

Joachim Herrmann
Holger Fritz

Qualitätsmanagement

Lehrbuch für Studium und Praxis

HANSER

L

Inhalt

	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
	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
	Qualität.....	27
3.1	Definition der Qualität.....	28
3.2	Merkmale.....	32
3.3	Zusammenfassung.....	38
3.4	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	39
	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
	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
	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
EM	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
HS	Problemlösung.....	121
8.1	Qualitätsmanagement und Problemlösung.....	122
8.2	Modelle der Problemlösung.....	123
8.3	Qualitätstechniken.....	127
8.4	SixSigma.....	129
8.5	Zusammenfassung.....	137
8.6	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung.....	138
	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
EU	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

EQ	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
BEI	Qualitätsmanagementsysteme und Normen.....	193
12.1	Genormte Qualitätsmanagementsysteme.....	194
12.2	Die ISO 9000ff. 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
ES	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
	Total Quality	
	Management.....	249
14.1	Vom Qualitätsmanagement zum Total Quality Management (TQM).....	250
14.2	TQM-Preise.....	254
14.3	Das EFQM-Ex'cellence-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
EU	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
	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