

Qualitätsmanagement in organisierten Handlungssystemen. Eine theoriebasierte Analyse normativer Strategien der Praxis.

Dem Qualitätsmanagement in Organisationen und den darüber geführten Diskursen mangelt es trotz ihrer Verbreitung und Prominenz an theoretischer Rahmung und Durchdringung. Das Feld wird beherrscht von empirisch-induktiven Erfahrungen aus der Praxis einerseits und pragmatisch-normativen Empfehlungen für diese Praxis andererseits. Demgegenüber identifizieren wir hier zum Zweck einer theoriebasierten Analyse vier implizite Prinzipien als Grundgrammatik zeitgenössischer Strategien des Qualitätsmanagement, verorten diese im Parsons'schen Modell organisierter Handlungssysteme und betten sie in den umfassenden Kontext von Wirtschaft und Gesellschaft ein. In dieser Parsons'schen Perspektive kommt Qualitätsmanagement letztlich als eindimensionaler Gestaltungsimperativ in den Blick, der in der Realität allerdings nachwievor von subversiven Qualitätsmanagementpraktiken, die einem weiteren, fünften Prinzip folgen, unterlaufen wird.

In: Gruppe Interaktion Organisation 47 (1) 2016, S. 73-84