

**José Antonio Lerma**

Arbeitswissenschaft und Total Quality  
Management- Verbesserung der "Quality of  
Working Life"?

**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](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



**UNIVERSITÄT HAMBURG**  
**FACHHOCHSCHULE HAMBURG**  
**TECHNISCHE UNIVERSITÄT HAMBURG–HARBURG**

Hochschulübergreifender Studiengang Wirtschaftsingenieur

---

**STUDIENARBEIT**

gemäß § 17 der  
Prüfungsordnung vom 25.01.1984

[Bewertung: 1.7]

Thema: Arbeitswissenschaft und Total Quality Management –  
Verbesserung der „Quality of Working Life“?

Bereich: Arbeitswissenschaft

Verfasser: José Antonio Lerma

Vorgelegt am: 09.04.1999

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit, die folgende Studienarbeit ohne fremde Hilfe angefertigt zu haben. Andere als die im Literaturverzeichnis aufgeführten Quellen habe ich nicht benutzt. Wörtliche und sinngemäße Zitate sind kenntlich gemacht.

Hamburg, den 09.04.1999

---

(Unterschrift)

## Inhaltsverzeichnis

<b>Eidesstattliche Erklärung</b> .....	II
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	III
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	V
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	VI
<b>1. Einleitung</b> .....	1
1.1. Problemstellung .....	1
1.2. Gang der Untersuchung .....	3
1.3. Begriffskennzeichnungen .....	5
1.3.1. Die Arbeitswissenschaft als interdisziplinäre Wissenschaft .....	5
1.3.2. Total Quality Management als strategisches Unternehmenskonzept .....	8
1.3.3. „Quality of Working Life“ als Indikator der Humanisierung der Arbeitswelt .....	11
<b>2. Arbeitswissenschaft als gestaltende Komponente der „Quality of Working Life“</b> .....	13
2.1. Kerndefinition der Arbeitswissenschaft.....	13
2.2. Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitswissenschaft .....	14
2.2.1. Arbeitsorganisation .....	14
2.2.2. Arbeitsgestaltung .....	17
2.2.3. Personalentwicklung.....	19
2.2.4. Ergonomie und Zuverlässigkeit .....	22
2.3. „Quality of Working Life“ .....	24
2.3.1. Prinzipien für eine Humanisierung der Arbeitswelt.....	24
2.3.2. Kriterien der „Quality of Working Life“ .....	26
2.3.3. Einordnung der „Quality of Working Life“ in das System der Wissenschaftsdisziplinen .....	29
<b>3. Total Quality Management</b> .....	33
3.1. Entstehung und Definition .....	33
3.2. Definition der Qualität .....	34
3.3. Bausteine und Rahmenbedingungen von TQM-Konzepten .....	36

3.3.1. Organisatorische Rahmenbedingungen .....	39
3.3.2. Personelle Rahmenbedingungen .....	40
3.4. Quality Awards in den USA und in Europa .....	42
3.4.1. Der Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	42
3.4.2. Der European Quality Award (EQA) .....	47
<b>4. Arbeitswissenschaftliche Aspekte von TQM-Konzepten.....</b>	<b>52</b>
4.1. Relevante Aspekte des MBNQA .....	52
4.1.1. Human Resource Development and Management.....	52
4.1.2. Weitere relevante Aspekte .....	55
4.2. Relevante Aspekte des EQA.....	57
4.2.1. Mitarbeiterführung .....	57
4.2.2. Mitarbeiterzufriedenheit .....	58
4.3. Abschließender Vergleich der Qualitätspreise .....	59
<b>5. Zusammenfassende Bewertung .....</b>	<b>61</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>VII</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Gang der Untersuchung .....	4
Abbildung 2: Praxeologisches System der Arbeitswissenschaft .....	6
Abbildung 3: Grundpfeiler von Total Quality Management .....	10
Abbildung 4: Synergie zwischen den Zielen Wirtschaftlichkeit und menschengerechte Gestaltung der Arbeitsorganisation .....	16
Abbildung 5: Einflußgrößen menschlicher Leistung .....	23
Abbildung 6: Maßgebliche Kriterien der „Quality of Working Life“ .....	29
Abbildung 7: Schnittstellen zwischen Arbeitswissenschaft und QWL .....	32
Abbildung 8: Struktur und Elemente eines TQM–Konzeptes .....	38
Abbildung 9: Funktionale und prozeßorientierte Arbeitsteilung .....	40
Abbildung 10: Rahmenkonzept des Malcolm Baldrige National Quality Award .....	44
Abbildung 11: Das Europäische Modell für Umfassendes Qualitätsmanagement .....	48
Abbildung 12: Vergleich zwischen EQA und MBNQA .....	59
Abbildung 13: Auswirkungen durch die Einführung von TQM .....	63

## **Abkürzungsverzeichnis**

<b>DIN</b>	Deutsches Institut für Normung
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Management
<b>EQA</b>	European Quality Award
<b>FMEA</b>	Fehler–Möglichkeiten– und Einfluß–Analyse
<b>GAO</b>	General Accounting Office
<b>HRM</b>	Human Resource Management
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>LB</b>	Leistungsbereitschaft
<b>LF</b>	Leistungsfähigkeit
<b>MBNQA</b>	Malcolm Baldrige National Quality Award
<b>NIST</b>	National Institute for Standards and Technology
<b>SPC</b>	Statistical Process Control
<b>TQM</b>	Total Quality Management
<b>QWL</b>	Quality of Working Life