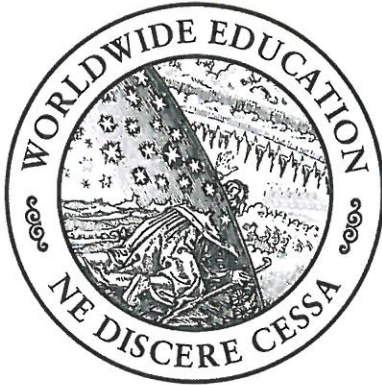


Joseph Schumpeter Institut Wels, School of Applied Studies



***Zum Fehlermanagement am Bau  
Informationsverbesserung in der baulichen  
Praxis am Beispiel***

**Masterarbeit**

Zur Erlangung des akademischen Grades

**Master of Business Administration**

**MBA**

eingereicht von: *Anton Pühringer, Matrikelnummer UC07622210*

Studium: *MBA in General Management*

Betreuer: *Univ.-Ass. Mag<sup>a</sup>. Dr<sup>in</sup>. Ursula Rami*

*Mag. Erich Kremsmair*

Abgabetermin: *11.11.2011*

## **Kurzbeschreibung**

Die Informationsverbesserung in der baulichen Praxis ist ein Ansatz, um Baufehler zu vermeiden.

In den meisten mittelständischen Bauunternehmen Österreichs wird diese Problemstellung tagtäglich real erlebt.

Der Umgang mit Mitarbeitern hat unter anderem entscheidenden Einfluss auf die Unternehmensziele, die Zufriedenheit der Mitarbeiter und letztlich die des Unternehmers.

Grundlage der Arbeit sind deshalb Modellvorstellungen von Abraham Maslow und Frederick Herzberg zur Motivation von Mitarbeitern sowie verhaltensorientierte Modelle der Kommunikation von Paul Watzlawick, Schulz von Thun und Swetlana Franken.

Diese theoretischen Überlegungen bilden den Rahmen für die vorliegende Arbeit und die Umsetzung an einem praktischen Beispiel, nämlich dem Einziehen eines Überlagers für den Einbau einer Tür. Sie geben einen Leitfaden, wie der Informationsfluss so verbessert werden kann, dass zukünftig Ausführungsfehler vermieden werden. In der vorliegenden Arbeit werden Kriterien für ein Gespräch mit Mitarbeitern zur Arbeitsanweisung entwickelt, angewendet, protokolliert, ausgewertet und auf ihre Nachhaltigkeit eingeschätzt. Eine obligatorische Baukontrolle begleitet und verstärkt in einer Rückmeldung die Informationsverbesserung.

Im Ergebnis ist die verhaltensorientierte Kommunikation sowohl für die konkrete Problemstellung zur Fehlervermeidung, wie auch für die Lösung komplexerer weiterer Aufgaben in der betrieblichen Praxis ein wirksames Instrument im Unternehmen, verständlicher miteinander umzugehen. Der Erfolg der Maßnahme ist dabei an eine durchgängige Praxis der Kopplung von Gespräch und Kontrolle im Unternehmen gebunden.

Unter dem Blickwinkel der Ausbildungs- und Altersstruktur im Unternehmen muss an der Weiterentwicklung des persönlichen Führungsverhaltens im Umgang mit Mitarbeitern, die Qualifizierung weiterer Führungsebenen dazu und die gezielte Förderung von Mitarbeitern gearbeitet werden.