

Prof. Dr.-Ing. Gerd F. Kamiske
Dr.-ing. Jörg-Peter Brauer

QUALITÄTSMANAGEMENT VON A BIS Z

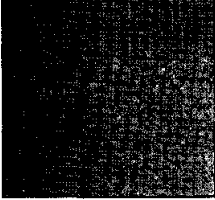
Wichtige Begriffe des Qualitätsmanagements
und ihre Bedeutung

7., aktualisierte und erweiterte Auflage

HERSCHER & HANSER, LEHRBUCHVERLAG
f. l. & B. & G. & M. & S. | UNIVERSITÄT
K. B. I. A. I.

Bibliothek

HANSER



- Einleitung.....1
- 1.1 Bedeutung der Qualität.....1
- 1.2 Benutzerhinweise.....2
- 1.3 Aufbau einer Begriffsdarstellung.....3
- Begriffe.....5
- Audit.....5
 - Produktaudit.....7
 - Verfahrensaudit.....7
 - Systemaudit.....8
- Benchmarking.....10
- Berliner TQM-Umsetzungsmodell.....16
- Beschwerdemanagement.....21
- CE-Kennzeichnung.....25
- Change Management.....28
- Company-Wide Quality Control (CWQC).....31
- Computer Aided Quality Management (CAQ).....32
- Demings Managementprogramm.....36
 - Demings 14 Punkte.....37
 - Die sieben tödlichen Krankheiten.....38
 - Hindernisse und Falsche Starts.....39
 - Demingsche Reaktionskette.....39
- Denker der Qualitätswissenschaft.....41
 - Crosby, Philip B.....41
 - Deming, W. Edwards.....42
 - Feigenbaum, Armand V.....43
 - Ishikawa, Kaoru.....44
 - Juran Joseph M.....45
 - Masing, Walter.....45
 - Taguchi, Genichi.....47
- Designprüfung/Design Review.....48
- Dienstleistungsqualität.....51
- Digital Mock-Up (DMU).....58
- DIN EN ISO 9000:2005.....58
- Fehler und Mangel.....62
- Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA).....64

Konstruktions-FMEA	69
Prozess-FMEA	69
System-FMEA	69
Fehlleistungsaufwand	71
Gruppenarbeit	74
Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).....	75
Innovative Prozesskettenoptimierung (IPO).....	77
Integriertes Qualitätsmanagement	78
ISO/TS 16 949:2009.....	80
J.D. Power.....	82
Japanische Begriffe.....	85
Andon.....	86
Gemba.....	87
Heijunka.....	88
Jidoka.....	88
Kaizen.....	88
Kanban.....	91
Mizenboushi.....	97
Muda, Mura, Muri - Die drei Mu.....	99
PokaYoke.....	102
Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke - Die fünf S.....	104
Just-in-Time (JIT).....	107
Kernkompetenz/Core Competence.....	113
Konfliktmanagement.....	115
Kontrollwirkungsgrad.....	117
Kundenorientierung.....	119
Löss Control Management (LCM).....	122
Managementwerkzeuge (M7).....	124
Affinitätsdiagramm.....	127
Relationendiagramm.....	127
Baumdiagramm.....	128
Matrixdiagramm.....	129
Matrix-Daten-Analyse (Portfolio-Analyse).....	130
Problem-Entscheidungs-Plan.....	131
Netzplan.....	132
Mitarbeiterorientierung.....	133
Nachhaltigkeit/Sustainability.....	136
Null-Fehler-Programm/Zero Defects Concept.....	138
Produkthaftung.....	141
Produktionsprozess-und Produktfreigabe (PPF).....	145
Prozessorientierung.....	151
QS-9000.....	157
Advanced Product Quality Planning (APQP).....	160

Production Part Approval Process (PPAP).....	162
Qualität/Qualitätsbegriff.....	165
Qualitätsauszeichnungen/Quality Awards.....	169
Deming Prize.....	170
Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	174
EFQM Excellence Award (EEA).....	177
Ludwig-Erhard-Preis (LEP).....	183
Qualitätsbezogene Kosten.....	185
Qualitätscontrolling.....	190
Balanced Scorecard (BSC).....	192
Prozesskostenrechnung.....	193
Target Costing/Zielkostenrechnung.....	194
TQM-Scorecard.....	195
Wertanalyse (WA)/Value Engineering (VE).....	196
Zero-Base-Budgeting (ZBB).....	197
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.....	199
Qualitätsmanagementhandbuch.....	202
Qualitätsmanagementsystem.....	203
Qualitätsschattenpreis.....	205
Qualitätstechniken.....	205
Qualitätstreiber.....	208
Qualitätstrilogie/Juran-Trilogie.....	211
Qualitätsverlustfunktion/Quality Loss Function (QLF).....	213
Qualitätswerkzeuge/Tools of Quality (Q7).....	218
Fehlersammelliste.....	220
Histogramm/Säulendiagramm.....	222
Qualitätsregelkarte.....	223
Pareto-Diagramm.....	226
Korrelationsdiagramm/Streudiagramm.....	228
Brainstorming.....	230
Ursache-Wirkungs-Diagramm/Ishikawa-Diagramm.....	231
Qualitätswissenschaft.....	234
Qualitätszirkel.....	236
Quality Function Deployment (QFD).....	241
Reengineering.....	248
Reklamationsmanagement und 8D-Report.....	251
Risiko- und Krisenmanagement.....	255
Run at Rate (R@R).....	259
Safety Certification Contractors (SCC).....	261
Sechs Sigma/Six Sigma.....	263
Selbstbewertung/Self-Assessment.....	267
Simultaneous Engineering (SE) und Quality Engineering (QE).....	269
Single Minute Exchange of Die (SMED).....	273

Ständige Verbesserung/Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP).....	277
Statistische Prozessregelung (SPR)/Statistical Process Control (SPC).....	281
Stichprobenprüfung.....	290
Supply Chain Quality (SCQ).....	293
Theory of Constraints (ToC).....	302
Total Productive Maintenance (-TPM).....	304
Total Quality Control (TQC).....	307
Total Quality Management (TQM).....	310
Toyota Production System (TPS).....	314
TRIZ.....	318
Umweltmanagement.....	319
Umweltmanagementsystem.....	321
DIN EN ISO 14 001.....	322
Eco-Management and Auditing Scheme (EMAS).....	325
Umweltmanagementtechniken.....	328
Umweltrecht.....	331
VDA 6.1.....	334
Versuchsplanung/Design of Experiments (DoE).....	338
Versuchsplanung nach Fisher und Box.....	341
Versuchsplanung nach Taguchi.....	341
Versuchsplanung nach Shainin.....	345
Vision und Mission.....	350
Vollprüfung.....	352
Wertstromdesign (WSD)/Value Stream Mapping (VSM).....	353
Wissensmanagement.....	355
Zertifizierung.....	357
Zuverlässigkeit.....	360
Anhang.....	365
Literaturverzeichnis.....	365
Stichwortverzeichnis.....	381
Die Autoren.....	403