapitel 1

Management Summary 21

Qualitätskultur aus Sicht der Praxis (Beispiel Ensinger GmbH) 21

Qualitätsmanagement erfassen, anwendungsgerecht gestalten
und Ergebnisse messbar machen 22

Unternehmenskultur verstehen, analysieren und gestalten 23

Die Qualitätskultur-Studie 23

Die Bedeutung der Unternehmenskultur für den Erfolg von
Qualitätsmanagementpraktiken 24

QM-Praktiken und ihre Wirkung auf das Ergebnis des
Qualitätsmanagements/der QM-Kennwerte 24

Die Bedeutung von Unternehmenskulturtypen für
qualitätsbezogene Kennwerte 25

Analysewerkzeug und Anleitung zur Qualitätskultur –
Das Quality Culture Assessment-Instrument (QCAI) 25

Kapitel 2

Einleitung: Das Fallbeispiel 27

Zeit für einen kulturbasierten Qualitätsmanagement-Ansatz 27

Veränderung der Qualitätskultur als Basis für Verbesserungen 32

Der Schock: New Business on hold 32

Einführung eines Managementsystems 34

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess fördert das Denken in Prozessen 37

Der Weg zu Operational Excellence 40

Zusammenfassung 42

Kapitel 3

Qualitätsmanagement-Praktiken zur Verbesserung von Kennwerten.....	43
Ableitung von QM-Praktiken aus etablierten Werkzeugkästen.....	43
Ergänzung des kulturbasierten Gestaltungsansatzes: Ansätze zur Auswahl von QM-Tools	48
VDA-Band 14: Auswahl, Anwendung und Nutzenbestimmung präventiver QM-Methoden	50
Klassifikationsschema nach Hagemeyer et al.	54
Leitlinien zur Problemlösung nach Rau.....	57
Bewertungsansätze nach Johannsen et al.	59
Tool-Matrix nach Tague	62
Methodenmatrix der Universität Bayreuth und der P3 Ingenieurgesellschaft.....	65
Zwischenfazit.....	67
Kennwerte zur Erfassung von Produkt-, Prozess- und Systemqualität	68
Zusammenfassung.....	75

Kapitel 4

Organisationskulturen erfassen und gestalten	77
Grundlagen von Organisationskulturen.....	77
Unternehmenskulturanalyse nach dem Competing Values Framework.....	80
Die Hierarchie-Kultur	85
Die Markt-Kultur.....	86
Die Klan-Kultur.....	88
Die Ad hoc-Kultur	90
Das Competing Values Framework und die Analyse des Qualitätsmanagements	92
Kulturveränderung.....	93
Was ist eine Kulturveränderung?.....	93
Ansatz zur Kulturveränderung	94
Zusammenfassung.....	101

Kapitel 5

Die Qualitätskultur-Studie	103
Das Studiendesign	103
Aufbau der Studie	104
Die Qualitätskultur-Stichprobe.....	106
Statistische Ergebnisse zu Kulturprofilen, QM-Praktiken und QM-Kennwerten	109

Kulturprofile deutscher Unternehmen erfassen und abbilden	109
Qualitätsmanagement-Praktiken	112
Qualitätsorientierte Kennwerte	114
Zusammenfassung.....	119

Kapitel 6

QM-Praktiken, Kennwerte und Organisationskultur	121
Einleitung	121
Grundlegende Unterschiede zwischen dienstleistenden und produzierenden Bereichen	122
Einfluss der Organisationskultur auf QM-Praktiken	123
Kulturelle Effekte auf QM-Praktiken in produzierenden Unternehmen	124
Kulturelle Effekte und QM-Praktiken in dienstleistenden Unternehmen	128
QM-Praktiken und die Ausprägung qualitätsorientierter Kennwerte	131
Vergleich KMU und Großunternehmen	132
Vergleich Dienstleister und Produktionsunternehmen.....	145
Einfluss der Organisationskultur auf qualitätsorientierte Kennwerte	158
Kulturelle Bedarfe der Kennwerteausprägungen in produzierenden Unternehmen ...	158
Kulturelle Bedarfe der Kennwerteausprägung in dienstleistenden Unternehmen ...	163
Zusammenfassung.....	167

Kapitel 7

Leitfaden und Nutzung des QCAI	169
Einleitung	169
Festlegen des Betrachtungsbereiches und Definition eines Qualitätskultur-Projektes (D).....	171
Wahl einer Bilanzhülle für die Anwendung des Quality Culture Assessment-Instruments	171
Planung der Erhebung von Organisationskultur, QM-Praktiken und qualitätsorientierten Kennwerten.....	173
Erste Schritte mit dem QCAI-Softwaretool	176
Erfassung des Ist-Zustandes der Qualitätskultur durch Anwendung des QCAI (M).....	180
Diagnose der Unternehmenskultur	181
Diagnose der Anwendung von QM-Praktiken	183
Diagnose der Ausprägung von Kennwerten	186
Analyse der Zusammenhänge im Wirksystem zwischen Organisations- kultur, QM-Praktiken und qualitätsorientierten Kennwerten (A).....	189

Analyse des Zusammenhangs zwischen Kennwerten und QM-Praktiken	190
Analyse des Zusammenhangs zwischen QM-Praktiken und Organisationskultur	197
Analyse des Zusammenhangs zwischen Kennwerten und Organisationskultur	200
Auswahl und Umsetzung von Maßnahmen (I)	204
Überprüfung der Wirksamkeit (C)	207
Zusammenfassung	208

Kapitel 8

Zusammenfassung und Ausblick	209
---	------------

Literaturverzeichnis	213
-----------------------------------	------------

Anhang	217
---------------------	------------

A.1: Zur Nutzung der digitalen Begleitmaterialien	217
---	-----

A.2: Vollständige Regressionsmatrizen für die Analyse der Zusammenhänge im untersuchten Wirkdreieck	218
---	-----

A.3: Qualitätsmanagement-Praktiken und zugeordnete Tools	227
--	-----