

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	1
1.1	Die Entwicklungsgeschichte des Qualitätswesens .....	2
1.2	Der Qualitätsbegriff .....	5
1.3	Das Kano-Modell .....	6
1.4	Wirtschaftliche Aspekte .....	8
1.5	Prinzipien eines umfassenden Qualitätsverständnisses .....	9
1.6	Aufbau des Buchs .....	10
1.7	Literatur .....	11
<b>2</b>	<b>Qualitätsmanagementsysteme</b> .....	13
2.1	Grundlagen .....	13
2.2	Die Norm DIN EN ISO 9001 .....	14
2.2.1	Kontext der Organisation .....	18
2.2.2	Führung .....	20
2.2.3	Planung für das Qualitätsmanagementsystem .....	21
2.2.4	Unterstützung .....	22
2.2.5	Betrieb .....	25
2.2.6	Bewertung der Leistung .....	27
2.2.7	Verbesserung .....	28
2.3	Weitere wichtige Normen .....	30
2.4	Das EFQM Excellence Modell .....	31
2.5	Auditierung und Zertifizierung .....	35
2.6	Zusammenfassung .....	37
2.7	Literatur .....	37
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement in der Beschaffung</b> .....	39
3.1	Aufgaben des Qualitätsmanagements in der Beschaffung .....	39
3.2	Strategie der Beschaffung festlegen .....	40
3.3	Faktoren der Lieferantenauswahl bestimmen .....	43
3.4	Qualitätsmanagementvertrag verhandeln .....	45

3.5	Erstmuster prüfen	45
3.6	Wareneingangsprüfung	46
3.6.1	Annahmestichprobe	47
3.6.2	Einfachstichprobenanweisung	48
3.6.3	Doppelstichprobenanweisung	49
3.6.4	Stichprobenprüfung nach ISO 2859	50
3.6.5	Grenzen der Wareneingangsprüfung	52
3.7	Lieferanten beurteilen	53
3.8	Felddaten analysieren	54
3.9	Zusammenfassung	55
3.10	Literatur	56
<b>4</b>	<b>Statistische Prozessregelung</b>	<b>57</b>
4.1	Statistische Grundlagen	57
4.2	Qualitätsregelkarte	60
4.3	Prozessfähigkeit	64
4.4	Kennwerte zur Prozessfähigkeit	66
4.5	Vertrauensintervall	71
4.6	Zusammenfassung	72
4.7	Literatur	73
<b>5</b>	<b>Messsysteme und Messsystemanalyse</b>	<b>75</b>
5.1	Grundbegriffe	75
5.2	Messmittel in der Fertigung	77
5.3	Messsystemanalyse	81
5.4	Prüfplanerstellung	85
5.5	Zusammenfassung	86
5.6	Literatur	86
<b>6</b>	<b>Qualitätswerkzeuge</b>	<b>89</b>
6.1	Sieben Qualitätswerkzeuge	89
6.1.1	Fehlersammelliste	90
6.1.2	Histogramm	91
6.1.3	Pareto-Diagramm	92
6.1.4	Ishikawa-Diagramm	92
6.1.5	Korrelationsdiagramm	93
6.1.6	Brainstorming	94
6.2	Visuelles Management	95
6.2.1	Visualisierung	95
6.2.2	Visualisierungstafel	97
6.2.3	Andon	99

6.3	8D-Methode	99
6.4	Poka Yoke	101
6.5	Zusammenfassung	106
6.6	Literatur	106
<b>7</b>	<b>Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)</b>	<b>107</b>
7.1	Einführung in die FMEA	107
7.2	Schritte der FMEA	108
7.3	Formblatt der FMEA	110
7.4	Zusammenfassung	113
7.5	Literatur	113
<b>8</b>	<b>Prozesskettenmanagement</b>	<b>115</b>
8.1	Prozessorientierung	115
8.2	Klassifizierung der Prozesse	118
8.3	Prozessketten-FMEA	120
8.4	Zusammenfassung	126
8.5	Literatur	126
<b>9</b>	<b>Qualitätsbezogene Kosten</b>	<b>127</b>
9.1	Internes Rechnungswesen	127
9.2	Klassische Einteilung der qualitätsbezogenen Kosten	130
9.3	Prozesskostenorientierte Betrachtung	132
9.4	Quality Scorecard	134
9.5	Zusammenfassung	137
9.6	Literatur	137
<b>10</b>	<b>Servicequalität</b>	<b>139</b>
10.1	Grundlagen	139
10.2	Service-Excellence-Definition	142
10.3	Wahrnehmung von Servicequalität	145
10.4	Servicebegeisterung messen	148
10.5	Prozesse und Methoden	152
10.6	Excellence-Orientierung der Mitarbeiter	156
10.7	Serviceinnovationen	160
10.8	Service-Excellence-Kultur	162
10.9	Best-Practice-Beispiele	164
10.10	Zusammenfassung	168
10.11	Literatur	169

<b>11</b>	<b>Projektplanung</b> .....	171
11.1	Projektprozess .....	171
11.2	Terminplanung .....	174
11.3	Risikomanagement .....	177
11.4	Ergänzende Planungen .....	181
11.5	Simultaneous Engineering .....	182
11.6	Zusammenfassung .....	184
11.7	Literatur .....	184
<b>12</b>	<b>Führung von Projektteams</b> .....	185
12.1	Zusammensetzung von Teams .....	185
12.2	Teamentwicklungsprozess .....	188
12.3	Kick-off-Meeting .....	190
12.4	Rollenverhalten .....	191
12.5	Sechs Denkhüte .....	192
12.6	Zusammenfassung .....	194
12.7	Literatur .....	195
<b>13</b>	<b>Interkulturelles Qualitätsmanagement</b> .....	197
13.1	Qualität und Kommunikation .....	198
13.2	House of Intercultural Quality Management .....	202
13.3	Kulturelle Ausprägung von QM-Aspekten und Lösungswege zur Überbrückung .....	203
13.3.1	Eigenkultur – Fremdkultur .....	203
13.3.2	Kommunikative Kompetenzen .....	207
13.3.3	Interkulturelle Kompetenzen .....	210
13.3.4	Qualitätsverständnis .....	213
13.3.5	Fehlerkultur .....	216
13.3.6	Lokale Abläufe, Strukturen und Standards .....	220
13.3.7	Kundenbeziehung .....	222
13.3.8	Service Excellence .....	223
13.3.9	Lokale Servicestandards .....	225
13.3.10	Aus- und Weiterbildung .....	227
13.3.11	Innovationsfähigkeit .....	230
13.3.12	Unternehmens- und Qualitätskultur .....	232
13.4	Erfahrungsberichte aus der Industrie .....	235
13.4.1	Lokale Standards und Kommunikation in Indonesien .....	235
13.4.2	Innovationsmanagement im internationalen Kontext .....	237
13.4.3	Herausforderungen und Lösungswege bei der Beschaffung in China .....	238
13.4.4	Change Management in Australien .....	240

13.5 Vorgehensweise zur Lösung von kritischen Interaktionssituationen .	242
13.6 Zusammenfassung .....	244
13.7 Literatur .....	244
<b>Literatur</b> .....	247
<b>Abkürzungen</b> .....	251
<b>Glossar</b> .....	253
<b>Index</b> .....	259
<b>Der Autor</b> .....	267