

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
1.1 Warum Qualität?	1
1.2 Qualität - was heißt das?	4
1.3 Qualität - wie erreicht man die?	7
1.3.1 Klassische Qualitätskontrolle	7
1.3.2 Neue Qualitätssicherung	8
1.3.3 Umfassende, unternehmensweite Qualitätskonzeption	10
2 Prinzipien einer umfassenden unternehmensweiten Qualitätskonzeption	15
2.1 Die Qualitätspolitik des Unternehmens	15
2.1.1 Qualitätsbewegung	15
2.1.2 Qualitätsziele und Qualitätsgrundsätze	16
2.1.3 Organisation	19
2.1.4 Einführung der Qualitätskonzeption	25
2.2 Qualitätsgrundsätze	31
2.2.1 Erfüllen von Kundenanforderungen (Marktorientierung)	31
2.2.2 Messung der Übereinstimmung	40
2.2.3 Qualitätsstandard: Null-Fehler	45
2.2.4 Kontinuierliche Verbesserung	48
2.2.5 Vorbeugung	51
2.3 Qualitätskosten	56
3 Methoden und Konzepte zur Verwirklichung der Qualitätsgrundsätze	63
3.1 Motivation der Mitarbeiter	63
3.1.1 Motivationstheorien	65
3.1.2 Anerkennung	72
3.1.3 Zielsetzung, Beratung und Förderung	73
3.1.4 Verbesserungsvorschlags-Programm (VV-Programm)	74
3.1.5 Information, Kommunikation	74
3.1.6 Mitarbeiter-Umfragen	75
3.2 Arbeitsgruppen	78
3.2.1 Qualitätsteams	80
3.2.2 Qualitätszirkel	80
3.2.3 Vorgehensweise	82
3.2.4 Was kann erreicht werden?	86
3.2.5 Die Aufgabe des Managements	89

3.3 Geschäftsprozeß-Management	92
3.3.1 Grundlagen	92
3.3.2 Prozeß-Management	106
3.3.3 Einordnung und Bewertung	130
3.3.4 Prozeß-Architektur	134
3.3.5 Prozeß-Integration	141
4 Techniken und Hilfsmittel	147
4.1 Kritische Erfolgsfaktoren	148
4.2 Abteilungsanalyse	156
4.3 Ursache-Wirkungs-Diagramm	165
4.4 Pareto-Analyse	169
4.5 Brainstorming und Brainwriting	174
4.6 Wertanalyse	177
4.7 Modellierung und Simulation	183
4.8 Qualitätsregelkarten	195
Allgemeine Literatur zum Thema Qualität	209
Stichwortverzeichnis	211