

Inhaltsverzeichnis

1	Wettbewerbsfaktor Qualität	1
1.1	Einleitung.....	1
1.2	Was ist Qualität und wie wird sie erreicht?	2
1.3	Ausgangssituation im Unternehmen	5
1.3.1	Wettbewerbs- und Kundenanforderungen.....	6
1.3.2	Gesetzliche Anforderungen.....	7
1.3.3	Unternehmensinterne Qualitätsanforderungen	10
1.3.4	Anforderungen aus der Qualitätsnormung	12
1.3.5	Anforderungen aus dem Umweltschutz	14
1.4	Umfassende Unternehmensqualität	15
1.5	Zusammenfassung	18
1.5.1	Branchenspezifische Ausprägungen	20
1.6	Literaturhinweise	20
2	Qualitätsmanagement im Unternehmen	22
2.1	Ganzheitliche General-Management-Strategie	22
2.1.1	Qualitätsgerechte Organisationsstrukturen.....	24
2.2	Ziele und Aufgaben des Qualitätsmanagements	27
2.3	Bestehende Defizite des Qualitätsmanagements	30
2.4	Total-Quality-Management-Ansatz (TQM)	30
2.5	Durchgängige Qualitätspolitik im Unternehmen	33
2.6	Qualitätsmanagement-Grundsätze	36
2.7	Literaturhinweise	40
3	Verantwortung des Mitarbeiters für die Erfüllung der Qualitätsanforderungen	41
3.1	Mitarbeiterbezogene Qualitätsverbesserungsstrategien (KAIZEN).....	41
3.2	Führungsgrundsätze zur Mitarbeitermobilisierung	44
3.3	Qualitätsförderung durch Qualitätszirkel	46
3.4	Arbeitsplatzbezogene Qualitätsoptimierung	47
3.5	Qualitätsförderung durch Mitarbeiterqualifizierung.....	48
3.6	TPM-Ansatz zur vorbeugenden Instandhaltung	50
3.7	Literaturhinweise	51

4	Die Bedeutung des Zulieferers für die Erfüllung der Qualitätsanforderungen	53
4.1	Unternehmensübergreifende Qualitäts-Ketten	53
4.2	Integrierte Qualitätsmanagement-Prozesse	54
4.3	Zuliefererkooperation	56
4.4	Lieferantenauswahl und Lieferantenbewertung	56
4.5	Qualitätsmanagement-Vereinbarungen und Qualitätsmanagement-Darlegungen	62
4.6	Qualitätsprüfung bei Wareneingang	64
4.7	Literaturhinweise	69
5	Grundlagen des Qualitätsmanagements	71
5.1	Qualitäts-Definitionen	71
5.2	Aufbau und Inhalt des Qualitätskreises	76
5.2.1	Qualitätsbeiträge in der Design-, Spezifizierungs- und Entwicklungsphase	80
5.2.2	Qualitätsbeiträge in der Beschaffungsphase	83
5.2.3	Qualitätsbeiträge in der Prozeßplanungs- und Entwicklungsphase	83
5.2.4	Qualitätsbeiträge in der Produktion	84
5.2.5	Begleitende Prüfungen und Untersuchungen	84
5.2.6	Qualitätsbeiträge in Verpackung und Lagerung	85
5.2.7	Qualitätsbeiträge im Verkauf und Kundennutzung	86
5.2.8	Qualitätsbeiträge in Montage und Betrieb	87
5.2.9	Qualitätsbeiträge in der technischen Unterstützung und Instandhaltung	87
5.2.10	Recycling - Beseitigung nach Gebrauch	88
5.2.11	Qualitätsbeiträge im Kundenkontakt	89
5.3	Funktionen des Qualitätsmanagements (Qualitätssicherung)	90
5.4	Aufbau des Qualitätswesens	95
5.5	Literaturhinweise	96
6	Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach dem Normenwerk DIN EN ISO 9000 bis 9004	98
6.1	Ziel und Zweck eines Qualitätsmanagementsystems	98
6.2	Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem	99
6.3	Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	100
6.4	Inhalte und Interpretation der Normenreihe DIN EN ISO 9000 - 9004	102
6.4.1	Inhalte der DIN EN ISO 9000	104
6.4.2	Inhalte der DIN EN ISO 9001, 9002, 9003	105
6.4.3	Inhalte der DIN EN ISO 9004	110

6.4.4	Weiterentwicklung der DIN EN ISO 9000 ff. zu Umweltschutz-Managementsystemen	114
6.5	Planung und Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	116
6.6	Literaturhinweise	120
7	Leitfaden zur Erstellung eines Qualitätsmanagement-Handbuches.....	122
7.1	Zielsetzung und Aufgaben des Qualitätsmanagement-Handbuches	122
7.2	Inhalt und Form eines Qualitätsmanagement-Handbuches	123
7.3	Gestaltung des Qualitätsmanagement-Handbuches.....	125
7.3.1	Externe Präsentation	126
7.3.2	Interne Darstellung	127
7.3.3	Qualitätsmanagement-Verfahrensanweisungen	127
7.3.4	Qualitätsmanagement-Arbeits- und Prüfanweisungen.....	129
7.4	Verantwortungsbereiche und Informationsbeziehungen.....	130
7.5	Vorgehensweise zur Erstellung eines Qualitätsmanagement- Handbuches	132
7.6	Literaturhinweise	134
8	Qualitätsaudits und Zertifizierung	135
8.1	Aufgaben und Aufbau von Audits	135
8.2	Arten von Qualitätsaudits	139
8.2.1	Systemaudit	140
8.2.2	Verfahrensaudit	141
8.2.3	Produktaudit	141
8.3	Zertifizierung	142
8.4	Arten von Zertifikaten	144
8.5	Ablaufschema zur Zertifizierung	147
8.6	Erkenntnisse aus Zertifizierungsaudits	151
8.7	Literaturhinweise	153
9	Qualitätssicherung - Methoden und Werkzeuge	155
9.1	Japanische Wege zur Qualitätsführerschaft	155
9.2	Quality-Function Deployment (QFD)	156
9.3	Basiswerkzeuge für die ständige Verbesserung	162
9.4	Fehlermöglichkeits- und Einflußanalyse (FMEA)	166
9.4.1	Ausfalleffektanalyse	170
9.4.2	Fehlerbaumanalyse	171
9.4.3	Ereignisablaufanalyse	174
9.5	SPC - Statistische Prozeßkontrolle.....	174
9.6	Poka Yoke	181
9.7	Statistische Versuchsplanung nach Taguchi und Shainin	181
9.8	Literaturhinweise	190

10	Prüfung der Qualität im Prozeß	192
10.1	Arten von Qualitätsprüfungen.....	192
10.2	Prüfplanung	203
10.3	Prüfausführung	209
10.4	Prüfdatenverarbeitung	217
10.5	Selbstprüfung	224
10.6	Literaturhinweise	225
11	Qualitätskosten und Qualitätscontrolling	228
11.1	Aufbau von Qualitäts-Regelkreisen.....	228
11.2	Qualitätskostenelemente	231
11.3	Erfassung von Qualitätskosten	234
11.4	Umfassendes Unternehmenscontrolling	237
11.5	Computerunterstütztes Qualitätscontrolling	240
11.6	Schlußbemerkung	245
11.7	Literaturhinweise	247
	Sachwortverzeichnis	249