

Inhalt

1	Einleitung	1
1.1	Bedeutung der Qualität	1
1.2	Benutzerhinweise	2
1.3	Aufbau einer Begriffsdarstellung	3
2	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
Poka Yoke	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
Loss 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
3 Anhang	365
Literaturverzeichnis	365
Stichwortverzeichnis	381
4 Die Autoren	403