

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur dritten Auflage	VII
Ein Gespräch aus der Praxis	VIII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis	XIV
Es lag am Management – Ein Plädoyer	

Einführung

1	Qualität, Qualitätswissenschaft, Qualitätsmanagement	1
	Im ersten Kapitel erfahren Sie – Fragen und Aufgaben zum Verständnis – Wichtige Fachliteratur zu Kapitel 1	2
1.1	Worum geht es beim Qualitätsmanagement?	3
1.2	Der philosophische Blick auf Qualität	8
1.3	Qualitätswissenschaft – die Wissenschaft von der Qualität	20
1.3.1	Das Phänomen Qualitätswissenschaft im deutschen Qualitätsmanagement	20
1.3.2	Zu den wissenschaftstheoretischen Grundlagen der Qualitätswissenschaft	28
1.3.3	Zentrale Wissenschaftskriterien	29
1.3.4	Qualitätswissenschaft und qualitätsbezogene Normung	30
1.3.5	Die Paradigma-Theorie von Th. S. Kuhn und ihre Bedeutung für die Qualitätswissenschaft	34
1.3.6	Nicht Qualitätswissenschaft, sondern Qualitätswissenschaften	38
1.3.7	Zur Rekonstruktion der Qualitätswissenschaft	39
1.4	Aspekte zu einer kleinen Geschichte des Qualitätsmanagements	42
1.5	Qualität, Qualitätswissenschaft, Qualitätsmanagement – Ausblick	47
	<i>Mindmap Kapitel 1</i>	53
2	Vorläufer, Vordenker und Pioniere des Qualitätsmanagements	55
	Im zweiten Kapitel erfahren Sie – Fragen und Aufgaben zum Verständnis – Wichtige Fachliteratur zu Kapitel 2	56
2.1	Historische Entwicklungslinien: Zur Bestimmung der „Qualitätsdenker“	57
2.2	Frederick Winslow Taylor (1856*-1915†)	60
2.3	Henry Ford (1863*-1947†)	72
2.4	Walter Andrew Shewhart (1881*-1967†)	80
	<i>Exkurs</i> zur Beantwortung der Frage, warum das moderne Qualitätsmanagement Deutschland erst so spät erreichte	84
2.5	William Edwards Deming (1900*-1993†)	86
2.6	Joseph Moses Juran (1904*-2008†)	96
2.7	Taiichi Ohno (1912*-1990†)	104
	(Shigeo Shingo [1909*-1990†]): Die Elemente des TPS	108

2.8	Armand Vallin Feigenbaum (1920*)	111
2.9	Kaoru Ishikawa (1915*-1989+)	115
2.10	Genichi Taguchi (1924*)	121
2.11	Yoji Akao (1928*)	128
2.12	Philip B. Crosby (1926*-2001+)	138
2.13	Qualitätsexperten im deutschsprachigen Raum – QM als Bewegung	144
2.14	Die Qualitätsexperten: Zwischenbilanz und Ausblick	153
	<i>Mindmap Kapitel 2</i>	156
3	Qualität, Qualitätsmodelle und Qualitätsprogramme	157
	Im dritten Kapitel erfahren Sie – Fragen und Aufgaben zum Verständnis – Wichtige Fachliteratur zu Kapitel 3	158
3.1	Ein Blick aufs Grundsätzliche: Den Gegenstandsbereich erfassen	159
3.2	Was ist Qualität?	161
3.2.1	Versuch, Aussagen über Qualität zu erfassen	162
3.2.2	Versuch, Qualität von der Sprache her zu verstehen	163
3.2.3	Versuch einer Rekonstruktion von Qualität auf der Basis des sprachlichen Verständnisses	166
3.2.4	Das partialanalytische Qualitätsverständnis von Garvin	168
3.2.5	Die Qualitätsdimensionen nach Donabedian	170
3.2.6	Der Qualitätsbegriff in der internationalen Fachsprache des Qualitätsmanagements	171
3.2.7	Zum Begriff der Qualitätsforderung (quality requirement)	178
3.2.8	Die Bestimmung von Qualitätsmerkmalen (quality characteristics)	179
3.2.9	Zum Begriff der Einheit im Qualitätsmanagement	184
3.2.10	Der Qualitätsbegriff im Total Quality Management (TQM) oder umfassenden Qualitätsmanagement	186
3.2.11	Der Begriff der Dienstleistungsqualität	187
3.2.12	Entwicklung eines organisationsbezogenen Qualitätsbegriffs	191
3.2.13	Résumé Abschnitt 3.2	193
3.3	Qualitätsmodelle	194
3.3.1	Was sind Qualitätsmodelle?	194
3.3.2	Das Qualitätskreis-Modell	195
3.3.3	Das Qualitätsregelkreis-Modell	198
3.3.4	Der QTK-Kreis (Qualitäts-Termin-Kosten-Kreis)	201
3.3.5	Die Wertschöpfungsanalyse	204
3.3.6	Das Modell vom RCPA-Zyklus zur kontinuierlichen Operationalisierung der Qualitätsforderung	205
3.3.7	Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Grönroos	211
3.3.8	Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Meyer und Mattmüller	213
3.3.9	Das Dienstleistungsqualitäts-Modell von Parasuraman et al.	214
3.3.10	Abschließende Bemerkungen zu den Modellen der Dienstleistungsqualität	218
3.4	Qualitätsprogramme	219
3.4.1	Was sind Programme?	219
3.4.2	Was sind Qualitätsprogramme?	222
3.5	Résumé	228
	<i>Mindmap Kapitel 3</i>	229

4	Ansätze und Systeme des Qualitätsmanagements	231
	Im vierten Kapitel erfahren Sie – Fragen und Aufgaben zum Verständnis – Wichtige Fachliteratur zu Kapitel 4	232
4.1	Was ist Qualitätsmanagement?	233
4.2	Prozessmanagement als Basis des Qualitätsmanagements	242
4.2.1	Mit Prozessen Ziele von Organisationen erreichen	242
4.2.2	Was ist Prozessmanagement / Was nicht?	243
4.2.3	Prozessgestaltung	253
4.2.4	Die Ausrichtung als Prozessorganisation	255
4.2.5	Prozessorganisation – Ein Regelkreis	259
4.2.6	Prozessmanagement – Wo beginnen?	261
4.2.7	Prozessmanagement und IT-Einsatz	265
	1 Informationen zu Prozessen erheben	266
	2 Prozesse modellieren – Tabellenform	267
	3 Prozesse modellieren und eine Notation dafür etablieren	268
	4 Zur Geschäftsprozessmanagement-Notation BPMN	271
4.2.8	Prozessmanagement als Teil des Qualitätsmanagements	274
	1 Prozessmanagement im TQM	274
	2 Prozessmanagement im Konzept der ISO 9000-family (ISO 9001:2008-12)	276
4.2.9	Business-Process-Reengineering (BPR): Der radikale Weg zur Prozessorganisation	279
4.3	Allgemeine Kernmodelle des Qualitätsmanagements	283
4.3.1	Mit dem Oxygene- und Kulturtypus Qualität erzeugen	283
	1 Oxygenetypus (Elektrizitätstypus)	283
	2 Kulturtypus	284
4.3.2	Kontinuierliches Verbesserungsmanagement (KVM) als Basis des Qualitätsmanagements	286
	1 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement – Der Kaizen-Ansatz von Masaaki Imai	286
	2 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement (KVM) – Das westlich orientierte Verbesserungsmanagement	289
	1 Auffassungen über Kaizen	289
	2 Zur Entstehung von Kaizen	282
	3 Ziele, Grundannahmen und Axiome von Kaizen	294
	4 Demings Plan-Do-Check-Act-Circle	297
	5 Implementierung von Kaizen	298
	6 Résumé	300
4.3.3	Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme)	301
	1 Der Normbegriff im Qualitätsmanagement	301
	2 Historische Entwicklung der QM-Systeme	304
	3 Aufbau der DIN EN ISO:2000-Normenreihe	309
	4 Forderungen an QM-Systeme nach ISO 9001-2008-12	315
	5 Exkurs: Warnung – Systeme sind komplex!	319
	6 Weiße Flecken im Prozessmanagementansatz der ISO 9001:2008-12	320
	7 Wenig Neues durch die Revision der ISO 9001:2008-12	322

4.3.4	TQM-Modelle	323
	1 Total Quality Management (TQM) – mehr als ...	323
	2 Deming Application Prize	327
	3 Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	332
	4 EFQM-Modell als Basis des European Quality Award	343
	5 Ludwig-Erhard-Preis (LEP)	361
	6 Das Aachener Qualitätsmanagement Modell	364
	7 Résumé: Was noch zu verfolgen ist!	368
4.3.5	Integriertes Qualitätsmanagement, die Metaebene	369
	1 Wortfeldanalyse integrativ/integriert	370
	2 Integriertes Management – Integrierende Ansätze in Managementmodellen	370
	3 Integriertes Management – Der Ansatz von Knut Bleicher	372
	4 Integriertes Qualitätsmanagement (IQM) – Der Ansatz von Hans Dieter Seghezzi	375
	5 Integriertes Qualitätsmanagement (IQM) – Der Ansatz von Johannes Rüegg-Stürm in der Interpretation von Hans Dieter Seghezzi	377
	6 Integrierte Managementsysteme (IMS)	380
4.4	Weitere Ansätze des Qualitätsmanagements	385
4.4.1	Branchenbezogene Ansätze des Qualitätsmanagements: Regelwerke mit direktem Bezug zur ISO 9001	385
4.4.2	Branchen-/Bereichsbezogene QM-Systeme ohne oder mit indirektem Bezug zur ISO 9001: Beispiele	390
4.4.3	Ausgewählte aktuelle QM-Ansätze	393
	1 Six Sigma – Von der Qualitätstechnik zum System	394
	2 Vom TPS zum Lean Management – Neue Souffleusen dirigieren im Qualitätsmanagement das TPS	403
	1 Vorbemerkungen	403
	2 House des Lean Managements („TPS-Haus“)	405
	3 Die kulturelle Ebene des Toyota Organization Systems 14 Managementprinzipien	408
	4 Toyota Kata	411
	5 Lean Six Sigma	416
	3 Supply Chain Management	418
	4 Beschwerdemanagement	422
4.4.4	QM-Kontextkonzepte	430
4.5	Qualitätstechniken	431
	<i>Mindmap Kapitel 4</i>	436
5	„Anything goes!“ – Implementierung des Qualitätsmanagements	437
	Im fünften Kapitel erfahren Sie – Fragen und Aufgaben zum Verständnis – Wichtige Fachliteratur zu Kapitel 5	438
	Vorbemerkung	439
5.1	Implementieren eine Qualitätsleitbildes	440
5.2	Das Implementierungsproblem	441
5.3	Projektmanagement – Essentials	443
5.4	Implementierung im QM	446
5.5	Das Implementierungskonzept von Malorny	449

5.6	Nach der Implementierung die Zertifizierung	452
5.6.1	Zur europäischen Akkreditierungs- und Zertifizierungspolitik	453
5.6.2	Zur Zertifizierung von QM- und Umweltmanagement-Systemen	455
5.6.3	Zertifizierung aus der Sicht des Lieferanten	456
5.6.4	Der Prozess der Zertifizierung aus der Sicht der Zertifizierungsstelle	460
5.6.5	Zertifizierungskosten (Bachthaler-Studie)	461
5.6.6	Probleme und Fehler bei der Zertifizierung	463
	Mindmap Kapitel 5	464
6	Bestandsaufnahme und Schlussbetrachtung	465
6.1	Was wurde gezeigt und erreicht?	467
6.2	Bestandsaufnahme	467
6.3	Schlussbetrachtung	471
	„Qualitas occulta“	476
Literatur		477
Anmerkungen		479
Verwendete und empfohlene Literatur		483
Anhang		501
Register		513
Namenregister		515
Sachregister		517
Bildnachweis		522