

Inhalt

1	Qualität gewinnt an Bedeutung	1
1.1	Warum Qualität an Bedeutung gewinnt.....	2
1.2	Zusammenfassung.....	7
1.3	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	8
2	Qualität managen	9
2.1	Management.....	10
2.2	Qualitätsmanagement.....	12
2.3	Prozessorientiertes Qualitätsmanagement	17
2.4	Qualitätsmanagementsystem	21
2.5	Zusammenfassung.....	22
2.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	24
3	Qualität	27
3.1	Definition der Qualität.....	28
3.2	Merkmale	32
3.3	Zusammenfassung.....	38
3.4	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	39
4	Anforderungen	41
4.1	Begriff der Anforderung	42
4.2	Anforderungen an Produkte	45
4.3	Anforderungen an Prozesse	48
4.4	Anforderungen an Systeme.....	52
4.5	Zusammenfassung.....	54
4.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	55
5	Kundenzufriedenheit	57
5.1	Kundenzufriedenheit.....	58
5.2	Bedeutung der Kundenzufriedenheit.....	60
5.3	Das Kano-Modell.....	64
5.4	Messung der Kundenzufriedenheit.....	66
5.5	Zusammenfassung.....	73
5.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	74
6	Prozessmanagement	75
6.1	Der Prozessbegriff	76
6.2	Prozessarten	78
6.3	Prozessorientierung.....	80

6.4	Die vier Phasen im Prozessmanagement	84
6.5	Zusammenfassung.....	95
6.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	96
7	Messung von Prozessen	97
7.1	Grundlagen	98
7.2	Entwicklung von Kennzahlen.....	101
7.3	Ausbeutekennzahlen.....	103
7.4	Messung des Prozesswirkungsgrades.....	108
7.5	Prozessfähigkeit.....	111
7.6	Balanced Scorecard	117
7.7	Zusammenfassung.....	118
7.8	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	119
8	Problemlösung	121
8.1	Qualitätsmanagement und Problemlösung	122
8.2	Modelle der Problemlösung	123
8.3	Qualitätstechniken	127
8.4	Six Sigma.....	129
8.5	Zusammenfassung.....	137
8.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	138
9	Sieben elementare Qualitätswerkzeuge	139
9.1	Übersicht	140
9.2	Fehlersammelliste.....	141
9.3	Flussdiagramm	142
9.4	Histogramm	143
9.5	Pareto-Diagramm.....	145
9.6	Korrelationsdiagramm.....	147
9.7	Ursache-Wirkungs-Diagramm	149
9.8	Qualitätsregelkarte	151
9.9	Zusammenfassung.....	156
9.10	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	157
10	Sieben Managementwerkzeuge	159
10.1	Übersicht	160
10.2	Affinitätsdiagramm	161
10.3	Relationendiagramm.....	162
10.4	Baumdiagramm.....	164
10.5	Matrixdiagramm.....	165
10.6	Portfoliodiagramm	168
10.7	Problementscheidungsplan.....	169
10.8	Netzplan	170
10.9	Zusammenfassung.....	173
10.10	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	175

11	Weitere Qualitätstechniken	177
11.1	FMEA	178
11.2	QFD und House of Quality	181
11.3	DoE – Design of Experiments.....	186
11.4	Poka Yoke	189
11.5	Zusammenfassung.....	191
11.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	192
12	Qualitätsmanagementsysteme und Normen	193
12.1	Genormte Qualitätsmanagementsysteme.....	194
12.2	Die ISO 9000 ff. Familie	197
12.2.1	ISO 9000.....	197
12.2.2	ISO 9001	200
12.2.3	ISO 9004.....	213
12.4	Weitere Normen im Qualitätsmanagement	215
12.5	Normen für andere Managementsysteme.....	216
12.5	Zusammenfassung.....	220
12.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	221
13	Audits, Zertifizierung und Akkreditierung	223
13.1	Audits	224
13.1.1	Systemaudits	227
13.1.2	Prozess- und Verfahrensaudits	230
13.1.3	Produktaudits	234
13.2	Zertifizierung.....	239
13.3	Akkreditierung	244
13.4	Zusammenfassung.....	247
13.5	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	248
14	Total Quality Management	249
14.1	Vom Qualitätsmanagement zum Total Quality Management (TQM)	250
14.2	TQM-Preise	254
14.3	Das EFQM-Excellence-Modell	255
14.3.1	Grundkonzepte der Excellence.....	256
14.3.2	Aufbau des EFQM-Excellence-Modells	257
14.3.3	Selbstbewertung.....	268
14.3.4	RADAR-Logik.....	269
14.4	Mit TQM gewinnen.....	274
14.5	Zusammenfassung.....	278
14.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	279
15	Qualität und Wirtschaftlichkeit	281
15.1	Qualitätsbezogene Kosten	282

15.2	Erfassung und Berichterstattung	287
15.3	Was kostet Qualität?	291
15.4	Lohnt sich Qualität?	292
15.5	Zusammenfassung.....	295
15.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	296
16	Haftung für mangelhafte Produkte	297
16.1	Fehler und Mangel	298
16.2	Überblick über die Haftung für mangelhafte Produkte	300
16.3	Vertragliche Haftung	300
16.4	Deliktische Haftung	304
16.4.1	Produzentenhaftung.....	304
16.4.2	Produkthaftung	306
16.5	Strafrecht.....	308
16.6	Zusammenfassung.....	310
16.7	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	311
	Literatur	313
	Index	317