Georg Benes / Friedrich-Karl Feyerabend /
Ulrich Vossebein (Hrsg.)
Qualitätsmanagement als interdisziplinäres Problem

**Georg Benes
Friedrich-Karl Feyerabend
Ulrich Vossebein (Hrsg.)**

Qualitätsmanagement als interdisziplinäres Problem

**Mit einem Geleitwort von
Prof. Dr. Burkhard Kampschulte**

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Qualitätsmanagement als interdisziplinäres Problem /

Georg Benes . . . (Hrsg.). Mit einem Geleitw. von Burkhard Kampschulte.

(DUV : Wirtschaftswissenschaft)

ISBN 978-3-8244-0354-7

ISBN 978-3-663-11219-8 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-11219-8

© Springer Fachmedien Wiesbaden 1997

Ursprünglich erschienen bei Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden 1997

Lektorat: Monika Mühlhausen

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

Gedruckt auf chlorarm gebleichtem und säurefreiem Papier

ISBN 978-3-8244-0354-7

Geleitwort

Die Frage nach der Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung steht in der jüngeren Vergangenheit und Gegenwart im Blickpunkt des Interesses. Das gilt sowohl für den Markt, für Hersteller und Abnehmer von Produkten, als auch für die wissenschaftliche und öffentliche Diskussion. Qualität wird verstärkt als Wettbewerbsfaktor verstanden; neue Verfahren zur Zertifizierung von Qualität sind konzipiert und verbindlich eingeführt worden.

Dieses aktuelle Thema haben die Fachbereiche Sozial- und Kulturwissenschaften sowie Wirtschaftsingenieurwesen und Produktionstechnik mit ihrer öffentlichen Vortragsreihe aufgegriffen, die sie im Wintersemester 1996/97 unter das Motto „Qualitätsmanagement - über die Norm hinaus“ stellten. Das Programm gab einen praxisorientierten Überblick aus interdisziplinärer Perspektive, bot zum Rahmenthema Vorträge, die technische, ökonomische und juristische Fragen beantworteten.

Der vorliegende Band stellt nun die Einzelbeiträge für interessierte Leserinnen und Leser zusammen. Auf aktuellem Stand vermittelt er ein Gesamtbild zur betriebswirtschaftlichen Aufgabe Qualitätsmanagement. Gleichzeitig wird hier auch fündig, wer sich über spezielle Aspekte informieren will. Das Spektrum reicht von „Total Quality Management“ über „Servicemarketing als Qualitätsfaktor“ bis zur Frage der „Wirtschaftlichkeit von Qualitätssicherungssystemen“ und zur „Kostenoptimierung“.

Damit bietet sich das Buch für einen großen Kreis vor allem professionell Interessierter aus Wirtschaft, Wissenschaft und Ausbildung als Lektüre an.

Ich danke den an der Publikation beteiligten Fachbereichen und allen Autoren für ihr Engagement. Der Friedberger Vortrags- und Schriftenreihe wünsche ich eine erfolgreiche Fortsetzung.

Prof. Dr. Burkhard Kampschulte

Vorwort der Herausgeber

Begriffe wie „Qualität“, „Qualitätsmanagement“, „TQM“, „DIN ISO 9000“ oder „Umweltzertifikat“ sind in aller Munde; viele Unternehmen sind bereits zertifiziert, andere stehen kurz davor. In einem Hochlohnland wie Deutschland mit entsprechenden Produktionskosten ist „Qualität“ eine unabdingbare Voraussetzung, um international wettbewerbsfähig zu sein. Darüber hinaus erfordert die Arbeitsteiligkeit in der Produktion (Endhersteller – Zuliefer) das Einhalten vorher vereinbarter Qualitätsstandards. Ein weiterer Aspekt ist die Haftung des Herstellers oder Verkäufers für die Lieferung nicht qualitätsgerechter Produkte (Produzentenhaftung, Sachmängelgewährleistung). Es liegt im Eigeninteresse jedes Unternehmens, solchen Risiken durch ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem vorzubeugen. In den Betrieben, aber auch in der interessierten Öffentlichkeit besteht also Informationsbedarf zum Thema „Qualität“.

Vor diesem Hintergrund lag es für die Fachbereiche Sozial- und Kulturwissenschaften sowie Wirtschaftsingenieurwesen und Produktionstechnik der Fachhochschule Gießen-Friedberg nahe, „Qualitätsmanagement – über die Norm hinaus“ als Thema der seit 13 Semestern in Friedberg veranstalteten öffentlichen Vortragsreihe zu wählen.

Die Reihe wurde in mehrere Blöcke unterteilt. Eröffnet wurde sie durch einen Übersichtsvortrag von *Rüdiger Hempfling*. Es folgten Beiträge über Erfahrungen zu Qualitätsmanagement in Unternehmen. *Klaus Vollenbruch* schilderte TQM im Anlagenbau, *Wolfgang Leisenberg*, *Gerhard Esch* und *Martin Pebalka* berichteten über Erfahrungen mit der Zertifizierung im Mittelstand und *Martin Stroiczek* zeigte die erfolgreiche Implementierung eines QS-Systems. In einem zweiten Block standen betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte auf dem Programm. *Richard Roth* behandelte das Servicemarketing als Qualitätsfaktor und *Georg Benes* sowie *Ulrich Vossebein* erörterten die Wirtschaftlichkeit von QS-Systemen. *Nino Grau* steuerte den Aspekt „Das Qualitätsparadigma - Prozesse beherrschen und dokumentieren“ bei und *Manfred Börgens* „Kostenoptimierung in der Qualitätssicherung“. Die Reihe wurde beschlossen mit drei Beiträgen zum Qualitätsmanagement in einem weiteren Sinn. *Jürgen Piening* und *Bernd Birkenstock* widmeten sich dem Thema „Vom Qualitäts- zum Umweltzertifikat“, *Friedrich-Karl Feyeraabend* behandelte das Recht zur Qualitätsorganisation und

Martin Cziudaj fand in seinem Beitrag „Die Zukunft der ISO 9000: Trendsetter Automobilindustrie?“ auch kritische Worte zur Tendenz der Zertifizierung.

Der studienfachübergreifende Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften verfolgt als Veranstalter öffentlicher Vortragsreihen zwei Ziele: Zum einem soll über wichtige Themen aus unterschiedlicher Sicht informiert werden, zum anderen will er damit Repräsentanten des öffentlichen Lebens sowie interessierten Unternehmen der Region ein Forum für das gemeinsame Gespräch schaffen.

Besonderer Dank gilt allen Referenten und Diskussionsteilnehmern, darüber hinaus Herrn Michael Bourhenne, Student des Wirtschaftsingenieurwesens, für die Betreuung der Manuskripte sowie dem Rektor der FH Gießen-Friedberg und allen in Friedberg vertretenen Fachbereichen für die Ermöglichung der Drucklegung.

Georg Benes
Friedrich-Karl Feyerabend
Ulrich Vossebein

Inhaltsverzeichnis

1)	Qualitätsmanagement als interdisziplinäre Aufgabe	1
	<i>Georg Benes, Friedrich-Karl Feyerabend, Ulrich Vossebein</i>	
2)	Die Entwicklung zu umfassender Qualität	9
	<i>Rüdiger Hempfling</i>	
3)	Total Quality Management bei KWU.....	27
	<i>Klaus Vollenbruch</i>	
4)	Zertifizierung im Mittelstand - Erwartung und Auditierung	45
	<i>Gerhard Esch, Wolfgang Leisenberg</i>	
5)	Zertifizierung im Mittelstand - Erwartung und Wirklichkeit	55
	<i>Martin Pebalka</i>	
6)	Erfolgreiche Implementierung eines Qualitätsmanagement- systems	73
	<i>Martin Stroiczek</i>	
7)	Service-Marketing als Qualitätsfaktor - was macht Kunden-.....	87
	zufrieden und bindet sie? <i>Richard Roth</i>	
8)	Wirtschaftlichkeit von Qualitätsmanagement-Systemen.....	115
	<i>Georg Benes, Ulrich Vossebein</i>	
9)	Das Qualitätsparadigma Prozesse beherrschen und	135
	dokumentieren <i>Nino Grau</i>	
10)	Optimierungsverfahren und Risiko-Kennwerte für Stich-	153
	probenprüfung und Kostenrechnung <i>Manfred Börgens</i>	

- 11) Umweltmanagement - die EG-Öko-Audit-Verordnung 183
Jürgen Piening
- 12) Vom Qualitäts- zum Umweltzertifikat 199
Bernd Birkenstock
- 13) Basiswissen zum Recht der Qualitätsorganisation 207
Friedrich-Karl Feyerabend
- 14) Die Zukunft der ISO 9000: 237
Trendsetter Automobilindustrie?
Martin Cziudaj