

Bergische Universität Wuppertal

Fachbereich D – Architektur, Bauingenieurwesen, Maschinenbau, Sicherheitstechnik

Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen

Anforderungsgerechte Produkt- und Dienstleistungsentwicklung im Rahmen des Wuppertaler Generic-Management-Konzeptes

Petra Winzer (Hrsg.)

Autoren (alphabetische Reihenfolge)

- Borner, Joachim
- Ganzke, Stefan
- Hartmann, Christine
- Heim, Yvonne
- Heiß, Miriam
- Hültenschmidt, Christian
- Reiche, Markus
- Riekhof, Florian
- Schlüter, Nadine
- Schulze-Bramey, Ulf
- Uhlmann, Michael

Berichte zum Generic-Management

Band 2/2011

Petra Winzer (Hrsg.)

**Anforderungsgerechte Produkt- und
Dienstleistungsentwicklung im Rahmen des
Wuppertaler Generic-Management-Konzeptes**

Shaker Verlag
Aachen 2011

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

Copyright Shaker Verlag 2011

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-0207-2

ISSN 1618-7008

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Vorwort

Das Wuppertaler Generic-Management-Konzept befasst sich seit Langem mit der Beherrschung der Anforderungsvielfalt von unterschiedlichsten Stakeholdern im Unternehmen. Eine Vielzahl von Fragen ist gelöst. Weitere Problemfelder wurden zudem identifiziert, die im derzeitigen und weiteren Forschungsverlauf analysiert werden. Ein Teil davon wird in dem vorliegenden Band angesprochen.

So führen Globalisierung und Lean-Management zum Trend der Netzwerkbildung. Die Kundenzufriedenheitsmessung (eine Kernaufgabe im tradierten Qualitätsmanagement) für Netzwerke sucht allerdings immer noch nach effizienten Lösungsansätzen – wie in dem Beitrag von Nadine Schlüter dargestellt wird.

Im Themenbereich der Kommunikation gibt es eine Vielzahl an neuen Forschungsfeldern. In Krankenhäusern fordern Organisationsfragen und Kommunikationsaspekte neue Ideen im Qualitätsmanagement, so Markus Reiche und Miriam Heiß. Diese werden auch durch die Unternehmenskultur getragen. Doch wie wird Unternehmenskultur analysiert bewertet? Ist MLP ein Lösungsansatz? Gedanken, die im Beitrag von Christian Hültenschmidt thesenhaft beschrieben werden. Aber auch das Erfassen von nicht ausgesprochenen Kundenwünschen, z.B. in Form von Sicherheitsempfinden, hat eine Auswirkung auf die Qualität der Dienstleistungen und von Prozessen in Unternehmen, wie es Herr Ulf Schulze-Bramey ausführt. Grundsätzlich bedarf der zielgerichtete Umgang mit der Anforderungsvielfalt der Kommunikation mit den Stakeholdern und der transdisziplinären Erarbeitung von Lösungsansätzen, wie es Joachim Borner fordert. Ist die anforderungsgerechte Unternehmensgestaltung ein Ziel für die Zukunft, so muss dies – wie Michael Uhlmann und Yvonne Heim darstellen – unter anderem durch Flexibilisierungsstrategien von Unternehmen flankiert werden. Ein Mittel der Umsetzung kann das kooperative Personalmanagement sein. Da das Ziel der anforderungsgerechten Unternehmensgestaltung mit Hilfe von systemtheoretischen Ansätzen zunächst nur in Form von Lösungshypothesen bearbeitet werden kann, versucht das Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen diese systemtheoretischen Modellansätze auf kleinere Systeme, wie z.B. das Produktsystem zu übertragen. Jedoch ist die systematische Versuchsdatenrückführung in die Produktentwicklung immer noch ein Problem. Einen entsprechenden systemtheoretischen, modellorientierten Lösungsansatz stellt Florian Riekhof vor. Anforderungsgerechte Produktgestaltung erfordert u.a. das Spiegeln von Anforderungen und Funktionen. Die Vielzahl der Funktionen sollte klassifiziert werden, bevor sie in Lösungen (Auswahl von Komponenten und Teilsystemen) umgesetzt werden. Dies untersucht Frau Christine Hartmann an stetigen Materialflusssystemen in ihrem Beitrag.

Die hier vorgestellte Sammlung wissenschaftlicher Beiträge zeigt, dass das systemtheoretische Grundmodell, welches dem Wuppertaler Generic-Management-Konzept zugrunde liegt, einerseits auf Produkte und Dienstleistungen übertragbar ist und andererseits noch viele offene Fragestellungen umfasst, die es in naher Zukunft zu lösen gilt.

In diesem Sinn wünschen der ZUG e.V. und das FG ProQ Team den Lesern viel Spaß beim Lesen dieses neuen Bandes der Reihe „Berichte zum Generic-Management“.

Inhaltsverzeichnis

Kundenzufriedenheitsmessungen in Netzwerken	1
Nadine Schlüter, Wuppertal	
Qualität im Krankenhaus 2010.....	19
Miriam Heiß, Dr.-Ing. Markus Reiche, Nürnberg	
Unternehmenskultur unter NLP-Betrachtungsweise.....	33
Christian Hültenschmidt, Wuppertal	
Wechselwirkungen zwischen Personengruppen und Personendichte auf das individuelle Sicherheitsempfinden bei Großveranstaltungen	43
Ulf Schulze-Bramey, Wuppertal	
Transdisziplinarität, Governance und Stakeholderkommunikation.....	57
Dr. oec. Joachim Borner, Berlin	
Kooperatives Personalmanagement als Flexibilisierungsstrategie für kleine und mittelständische Unternehmen	65
Dr.-Ing. Michael Uhlmann, Yvonne Heim, Chemnitz	
Ansatz zur systematischen Versuchsdatenrückführung in die Produktentwicklung	77
Florian Riekhof, Wuppertal	
Klassifikation von Steuerungsfunktionen in stetigen Materialflusssystemen.....	109
Christine Hartmann, Wuppertal	
Feldversuch zu Rettungsmöglichkeiten verunfallter Chemikalienschutzanzugträger	143
Stefan Ganzke, Florian Riekhof, Wuppertal	