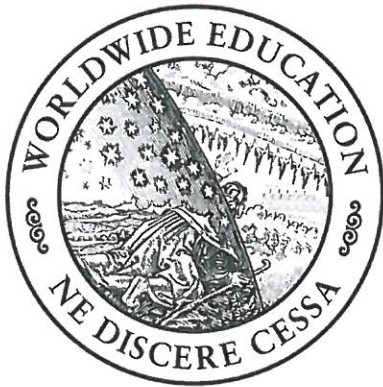


**Joseph Schumpeter Institut Wels, School of Applied Studies**



# **Kommunikation im Betrieb am Beispiel des Fehlermanagements**

## **Masterarbeit**

Zur Erlangung des akademischen Grades

**Master of Business Administration**

**MBA**

eingereicht von: Günter Krichbaum, UC07637111

Studium: MBA in General Management

Betreuer: Univ.-Ass. Mag. Dr. Ursula Rami

Abgabetermin: 16.11.2012

## Kurzfassung

Die vorliegende Masterarbeit mit dem Titel „**Kommunikation im Betrieb am Beispiel des Fehlermanagements**“ befasst sich mit der Theorie der Kommunikation und in weiterer Folge mit den Fehlern selbst. Aus diesem Titel heraus stellen sich für den Autor die Fragen: „**Können durch die Verbesserung der Kommunikation die Fehler minimiert und die Produktivität im Unternehmen gesteigert werden?**“

Das Hauptziel der Arbeit ist es aufzuzeigen, wie Mitarbeiter die Kommunikation beziehungsweise das Fehlermanagement im Unternehmen empfinden. Die Meinungen beziehungsweise Empfindungen wurden mittels Fragebogen erhoben. Die Auswertungen sollen als Grundlage zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Kollegen und Vorgesetzten dienen. Der zweite Teil des Fragebogens befasst sich mit dem Umgang von Fehlern im Unternehmen.

Um das Ziel zu erreichen, wurden die wesentlichsten Punkte des Fragebogens ausgewertet und interpretiert, um Rückschlüsse auf die betriebliche Kommunikation und Fehlerkultur schließen zu können.

Mit den aus allen Kapiteln gewonnenen Erkenntnissen werden abschließend mögliche Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet, die zu einer verbesserten Kommunikation und einem nützlicherem Fehlermanagement führen. Dies beinhaltet, den Mitarbeitern die Vorteile der „**Funktionierenden Kommunikation**“ näher zu bringen, die Ausarbeitung eines „**Maßnahmenplans zum Erfolgreichem Fehlermanagement**“ und die sich daraus ergebende Produktivitätssteigerung.