

Marcel Geisler

**Quality Function Deployment als
Instrument zielorientierter
Unternehmensführung**

Studienarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2003 GRIN Verlag
ISBN: 9783638275415

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/24745>

Marcel Geisler

Quality Function Deployment als Instrument zielorientierter Unternehmensführung

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Quality Function Deployment als Instrument zielorientierter Unternehmensführung

Für das Seminar
„Zielorientierte Unternehmensführung“

Hamburg,
10.11.2003

Geisler, Marcel

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	III
1. Einleitung.....	4
2. Problemdarstellung.....	4
3. QFD als Instrument.....	5
3.1 Einleitung QFD.....	5
3.2 Begriff und Entstehung des QFD.....	5
3.3 QFD Ansätze.....	6
3.4 4-Phasen-Ansatz.....	7
3.5 QFD Projekt.....	8
3.5.1 Vorbereitungsphase.....	9
3.5.2 „House of Quality“.....	13
3.5.2.1 Kundenforderungen.....	14
3.5.2.2 Produkteigenschaften.....	17
3.5.2.3 Beziehungsmatrix.....	18
3.5.2.4 Bedeutung der Produkteigenschaften und Wettbewerbervergleich.....	20
3.5.2.5 Weitere Kriterien der Produkteigenschaften und technische Schwierigkeiten.....	21
3.5.2.6 Optimierungsrichtung und Wechselwirkung der Produkteigenschaften.....	21
3.5.2.7 Festlegung der Zielwerte.....	22
3.5.3 Nachbereitung.....	23
3.6 Ergebnisse.....	23
4. Kritische Beurteilung.....	24
5. Schlussbemerkung.....	25
Literaturverzeichnis.....	26

Abkürzungsverzeichnis

HoQ - House of Quality

QFD - Quality Function Deployment

TQM - Total Quality Management

z.B. - zum Beispiel

Bez. - Beziehung

1. Einleitung

„Die europäischen Fertigungsbetriebe müssen in den neunziger Jahren erhebliche Anstrengungen unternehmen, um technologische, politische und ökologische Entwicklungen und Richtungsänderungen abzufedern und womöglich in betriebliche Erfolge umzumünzen.“¹ Damit es Unternehmen weltweit gelingt, betriebliche Erfolge zu erringen, ist es notwendig aktiv an neuen Entwicklungen und Innovationen zu arbeiten. Um mit alten und neuen Entwicklungen auf dem Markt, bei zunehmendem Wettbewerb, bestehen zu können, bedarf es eines neuen Verständnisses von Kunden-Lieferanten-Beziehungen². So fordert der Kunde ein auf ihn zugeschnittenes Produkt oder eine auf ihn zugeschnittene Dienstleistung. Daraus ergeben sich vielfältige Kundenforderungen, welche bei Nichtbeachtung durch ein entsprechendes negatives Kaufverhalten abgestraft werden. Ein Unternehmen muss die Forderungen des Käufermarktes in effizienten den Forderungen entsprechende Leistungsmerkmale umsetzen³.

2. Problemdarstellung

Zur Erfüllung der Forderungen bedarf es im Unternehmen eines modernen Qualitätsmanagements. Dieses wurde schon nach dem Zweiten Weltkrieg in Japan eingeführt, unter der Bezeichnung Total Quality Management (TQM). „Es ist eine auf die Mitwirkung aller ihrer Mitglieder gestützte Managementmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.“⁴ Dabei geht es zum einen um die Qualität der Produkte und zum anderen um die Qualität der Herstellungsprozesse, der Unternehmensstrategie, und der Organisationskultur.⁵

In dieser Arbeit möchte ich dabei auf die Problematik der Qualität neu entwickelter Produkte eingehen, da diese für die Unternehmen von existenzieller Bedeutung sind⁶. Um eine geforderte Qualität der Produkte zu gewährleisten, bedarf es eines Instrumentes oder einer Methode, mit der in jeder Phase der Innovation neuer Produkte, die Qualität mit eingebracht und sichergestellt wird. Ein Instrument, welches dieses bewerkstelligen kann, ist das Quality

¹ AKAO, [QFD, 1992], S. 1.

² Vgl. ZIMMERMANN, [QFD, 1995], S. 1.

³ Vgl. ZIMMERMANN, [QFD, 1995], S. 1.

⁴ MELLIS, HERZWURM, STELZER, [TQM der Softwareentwicklung, 1998], S. 1.

⁵ Vgl. MELLIS, HERZWURM, STELZER, [TQM der Softwareentwicklung, 1998], S. 1.

⁶ Vgl. AKAO, [QFD, 1992], S. 15.