

Vorwort

Qualitätsmanagement wurde in den letzten Jahren an vielen deutschen Hochschulen in den Lehrplan aufgenommen. Dieses Buch enthält den Stoff einer Einführungsveranstaltung für Bachelor- und Master-Studiengänge, wie wir sie seit mehreren Jahren an unseren Hochschulen anbieten. Unsere Studenten haben häufig nach einem Begleitbuch zu dieser Vorlesung gefragt, und wir mussten auf mehrere Fachbücher verweisen, die jeweils als Monografien nur ein Thema des Wissensgebietes behandelten oder als umfangreiche Nachschlagewerke über den Vorlesungsinhalt weit hinausgingen. Das vorliegende Lehrbuch soll diese Lücke schließen. Es beinhaltet nicht mehr und nicht weniger als das, was nach unserer Vorstellung zu einem Grundlagewissen zum Thema Qualitätsmanagement gehört.

Warum dieses Buch?

Andererseits haben wir in den Unternehmen viele Mitarbeiter kennengelernt, die mit dem Qualitätsmanagement in Berührung kommen, aber nicht die Möglichkeit hatten, sich vorher fundiert darauf vorzubereiten. Auch ihnen kann dieses Buch helfen, sich eine sichere Grundlage auf Hochschulniveau zu schaffen.

Ein Semester hat etwa 16 Vorlesungswochen. Geht ein Dozent nach dem Buch vor, kann er in jeder Woche den Inhalt eines Kapitels vortragen und somit den gesamten Lehrstoff in einem Semester vermitteln. Beschränkt er sich auf den Vorlesungsbetrieb mit entsprechendem Selbststudium, entspricht der Aufwand für die Studenten etwa drei Leistungspunkten. Die Fragen zur Wiederholung und Vertiefung, die jedes Kapitel abschließen, können aber auch als Grundlage für vorlesungsbegleitende Übungen dienen, sodass eine Lehrveranstaltung von fünf oder sechs Leistungspunkten zustande kommt.

Warum 16 Kapitel?

Die ersten fünf Kapitel des Buches vermitteln grundlegende Begriffe wie Qualität, Qualitätsmanagement, Qualitätsmanagementsystem und Kundenzufriedenheit. Sie führen gleichzeitig in die international genormte Fachsprache des Qualitätsmanagements ein, ohne deren Kenntnis eine fehlerfreie Kommunikation zwischen Fachleuten nicht möglich ist.

Zum Inhalt

Die Kapitel 6 und 7 befassen sich mit den Prozessen, die in den Organisationen ablaufen und die Qualität der Produkte wesentlich beeinflussen.

Das Kapitel 8 behandelt die Lösung von Problemen, eine Kernkompetenz des Qualitätsmanagements. In diesem Zusammenhang wird auch die Six-Sigma-Methode beschrieben, die in den letzten Jahren als sehr erfolgreiche Vorgehensweise zur Problemlösung bekannt geworden ist.

In den Kapiteln 9 bis 12 werden die Leser mit den wichtigsten Qualitätstechniken bekannt gemacht. Unter diesem Begriff fasst man Methoden zusammen, die im Qualitätsmanagement angewendet werden.

Kapitel 13 erklärt das Vorgehen bei der Zertifizierung und Akkreditierung, die in Zusammenhang mit der Normenfamilie DIN EN ISO 9000 ff. große Bedeutung erlangt haben. Weiterhin wird das Audit als wirkungsvolle Überwachungsmethode des Managements erläutert.

Den Abschluss bilden die Kapitel 14 bis 16, die wichtigen Sonderthemen gewidmet sind. Behandelt werden das Total Quality Management, Qualität und Wirtschaftlichkeit sowie die Haftung für fehlerhafte Produkte.

Wir hoffen, dass unser Lehrbuch diejenigen anspricht, für die wir es geschrieben haben, und dass es ihnen eine gut verständliche und gleichzeitig fundierte Einführung in ein so wichtiges wie komplexes Wissensgebiet wie das Qualitätsmanagement sein möge.

Prof. Dr.-Ing. Joachim Herrmann

Prof. Dr.-Ing. Holger Fritz