

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> . . . . .	5
<b>1 Was ist Qualitätsmanagement?</b> . . . . .	11
1.1 Beginnen wir mit der Frage: Warum Qualitätsmanagement? . . . . .	11
1.2 Qualitätsmanagement vertieft dargestellt . . . . .	12
1.2.1 Der Mensch steht im Vordergrund . . . . .	12
1.2.2 Qualität steht im Mittelpunkt . . . . .	14
1.3 Qualität entsteht durch Geisteshaltung und Technik . . . . .	15
<b>2 Zertifiziertes Qualitätsmanagement – Die Weiterentwicklung der ISO 9000</b>	16
2.1 ISO 9000 ff. – eine der international am weitesten verbreiteten Normen . . . . .	16
2.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000: 2000	21
<b>3 Das Qualitätsverständnis im Wandel</b> . . . . .	23
3.1 Ursprung des Wortes „Qualität“ und Normung des Qualitäts- begriffes . . . . .	23
3.2 Steigende Marktforderungen haben Konsequenzen für die Führungsarbeit . . . . .	23
3.3 Die Komplexität des Qualitätsbegriffes aus verschiedenen Sicht- weisen . . . . .	24
3.4 So entsteht Qualität . . . . .	25
3.5 Ständige Qualitätsverbesserung und ihre Folgen . . . . .	26
3.6 Die qualitätswirksamen Tätigkeiten im Qualitätskreis . . . . .	26
3.7 Kennzeichen für den Wandel im Qualitätsverständnis . . . . .	27
3.8 Die Qualitätsstufen zu TQM . . . . .	28
3.9 Entwicklungen auf der Suche nach Qualität . . . . .	29
3.10 Qualität führt zu Wirtschaftlichkeit . . . . .	29
3.11 Interne und externe Fehlererfassung . . . . .	30
<b>4 Auch die Dienstleistung ist ein Produkt und erfordert Qualitäts- management</b> . . . . .	31
4.1 Die Dienstleistung ist ein großer Wirtschaftsfaktor . . . . .	31
4.2 Nachholbedarf bei Dienstleistungen in Deutschland . . . . .	32

4.3	Die komplexe Größe Dienstleistungsqualität . . . . .	33
4.4	Der Dienstleistungsqualitätskreis . . . . .	34
4.5	Das GAP-Modell der Dienstleistungsqualität . . . . .	36
4.6	Die sieben Qualitätstechniken für Dienstleistungen D 7 . . . . .	37
4.7	Wichtige Dienstleistungsbranchen . . . . .	44
4.8	Kunden-Lieferanten-Verhältnisse bei Dienstleistungen . . . . .	44
4.9	Der hohe Einfluss der Verhaltensqualität auf das Kundenurteil . . . . .	45
<b>5</b>	<b>Qualitätstechniken als Werkzeuge des Qualitätsmanagements . . . . .</b>	<b>47</b>
5.1	Die Qualitätsfunktionen-Darstellung QFD (Quality Function Deployment) . . . . .	48
5.2	Die Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse FMEA . . . . .	49
5.3	Die statistische Versuchsplanung SVP . . . . .	49
5.4	Die statistische Prozessregelung SPR . . . . .	50
5.5	Die sieben Qualitätswerkzeuge Q 7 . . . . .	51
5.6	Die sieben Managementwerkzeuge M 7 . . . . .	52
5.7	Weitere bewährte Qualitätstechniken . . . . .	52
5.8	Zum Nutzen aus der Anwendung der Qualitätstechniken . . . . .	54
<b>6</b>	<b>Gelebtes Qualitätsmanagement führt zum Geschäftserfolg . . . . .</b>	<b>55</b>
6.1	Komplexität der Qualität erfordert ganzheitliches Qualitäts- management . . . . .	55
6.2	Die Ziele des ganzheitlichen Qualitätsmanagements . . . . .	56
6.3	Die Inhalte des Qualitätsmanagements . . . . .	58
6.4	Demings 14 Punkte der Qualitätsphilosophie . . . . .	58
6.5	Ein neues „Made in Germany“ ist erforderlich . . . . .	59
<b>7</b>	<b>Rechtliche Anforderungen an das Qualitätsmanagement . . . . .</b>	<b>60</b>
7.1	Haftung für fehlerhafte Produkte und Leistungen vermeiden . . . . .	60
7.2	Übersicht über die Rechtsanforderungen . . . . .	63
7.3	Gefahren und Risiken bei der Arbeit . . . . .	67
7.4	Der Fehler und seine Folgen . . . . .	68
7.5	Risikosenkung durch Produktrisiko-Management . . . . .	70
7.6	Die Verkehrssicherungspflicht . . . . .	73
7.6.1	Die Konstruktionsverantwortung . . . . .	75
7.6.2	Die Fabrikationsverantwortung . . . . .	76
7.6.3	Die Instruktionsverantwortung . . . . .	78
7.6.4	Die Produktbeobachtungspflicht . . . . .	79
7.6.5	Die Organisationsverantwortung . . . . .	80

7.7	Sicherheitsanforderungen in der Europäischen Union (EU) . . . . .	81
7.8	Kennzeichnung von Waren . . . . .	82
7.9	Qualitätszertifikat und Haftung . . . . .	82
7.10	Die strafrechtliche Produktverantwortung . . . . .	84
7.11	Die Versicherbarkeit des Produkthaftungsrisikos . . . . .	85
<b>8</b>	<b>Prüfen und Messen – die Grundlage des Qualitätsmanagements . . . . .</b>	<b>87</b>
8.1	Was ist Prüfen und Messen? . . . . .	87
8.1.1	Einführung . . . . .	87
8.1.2	Grundbegriffe zum Prüfen und Messen . . . . .	92
8.2	Arten von Prüfungen . . . . .	95
8.3	Abweichungen beim Prüfen und Messen . . . . .	101
8.4	Prüfmittel . . . . .	107
8.5	Toleranzen und Fähigkeiten . . . . .	113
8.6	Anmerkungen . . . . .	119
<b>9</b>	<b>Qualitätspreise orientieren sich am umfassenden Qualitätsmanagement (Total Quality Management) . . . . .</b>	<b>123</b>
9.1	TQM – Wettlauf ohne Ziellinie . . . . .	123
9.2	Im Mittelpunkt steht die Kundenzufriedenheit . . . . .	124
9.3	Die Mitarbeiterorientierung . . . . .	124
9.4	Die Lieferanten müssen integriert werden . . . . .	125
9.5	Der Kreis schließt sich erst mit dem Engagement der Geschäfts- führung . . . . .	126
9.6	Ständige Verbesserung und Prozessorientierung . . . . .	127
9.7	Weltweite Motivation zur Qualitätsarbeit . . . . .	128
9.8	Der japanische Deming-Preis . . . . .	130
9.9	Der US-amerikanische Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) . . . . .	131
9.10	Der Europäische Qualitätspreis . . . . .	132
9.11	Der Ludwig-Erhard-Preis und regionale Qualitätspreise in Deutsch- land . . . . .	133
9.12	Das Selbstbewertungskonzept . . . . .	133
9.13	Das TQM-Reifegradmodell . . . . .	134
<b>10</b>	<b>Schlussbemerkungen mit Hinweisen auf die CD „Lernprogramm Qualitätsmanagement“ . . . . .</b>	<b>136</b>
10.1	Lizenzbestimmungen . . . . .	136
10.2	Einführung in das Lernprogramm . . . . .	137

10.3	Installation . . . . .	138
10.4	Bedienung des Programms . . . . .	139
10.4.1	Kontextmenü . . . . .	141
10.4.2	Inhaltsverzeichnis . . . . .	142
10.4.3	Schwierige Begriffe verständlich erklärt – Begriffsdatenbank	143
10.4.4	Wie kann ich mein Wissen überprüfen? . . . . .	144
10.4.5	Interaktivität . . . . .	145
10.4.6	Literaturverzeichnis . . . . .	147
10.5	Wie passe ich die Software an meine Wünsche an? . . . . .	148
10.5.1	Druckoptionen . . . . .	148
10.5.2	Speicheroptionen . . . . .	150
10.5.3	Sound- und Effektoptionen . . . . .	150
10.5.4	Demomodus . . . . .	151
10.6	Tipps und Tricks . . . . .	152
11	Weiterführende Literatur . . . . .	154
	Sachwortverzeichnis . . . . .	155