



## Vorwort

Hans Dieter Seghezzi, Fritz Fahrni, Thomas Friedli

Integriertes Qualitätsmanagement

Der St. Galler Ansatz

ISBN (Buch): 978-3-446-43461-5

ISBN (E-Book): 978-3-446-43520-9

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43461-5>

sowie im Buchhandel.

# Vorwort

Der moderne Qualitätsbegriff und das neue Qualitätsmanagement müssen von allen in der Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung Tätigen angewendet werden, wie dies für Kosten, Quantität und Zeit der Fall ist. Die Qualität von Produkten, Dienstleistungen, Prozessen und Organisationen wird man nur dann beherrschen und verbessern, wenn alle – die Nichtspezialisten und die Spezialisten – über ausreichendes Wissen und Können im Qualitätsmanagement verfügen.

Dieses Buch wendet sich daher an alle. Den Nichtspezialisten – seien sie bereits in der Praxis tätig oder noch im Studium – soll Basiswissen vermittelt werden. Für sie bietet dieses Buch eine Einführung und ermöglicht die Weiterbildung. Die Spezialisten erfahren, was ihre Kollegen und Kolleginnen, die Nichtspezialisten, in Zukunft wissen. Darüber hinaus wird auch ihnen eine Vielzahl von Hinweisen und Anregungen für ihre tägliche Arbeit geboten, wozu insbesondere die konsequente Ausrichtung auf Anspruchsgruppen und die Darstellung in der Sprache der Betriebswirtschaft beiträgt. Damit wird Qualitätsmanagement seinem früheren Dasein als Instrumentarium, das man am besten den Spezialisten überlässt, entrissen und in die Managementlehre überführt, sodass es von jeder Führungs- und Fachkraft angewendet werden kann.

Schon mit der 1996 erschienenen ersten Auflage dieses Buches wurde das Ziel verfolgt, Qualitätsmanagement als Querschnittsdisziplin in die Betriebswirtschaftslehre einzubauen und als „Integriertes Qualitätsmanagement“ den Wirtschaftswissenschaftlern, Ingenieuren und anderen Disziplinen für ihre Aus- und Weiterbildung zugänglich zu machen. Zur Beschreibung wurde die Sprache der Betriebswirtschaft verwendet, in welche die Fachausdrücke des Qualitätsmanagements eingebettet wurden. Als Basis für die Integration in die allgemeine Managementlehre wurde das St. Galler Managementkonzept verwendet. Seine Systematik und Struktur bildeten das Gerüst, in welches Qualitätsmanagement eingebaut ist.

In der 2003 erschienenen zweiten Auflage wurden die neuen bzw. überarbeiteten Modelle der Normenreihe ISO 9000:2000 und der European Foundation for Quality Management (EFQM) berücksichtigt. Zudem wurden die Balanced Scorecard (BSC) und Six Sigma entsprechend ihrer zunehmenden Bedeutung in der Praxis breiter behandelt.

Auch in der dritten Auflage blieb die ursprüngliche Zielsetzung erhalten, mit dem „Integrierten Qualitätsmanagement“ den Wirtschaftswissenschaftlern, Ingenieuren und Ver-

tretern weiterer Disziplinen in der Sprache der Betriebswirtschaftslehre ein geeignetes Instrument zur Aus- und Weiterbildung sowie für die praktische Anwendung zur Verfügung zu stellen. Gegenüber den beiden ersten Auflagen wurde eine wesentliche Veränderung vorgenommen: *Das Managementkonzept wurde durch ein Modell des „Integrierten Qualitätsmanagements“ ergänzt und damit zum St. Galler Ansatz ausgebaut.*

Auch im St. Galler Ansatz bildet das Konzept das theoretische Fundament. Es gestattet insbesondere eine systematische Behandlung von Aufgaben auf normativer und strategischer Ebene. Für die praktische Behandlung, die in hohem Maße von operativen Fragen beherrscht wird, ist aber ein griffiges, anwendungsorientiertes Modell notwendig. Aus diesem Grund wurde in den vergangenen Jahren an der Universität St. Gallen das neue St. Galler Managementmodell geschaffen, das nunmehr der gesamten Aus- und Weiterbildung an der Universität zugrunde liegt. Die Autoren dieses Buches haben das Wissen des „Integrierten Qualitätsmanagements“ in dieses Modell eingebracht. Damit steht im St. Galler Ansatz neben dem theoretisch fundierten Konzept auch ein griffiges praxisorientiertes Modell zur Verfügung. Seine Ähnlichkeit zu Modellen der ISO und der EFQM macht es dem Spezialisten leicht, die Querverbindungen herzustellen. Zudem wurde der Weiterentwicklung von Total Quality Management zu Business Excellence Rechnung getragen.

In der vierten Auflage wurde die Autorenschaft wiederum den Strukturen an der Universität St. Gallen angepasst. Thomas Friedli hat die Betreuung des Qualitätsmanagements von Frank Herrmann übernommen. Der Aufbau, der sich am St. Galler Modell orientiert, erleichtert die Verwendung des Buches in der Lehre.

Das Buch ist in vier große Teile A bis D gegliedert:

- Im Teil A werden die Grundlagen erläutert. Der Fokus wird dabei auf den Nutzen, den die relevanten Anspruchsgruppen (Stakeholder), insbesondere die Kunden aus Qualität ziehen, und auf die Fehler gelegt, welche durch Fehlermanagement in den Griff zu nehmen sind. Dieser Teil wurde von H. D. Seghezzi dem neuesten Stand angepasst.
- Im Teil B werden die Aufgabenbereiche des Qualitätsmanagements beschrieben, welche sich dem operativen, strategischen und normativen Management stellen. Dieser Teil wurde von F. Fahrni auf die prozessorientierte Struktur des St. Galler Modells ausgerichtet und inhaltlich überarbeitet.
- Im Teil C wurden von H. D. Seghezzi und T. Friedli die Konzepte und Modelle des Qualitätsmanagements inklusive Total Quality Management und Business Excellence sowie Modelle verwandter Disziplinen behandelt.

F. Fahrni hat die dynamische Weiterentwicklung der Unternehmen beschrieben und H. D. Seghezzi ist auf die Bewertung durch Audits und Assessments und die möglichen Nachweise und Auszeichnungen durch Zertifikate und Awards eingegangen.

- Teil D beschreibt die Werkzeuge und Methoden der Qualitätstechnik, welche in allen vorausgehenden Teilen Anwendung finden können. Durch die getrennte Darstellung können sie vom Leser auch ohne Bezug zu den übrigen Teilen des Buches benützt werden. Neu ist ihre Eingliederung in die Struktur des Teils B.

Auch bei der vierten Auflage erhielten wir wertvolle Unterstützung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Instituts für Technologiemanagement der Universität St. Gal-

len. Besonders danken möchten wir D. Bellm und R. Lützner. Danken möchten wir auch dem Carl Hanser Verlag für die Bereitschaft, eine vierte Auflage herauszubringen, wobei insbesondere Frau Lisa Hoffmann-Bäumli unsere Arbeit sehr unterstützt und gefördert hat.

Zusammenfassend lässt sich die vierte Auflage folgendermaßen charakterisieren:

Mit dem „Integrierten Qualitätsmanagement“ wird das Ziel verfolgt, allen – auch den Nichtspezialisten des Qualitätsmanagements – in der Sprache der Betriebswirtschaft das notwendige Wissen zu vermitteln, um die Qualität der Produkte, Dienstleistungen, Prozesse und Organisationen ständig verbessern zu können. Dazu wurde ein St. Galler Ansatz entwickelt, der aus einem theoretisch fundierten Konzept und einem praxisorientierten Modell besteht. Der Ansatz ist für Aus- und Weiterbildung sowie für die praktische Anwendung geeignet.

St. Gallen, im Sommer 2013

*Hans Dieter Seghezzi*

*Fritz Fahrni*

*Thomas Friedli*