

CARL HANSER VERLAG

Klaus J. Zink

TQM als integratives Managementkonzept
Das EFQM Excellence Modell und seine Umsetzung

3-446-22719-9

www.hanser.de

Vorwort

Vorwort zur 1. Auflage

Business Excellence durch Total Quality bleibt auch nach mehreren Jahren der Auseinandersetzung mit diesem Thema eine Herausforderung.

Inzwischen hat sich TQM in Europa etabliert und findet in dem von der EFQM (European Foundation for Quality Management) propagierten Europäischen Modell eines Umfassenden Qualitätsmanagements eine Ausprägungsform, die durch die Integration in nationale Qualitätspreise eine breite Anwendung erfahren hat. Dieses Modell steht daher auch hier im Mittelpunkt. Darüber hinaus geht es um zwei weitere Ziele:

1. zu zeigen, dass TQM kein kurzfristig orientiertes Rationalisierungsprogramm, sondern ein integratives Managementkonzept ist;
2. zu beschreiben, wie ein solches Managementkonzept als Organisationsentwicklungsprozess in die Praxis umgesetzt werden kann.

Um diesen Praxisbezug besonders zu betonen, enthält die Darstellung eine Vielzahl von Beispielen. Dabei wurde u. a. auf eine europäische Fallbeispielsammlung zurückgegriffen, die diesen Grundlagenband ergänzt (Zink, K. J. [Hrsg.]: Business Excellence durch TQM – Erfahrungen europäischer Unternehmen. Hanser 1994). In einem dritten Teil werden die in diesem Kontext relevanten Management-Tools beschrieben. Dabei ist beabsichtigt, jeweils eine in sich geschlossene Darstellung zu geben, was im Einzelfall zu Wiederholungen z. B. von Abbildungen führen kann.

An der Aufarbeitung der Beispiele für die European Quality Award-Module sowie der Management-Tools waren meine Mitarbeiter Dr. R. Hauer, Dipl.-Wirtsch.-Ing. T. Bäuerle, Dipl.-Wirtsch.-Ing. T. Brandstät, Dipl.-Wirtsch.-Ing. U. Klein, Dipl.-Wirtsch.-Ing. J. Rau, Dipl.-Wirtsch.-Ing. U. Riedmaier, Dipl.-Wirtsch.-Ing. P. Sommer, Dipl.-Wirtsch.-Ing. A. Schmidt, Dipl.-Wirtsch.-Ing. W. Steinmetz und Dipl.-Wirtsch.-Ing. M. Thul beteiligt, denen ich dafür herzlich danke. Die formale Erstellung lag in Händen von Dipl.-Wirtsch.-Ing. S. Böffel, der in der Endphase durch Dr. H. Diery unterstützt wurde. Die operative Umsetzung leisteten die Herren cand.-

Wirtsch.-Ing. M. Gössler und cand.-Wirtsch.-Ing. W. Voß; auch dafür herzlichen Dank. Für mehrfaches Korrekturlesen und die Gestaltung der Umschlaggrafik danke ich meiner Frau.

Schließlich danke ich dem Hanser Verlag und Herrn Dr. H. Henzler für die Übernahme dieser Publikation.

Kaiserslautern, im Sommer 1995

Prof. Dr. Klaus J. Zink

Vorwort zur 2. Auflage

Seit Erscheinen der 1. Auflage, die mehrfach unverändert nachgedruckt wurde, sind einige Veränderungen im Umfeld, aber auch weitere Erfahrungen mit so genannten „Partialkonzepten“ hinzugekommen. Gleichzeitig wurde das EFQM-Modell für Excellence für das Jahr 2000 grundlegend überarbeitet und 2002 einer erneuten Revision unterzogen.

Die verstärkte Anwendung von Selbstbewertungskonzepten auf der Grundlage von Excellence-Modellen auch in Deutschland führt schließlich zur Notwendigkeit, dem Selbstbewertungsprozess einen breiteren Raum einzuräumen. Auf Vorschlag des Hanser Verlages wurden diese Gedanken aus dem Buch „Bewertung ganzheitlicher Unternehmensführung“ übernommen und gründlich überarbeitet. Dies führt in der Konsequenz dazu, dass die Kapitel 3 und 4 der 2. Auflage sich ausschließlich auf den Bewertungsprozess konzentrieren. Um den Umfang in einem vertretbaren Rahmen zu belassen, wurden die zusätzlichen Inhalte im bisherigen Teil III fallweise an anderer Stelle eingearbeitet oder völlig aufgegeben.

Das zunehmende Interesse an einer Selbstbewertung auf der Grundlage von Excellence-Modellen in nichtindustriellen Bereichen war der Anlass, unsere Erfahrungen auf diesem Gebiet in einen entsprechenden Exkurs (Kapitel 6) einfließen zu lassen.

Während sich die Arbeit an der 1. Auflage auf mehrere Schultern verteilte, lastete die redaktionelle Umsetzung der 2. Auflage weitgehend auf meinem Mitarbeiter Herrn Dipl. oec. Ulrich Steimle, dem ich in besonderem Maße danke. Er wurde dabei von unseren wissenschaftlichen Hilfskräften Dennis Fritsch, Isabel Welz, Tobias Hinterwimmer, Marc Schulz, Christoph Brandl und Sven Seibert unterstützt. Das Material für den Exkurs in den nichtindustriellen Bereich wurde von verschiedenen Mitarbeitern des Instituts für Technologie und Arbeit an der Universität Kaiserslautern zusammengetragen, denen ich hiermit danke. Mein Dank gilt auch Herrn Dr. Wolfgang

Voß, der das Kapitel über den Prozess der Selbstbewertung kritisch gegengelesen hat, sowie meiner Frau, die einerseits während der Arbeit an diesem Buch auf mich verzichtet und andererseits das abschließende Korrekturlesen übernommen hat.

Schließlich gebührt dem Hanser Verlag Dank für die Geduld, die er aufgebracht hat, bis die 2. Auflage nach mehreren Anläufen endlich abgeschlossen werden konnte.

Kaiserslautern, im Herbst 2003

Prof. Dr. Klaus J. Zink