

Michael Fritsch

Qualitätskosten / Qualitätskostenerfassung

Ein wichtiges Instrument zur Sicherung der
Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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 Verlags. 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.

Copyright © 1995 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832413743

Qualitätskosten / Qualitätskostenerfassung

Ein wichtiges Instrument zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens

Michael Fritsch

Qualitätskosten/ Qualitätskostenerfassung

*Ein wichtiges Instrument zur Sicherung
der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens*

Diplomarbeit

an der Freien Universität Berlin

Fachbereich Wirtschaftswissenschaft

Prüfer Prof. Dr. U. Suhl

Institut für Produktion, Wirtschaftsinformatik, Operations Research

Juni 1995 Abgabe



Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey

Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke

und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k

22119 Hamburg

agentur@diplom.de

www.diplom.de

ID 1374

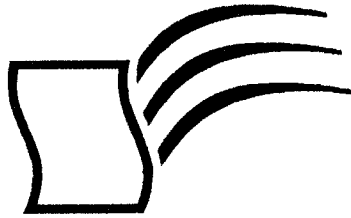
Fritsch, Michael: Qualitätskosten/Qualitätskostenerfassung: Ein wichtiges Instrument zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens / Michael Fritsch –
Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1999
Zugl.: Berlin, Universität, Diplom, 1995

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

Fon: 040 / 655 99 20 —
Fax: 040 / 655 99 222 —

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

Inhaltsverzeichnis

<u>Inhaltsverzeichnis</u>	II
<u>Abkürzungsverzeichnis</u>	V
<u>Abbildungsverzeichnis</u>	VII
1 <u>Einleitung</u>	1
1.1 Qualitätskosten - ein wichtiger betriebswirtschaftlicher Erfolgsindikator	1
2 <u>Qualität als bewertbare Größe in der Qualitätssicherung</u>	3
2.1 Der Begriff "Qualität" im Qualitätswesen	3
2.2 Definition der Qualitätsanforderungen an ein Unternehmen und seine Produkte	4
2.2.1 Objektive und Subjektive Bewertbarkeit der Qualitätsanforderungen	6
2.3 Kundenorientierung (interne- und externe Kundenbeziehungen)	8
3 <u>Gliederung der Qualitätskosten in Qualitätskostengruppen</u>	10
3.1 Dreiteilung der Qualitätskosten nach FEIGENBAUM	10
3.1.1 Kritik an der Qualitätskosteneinteilung FEIGENBAUMS	12
3.2 Zweiteilung der Qualitätskosten nach MASING und WILDEMANN	13
3.2.1 Kritik an der Zweiteilung der Qualitätskosten nach MASING und WILDEMANN	14
3.3 Begriffsabgrenzung: Prozeßbeherrschung vs. Qualitätsfähigkeit	16
4 <u>Darstellung der funktionalen Zusammenhänge zwischen den einzelnen Qualitätskostengruppen</u>	18
4.1 JURAN's Model of Optimum Quality Costs	18
4.1.1 Kritik an JURANS Modell	20
4.2 Darstellungsweise der Qualitätskostengruppen nach SCHNEIDERMAN	24
5 <u>Qualitätskosten - Definitionen</u> -	29

6	<u>Gliederung der Qualitätskostengruppen in Qualitätskostenelemente</u>	35
6.1	Gründe für die Unterteilung der Qualitätskostengruppen in Qualitätskostenelemente.....	35
6.2	Fehlerverhütungskosten	36
6.2.1	Definition der Kostenelemente	36
6.2.2	Beurteilung des Stellenwertes der Fehlerverhütungskosten.....	40
6.3	Prüfkosten.....	42
6.3.1	Beurteilung des Stellenwertes der Prüfkosten	42
6.3.2	Definition der Kostenelemente	44
6.4	Fehlerkosten	46
6.4.1	Aufgedeckte Fehlerkosten (Identified Failure Costs).....	46
6.4.1.1	Ziel der Bewertung von aufgedeckten Abweichungen.....	46
6.4.2.1	Definition der Kostenelemente	48
6.4.2	Verdeckte Fehlerkosten (Hidden Failure Costs).....	54
6.4.2.1	Geplanter Ausschuß.....	55
6.4.2.2	Non-Value-Adding Activities	56
6.4.2.3	Entgangene Deckungsbeiträge	57
6.4.2.4	Umwidmung von Produkten	60
6.4.2.5	Entgangener Deckungsbeitrag durch Kapazitätsverluste	61
6.4.3	Resümee zur Erfassung verdeckter Fehlerkosten.....	62
7	<u>Bewertung der Qualitätskosten</u>	63
7.1	Bewertung der Qualitätskostengruppen unter Beachtung des betriebswirtschaftlichen Kostenbegriffes.....	63
7.2	Activity-Based-Costing vs. volumenorientierte Zuschlagskalkulation.....	66
7.3	Standardkosten vs. Effektivkosten.....	68

8	<u>Einführung eines Qualitätskostenprogrammes in einem Unternehmen</u>	71
8.1	"Top-Down" Einführung des Qualitätskostenprogrammes	71
8.2	Erfassung von qualitätsrelevanten Abweichungen	74
8.3	Qualitätskostenberichte	75
8.4	Verbindung der Qualitätskostenerfassung mit einem kontinuierlichem Verbesserungsprozeß	77
9	<u>Schluß</u>	80

Anhang

	<u>Überlegungen zur "Implementation" eines Qualitätskostenprogrammes im Unternehmen</u>	82
1	Ablauforganisation	82
1.1	Fehlerfeststellungsort.....	82
1.2	Fehlerentstehungsort	84
1.3	Bewertung der Abweichungen	87
1.4	Qualitätskostenbericht	89
1.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß.....	90
2	Schulung der Mitarbeiter	94
	<u>Literaturverzeichnis</u>	97
	<u>Eidesstattliche Erklärung</u>	103

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Entwicklung der Produktqualität (Gegenüberstellung Japan vs. westliche Industrienationen) (in Anlehnung: JURAN 23).....	1
Abb. 2:	Quellen für Qualitätsanforderungen.....	5
Abb. 3:	Einteilung der Qualitätskosten nach FEIGENBAUM.....	10
Abb. 4:	Neuordnung der Qualitätskostenkategorien (Quelle: WILDEMANN 763)	14
Abb. 5:	Unterschiedliche Prozeßfähigkeitskenngrößen beschreiben die Relation Toleranzbreite/Prozeßbreite (Quelle: KIRSTEIN 115).....	16
Abb. 6:	Jurans's Model of Optimum Quality Costs (Quelle: JURAN 27)	19
Abb. 7:	Optimum segment of quality cost model (Quelle: JURAN 27)	21
Abb. 8:	True Costs of Quality including Hidden Failure Costs (Quelle: BROWN 219)	22
Abb. 9:	Two Contrasting Improvement Processes (Quelle: SCHNEIDERMAN 30)	25
Abb. 10:	Darstellung der Erfolge des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bei Hewlett Packard (Quelle: SCHNEIDERMAN 31)	26
Abb. 11:	Optimum Quality Level Equals Zero Defects (Quelle: SCHNEIDERMAN 29)	27
Abb. 12:	Qualitätskosten: Vergleich der Definitionen nach ISO 9004/DGQ und DIN 55350	30
Abb. 13:	Einteilung der Qualitätskosten in Qualitätskostengruppen und Qualitätskostenelemente	35
Abb. 14:	Gliederung der Qualitätskosten in Qualitätskostengruppen und Qualitätskostenelemente (Quelle: DGQ <u>Qualitätskosten</u> , 15)	37
Abb. 15:	10er-Regel (Quelle: BRUNNER 41)	40

Abb. 16: Fehlerentstehung und Fehlerbehebung im Produktlebenslauf (in Anlehnung: BMFT 8).....	41
Abb. 17: Quality Improvement is the Goal of a Quality Cost System (Text: CORCORAN 449)	48
Abb. 19: Kostenrechnerische Bestandteile der Fehlerkosten (in Anlehnung: HORVÁTH 120)	65
Abb. 20: Definition des Prozesses "Material Beschaffen" aus einzelnen Tätigkeiten (activity) unterschiedlicher Abteilungen (in Anlehnung: COENENBERG 27)	67
Abb. 21: Wirkungskette der Qualitätskostenerfassung (Text in Anlehnung: BRUNNER 35).....	77
Abb. 22: Darstellung der Fehlerfolgen	85
Abb. 23: Übersicht über die kostenverursachenden Störungen eines Trockners im Februar 1994 (in Anlehnung: Dr. Schiffler, RWE DEA).....	90