

Inhalt

1	Einleitung	7
1.1	Bedeutung von Qualität	7
1.2	Benutzerhinweise	8
2	Begriffe	9
2.1	Audit	9
2.1.1	Produktaudit	11
2.1.2	Verfahrensaudit	12
2.1.3	Systemaudit	12
2.2	Balanced Scorecard (Ausgewogenes Kennzahlensystem)	13
2.3	Benchmarking	14
2.3.1	Internes Benchmarking (Internal Benchmarking)	15
2.3.2	Wettbewerbsorientiertes Benchmarking (Competitive Benchmarking)	16
2.3.3	Funktionales Benchmarking (Functional Benchmarking)	16
2.3.4	Planungsphase	17
2.3.5	Analysephase	17
2.3.6	Integrationsphase	17
2.3.7	Umsetzungsphase	18
2.3.8	Reifephase (Perfektionierung)	19
2.4	CE-Zeichen	19
2.5	Change Management	20
2.6	Company-Wide Quality Control (CWQC)	20
2.7	Computer Aided Quality Assurance (CAQ)	21
2.8	Demings Management-Programm	23

2.8.1	Demings 14 Punkte	24
2.8.2	Die sieben tödlichen Krankheiten	26
2.8.3	Hindernisse und Falsche Starts	26
2.8.4	Deming'sche Reaktionskette	27
2.9	DIN EN ISO 9000 ff.: 2000	28
2.10	Fehler und Mangel	28
2.11	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse/Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)	29
2.11.1	Konstruktions-FMEA	32
2.11.2	Prozess-FMEA	32
2.11.3	System-FMEA	33
2.12	Fehlleistungsaufwand	33
2.13	HACCP	35
2.14	Japanische Begriffe, insbesondere aus dem Toyota Production System (TPS)	35
2.14.1	Andon	36
2.14.2	Heijunka	36
2.14.3	Jidoka	37
2.14.4	Kaizen	37
2.14.5	Kanban	38
2.14.6	Muda, Mura, Muri – Drei Mu	40
2.14.7	Poka Yoke	41
2.14.8	Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke – Fünf S	42
2.15	Just-in-Time (JiT)	43
2.16	Kundenorientierung	45
2.17	Managementwerkzeuge (M7)	48
2.17.1	Affinitätsdiagramm	50
2.17.2	Relationendiagramm	50
2.17.3	Portfolio	50

2.17.4	Matrixdiagramm	50
2.17.5	Baumdiagramm	50
2.17.6	Netzplan	51
2.17.7	Problem-Entscheidungsplan	51
2.18	Mitarbeiterorientierung	51
2.19	Null-Fehler-Programm	53
2.20	Prozessorientierung	55
2.21	Qualität/Qualitätsbegriff	57
2.22	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	59
2.23	Qualitätsmanagementhandbuch	62
2.24	Qualitätsmanagementsystem	63
2.25	Qualitätswerkzeuge (Q7)	65
2.25.1	Fehlersammelliste	66
2.25.2	Histogramm	66
2.25.3	Qualitätsregelkarte	66
2.25.4	Korrelationsdiagramm/Streudiagramm	66
2.25.5	Pareto-Diagramm	66
2.25.6	Brainstorming	68
2.25.7	Ursache-Wirkungs-Diagramm	68
2.26	Qualitätszirkel	68
2.27	Quality Function Deployment (QFD)	70
2.28	RADAR	72
2.29	Reengineering	74
2.30	Sechs Sigma	77
2.31	Simultaneous Engineering (SE) und Quality Engineering (QE)	78

2.32	Ständige Verbesserung/Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	81
2.33	Statistische/Einfache Prozessregelung	84
2.33.1	Statistische Prozessregelung (SPR)	84
2.33.2	Einfache Prozessregelung (EPR)	86
2.34	Stichprobenprüfung	88
2.35	Total Productive Maintenance (TPM)	92
2.36	Total Quality Management (TQM)	94
2.37	Versuchsplanung/Design of Experiments (DoE)	96
2.37.1	Versuchsplanung nach Taguchi	101
2.37.2	Versuchsplanung nach Shainin	102
2.38	Zuverlässigkeit	105
Literatur		109
Stichwortverzeichnis		111