
Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Autors	i
Abkürzungsverzeichnis	xiii
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	2
1.2 Zielsetzung der Arbeit	5
1.3 Forschungsfragen	7
1.4 Aufbau der Arbeit	8
2 Begriffe und Stand der Technik	11
2.1 Grundlegende Begriffe	11
2.2 Qualitätsmanagement (QM)	14
2.2.1 Aufgabenbereiche des QM	15
2.2.2 Grundsätze des QM	15
2.2.3 EFQM-Excellence-Modell	18
2.2.4 Zwischenfazit	20
2.3 Charakteristika von Kleinen und mittleren Unternehmen (KMU)	21
2.3.1 Abgrenzung zwischen KMU und Mittelstand	22
2.3.2 Quantitative Eingrenzung von KMU	24
2.3.3 Qualitative Eingrenzung von KMU	25
2.3.4 Charakteristika von KMU im QM	30
2.4 Methodenanwendung im QM	33
2.4.1 Vorteile, Barrieren und Erfolgsfaktoren der Methoden- anwendung	34

2.4.2	Methodenauswahl	37
2.4.3	Methodendurchführung und -interpretation	38
2.4.4	Methodenanwendung bei KMU	39
2.4.5	Zwischenfazit	42
3	Anforderungen und Handlungsbedarf bei der Methoden- anwendung von KMU	45
3.1	Methodenübersicht	46
3.1.1	Einordnung der Methoden zu den Grundsätzen des QM	48
3.1.2	Kundenorientierung (K)	50
3.1.3	Führung (F)	53
3.1.4	Engagement von Personen (EvP)	55
3.1.5	Prozessorientierter Ansatz (P)	58
3.1.6	Verbesserung (V)	62
3.1.7	Faktengestützte Entscheidungsfindung (FE)	65
3.1.8	Zwischenfazit	69
3.2	Herleitung von Anforderungen	70
3.2.1	Herleitung spezifischer Anforderungen an die Methoden-	
	anwendung bei KMU	71
3.2.2	Herleitung allgemeiner Anforderungen an verständliche	
	Texte für KMU	74
3.2.3	Überprüfung und Verfeinerung der Anforderungen anhand	
	einer Primärerhebung	80
3.2.4	Anforderungskatalog	89
3.3	Identifikation von KMU-relevanten Methoden	90
3.4	Methodenunterstützungsansätze und -Tools	93
3.4.1	Ansätze aus der Literatur	93
3.4.2	Softwarebasierte Tools	100
3.5	Ableitung eines Handlungsbedarfs	102
4	Modellentwicklung	111
4.1	Allgemeines Vorgehensmodell der Methodenanwendung	111
4.2	Dialogbasierte Methodenauswahl	114

4.2.1	Ablauf der Methodenauswahl	115
4.2.2	Übersicht über den Entscheidungsbaum	117
4.2.3	Darstellung der Auswahlfragen in den Methodengruppen	127
4.3	Methodendurchführung und -interpretation	150
4.3.1	Einstufige Methoden	150
4.3.2	Zweistufige Methoden	153
4.4	Zusammenfassung und Zwischenfazit	154
5	Technische Umsetzung	157
5.1	Architektur von STATISTANCE	157
5.2	Beispielhafte Methodenanwendung	159
5.2.1	Methodenauswahl	159
5.2.2	Methodendurchführung	162
5.2.3	Methodeninterpretation	166
6	Validierung und Evaluation	171
6.1	Vorgehen bei der Validierung	171
6.2	Vorvalidierung	173
6.3	Methodendurchführung in einem KMU im Bereich der Medizintechnik	177
6.3.1	Unternehmensbeschreibung	178
6.3.2	Durchführung der Qualitätsregelkarte (QRK)	178
6.3.3	Bewertung	179
6.4	Theoriebasierter Abgleich des QMR-Modells mit der dialogbasierten Methodenauswahl	181
6.4.1	Vorgehen bei dem Abgleich	181
6.4.2	Bewertung	182
6.5	Validierung des gesamten Vorgehensmodells	184
6.5.1	Szenariobeschreibung	186
6.5.2	Bewertung	187
6.6	Bewertung der Validierungsergebnisse	189
7	Zusammenfassung und Fazit	191
7.1	Zusammenfassung	191

7.2	Abschließende Bewertung	193
7.3	Ausblick	195
Literaturverzeichnis		199
A Methodeneingrenzung		221
A.1	Weitere Methoden, Konzepte und Ansätze	221
A.2	Detailübersicht zur Literatur- und Ausbildungsrecherche	223
A.3	Übersicht über die nicht-KMU-relevanten Methoden	245
B Ergänzungen zu dem entwickelten Modell		251
B.1	Abgleich der KMU-relevanten Methoden mit dem Methodenauswahl- lassistent (MAA)	251
B.2	Optional verfügbare Erläuterungen im MAA	254