

## Abstract

**Titel: Aktueller Stand des Qualitätsmanagements in Forschung und Praxis**

### **Kurzzusammenfassung:**

In der vorliegenden Arbeit wurde mittels eines umfassenden Überblicks über die theoretischen Grundlagen der aktuelle Stand des Qualitätsmanagements in der Forschung aufgearbeitet. In einem zweiten Schritt wurden Experten aus der Praxis befragt und diese Ergebnisse – welche mittels der qualitativen Inhaltsanalyse aufbereitet wurden – der Theorie gegenübergestellt. Als Interviewpartner wurden KMU, Qualitätsmanagement-Institute sowie Hochschulen im deutschsprachigen Raum (Schweiz, Deutschland und Österreich) befragt. Anschliessend wurden Auswirkungen auf das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement erläutert und Handlungsempfehlungen für das IQB abgeleitet.

<b>Verfasser:</b>	Stephan Peretti
<b>Herausgeber:</b>	Thorsten Ebert
<b>Veröffentlichung (Jahr):</b>	2016
<b>Zitation:</b>	Peretti, 2016, Aktueller Stand des Qualitätsmanagements in Forschung und Praxis. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration
<b>Schlagworte:</b>	Qualitätsmanagement, Qualität, Modelle, Herausforderungen, Trends

## **Ausgangslage**

Qualitätsmanagement taucht derzeit in vielen Wissenschaften auf und präsentiert sich heute unter anderem in Form von Normen und Zertifizierungen sogar international. Die hohe Praxisrelevanz wird in den meisten fachlich orientierten Büchern zu Qualitätsmanagement wie auch in den Medien als Bewegung kaum thematisiert. Infolge einer fehlenden Analyse der Entwicklung des Qualitätsmanagements in den deutschsprachigen Ländern ist es schwierig, ein umfassendes Bild von Qualitätsmanagement zu vermitteln, obschon ein solches Vorhaben als Forschungsprogramm längst fällig ist. Für die Unternehmen, insbesondere KMU stellt sich die Frage, wie sie sich in den vergangenen Jahren auf globale Herausforderungen und Megatrends eingestellt haben und wie sie mit Hilfe des Qualitätsmanagements ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessern können. Dazu tragen Qualitätsmanagement-Institute und Hochschulen mittels Untersuchung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements durch Audits, Zertifizierung sowie Forschung auf diesem Gebiet bei.

## **Ziel**

Das Ziel der Arbeit liegt zum einen darin, den aktuellen Stand des Qualitätsmanagements in der Forschung mittels Literaturrecherche aufzubereiten. Zum anderen sollen Trends und Herausforderungen des Qualitätsmanagements in der Praxis mittels Experteninterviews identifiziert und auf deren Bedeutung hin analysiert werden. Auf Basis dieser Arbeit werden schliesslich weitere strategische Schritte im Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement abgeleitet. Daraus ergeben sich schwerpunktmässig folgende Fragen:

Wie kann ein Überblick über das Qualitätsmanagement ermöglicht werden?

Welches sind aktuelle Herausforderungen und Trends im Qualitätsmanagement?

## **Vorgehen**

Die vorliegende Arbeit wurde mittels qualitativen Experteninterviews durchgeführt. Neben KMU (< 250 Mitarbeitende) wurden Institute und Institutionen im Bereich Qualitätsmanagement sowie Universitäten und Fachhochschulen im Bereich Qualitätsmanagement befragt. Die Interviews wurden transkribiert und mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse aufbereitet.

## **Erkenntnisse**

Die Befragung der Interviewpartner aus der Praxis hat bestätigt, dass das Thema Qualitätsmanagement auch in Zukunft an Bedeutung zunimmt. Insbesondere produzierende KMU interessieren sich dafür, welche neuen Qualitätsmanagement-Modelle und Instrumente es gibt, um optimale Qualität und schliesslich die eigene Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen. Die grösste Herausforderung ist, das Qualitätsmanagement trotz Ressourcenknappheit im Hinblick auf Personal und damit verbunden Know-how sowie mangelnden finanziellen Mitteln betrieben werden

muss. Die Praxis befasst sich aktiv mit Trends und Potenziale und interessiert sich für Themen wie Industrie 4.0 und damit verbunden Digitalisierung und Vernetzung. Zukünftige Entwicklungen werden durchaus als Potenziale für das Qualitätsmanagement angesehen. Die Theorie hat das ansatzweise erkannt und beschäftigt sich damit, bekannte Trends weiter zu erforschen sowie neue Trends aufzuspüren. Aus den Erkenntnissen wurden Auswirkungen auf das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement aufgezeigt sowie Handlungsempfehlungen für das IQB abgeleitet.

### **Literaturquellen**

Geiger, W. & Kotte, W. (2008). *Handbuch Qualität. Grundlagen und Elemente des Qualitätsmanagements: Systeme - Perspektiven*. 5. Auflage. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.

Gembrys, S. & Herrmann, J. (ohne Datum). *Qualitätsmanagement*. 2. Auflage.

Kiederer, C. (2011). *Entwicklung von Qualitätsmanagementstrategien in einem KMU*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.

Koch, S. (2011). *Einführung in das Management von Geschäftsprozessen. Six Sigma, Kaizen und TQM*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

Piechotta, B. (2008). Begriffe, Grundprinzipien, Anwendung im Gesundheitswesen. Gefunden am 15.03.2016 unter  
file:///C:/Users/Stephan/Downloads/9783540757412-c1%20(2).pdf

Pfeifer, T., Schmitt, R. (2014). *Masing Handbuch Qualitätsmanagement*. 6. Auflage. München, Wien: Carl Hanser Verlag.

Rüegg-Stürm, J., Grand, S. (2015). *Das St.Galler Management-Modell*. 2. Auflage. Bern: Hauptverlag.

Schätzing, E. (2015). *Qualitätsmanagement in der Gastronomie*. Berlin: Berliner Wissenschafts-Verlag.

Schmitt, R. (2015). *Basiswissen Qualitätsmanagement*. 1. Auflage. Düsseldorf: Symposion Publishing GmbH.

Seghezzi, D., Fahrni, F. & Friedli, T. (2013). *Integriertes Qualitätsmanagement. Der St. Galler Ansatz*. 4. Auflage. München: Carl Hanser Verlag.

Zollondz, H. (2011). *Grundlagen Qualitätsmanagement. Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte*. 3. Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.