

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	V
<b>Danksagung</b>	IX
<b>1. Die strategische Bedeutung der Produktqualität</b>	<b>1</b>
Die Erfahrungen in Japan	1
Die PIMS-Ergebnisse	4
Industrielle Großeinkäufer	9
Zusammenfassung	12
<b>2. Grundsätze der Qualitätsverbesserung</b>	<b>15</b>
Politik, Ehrlichkeit, Priorität und Kompetenz	15
Was ist Qualität?	22
Die Kette der Erfüllung	29
„Qualität für den Kunden – die erste Maßeinheit der Qualitätsverbesserung“	35
Qualität und Wert	40
Zusammenfassung	44
<b>3. Qualitätskosten – die zweite Maßeinheit der Qualitätsverbesserung</b>	<b>45</b>
Die Institutionalisierung der Qualitätskostenverbesserung	46
Was sind Qualitätskosten?	50
Die Bedeutung der Qualitätskosten	55
Qualitätskostenbudgetierung und -verbesserung	62
Qualitätskosten außerhalb des Herstellungsbereiches	66
Qualität, Produktivität und Rentabilität	68
Die Qualitätskostenverbesserung bei ITT Europa	71
Zusammenfassung	77
<b>4. Marketingaspekte der Qualität</b>	<b>79</b>
Qualitätsbewertung im Konkurrenzvergleich	80
Messung der Qualität für den Kunden	85
Marktforschung	90

Qualitätsbeschwerden	96
Die Qualitätsbeschwerde bei der Jones-Bank als Fallbeispiel	98
Zusammenfassung	106
<b>5. Designaspekte der Qualität</b>	<b>107</b>
Die drei Methodologien der Qualitätsverbesserung	107
Die sechs Arten, Produktqualität zu spezifizieren	112
Leistungsfähigkeit von Prozessen	117
Designrevision	130
Produktqualifikation	136
Zusammenfassung	149
<b>6. Die Eingangsprüfung</b>	<b>151</b>
Die Merkmals-Stichprobenprüfung	152
Wie effektiv ist die Abnahme- (oder Merkmals-) Stichprobenprüfung („statistische Qualitätskontrolle“)?	162
Strategien für die Eingangsprüfung	168
Zusammenfassung	174
<b>7. Die Qualität eingekaufter Artikel</b>	<b>175</b>
Modelle für Qualitätspolitik und Standardverfahren	175
Maßnahmen zur Verbesserung der Lieferantenqualität	180
Zusammenfassung	188
<b>8. Prüfung und Test in der Herstellung</b>	<b>189</b>
Die Prüf- und Testplanung	189
Prüfeffektivität	194
Fehlerklassifizierung	196
Die BGP45-Pumpe – eine Prüfplan-Fallstudie	212
Zusammenfassung	226
<b>9. Herstellungsqualität</b>	<b>227</b>
Statistische Prozeßkontrolle	228
Die Wirtschaftlichkeit der Qualität	240
Zusammenfassung	249
<b>10. Zuverlässigkeit und Produkthaftung</b>	<b>251</b>
Das Zuverlässigkeitsproblem	251
Der Fall mit dem Tiefseekabel-Transistor	261
Produkthaftung	268

Der Rückruf der Nova Fritex	270
Die Herstellung sicherer Produkte	275
Zusammenfassung	279
<b>11. Programme für die Multibereichs-Qualitätsverbesserung</b>	<b>281</b>
„Vierzehn Schritte zur Qualitätsverbesserung“	281
Qualitätszirkel	288
Die „Zielvorgabe der totalen Qualität“ im Kraftfahrzeugsektor von TRW	292
Zusammenfassung	296
<b>12. Organisation und Planung mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung</b>	<b>297</b>
Die Organisation einer produzierenden Division	297
Die Organisation einer Qualitätsabteilung	304
Betriebsplanung für die Qualitätsverbesserung	305
Zusammenfassung	307
<b>13. Die Rolle der Stabsmanager</b>	<b>309</b>
Führung durch einen Fachleute-Stab	311
Die Rolle des Qualitätsstabs	317
Das Toledo-Syndrom	331
Zusammenfassung	335
<b>14. Systemqualitäts-Überprüfungen</b>	<b>337</b>
Systemüberprüfungen nach dem MIL-Q-9858A	337
Prinzipien der Systemqualitäts-Überprüfung	340
Systemüberprüfungen für die Qualitätsverbesserung	341
Qualitätssystem-Selbstüberprüfungen	348
Funktionsprüfungen (Bereichsprüfungen) und strategische Pläne	358
Zusammenfassung	362
<b>15. Breitere Anwendung der Qualitätsverbesserung</b>	<b>363</b>
Qualitätsverbesserung in Dienstleistungsfirmen	363
Externe Kunden und interne „Kunden“	367
Schlußbemerkung	368
<b>Glossar</b>	<b>371</b>
<b>Quellenverweise</b>	<b>375</b>
<b>Register</b>	<b>377</b>