

Inhaltsverzeichnis

1 Qualitätsmanagement: Einführung	9
1.0 Historische Entwicklung und Begriffsabgrenzung	9
1.1 Der KAIZEN-Ansatz	13
1.10 Inhalt von KAIZEN	13
1.11 Der KAIZEN-Schirm	15
2 KAIZEN-Elemente	19
2.0 Kundenorientierung	19
2.00 Qualität der Leistung	19
2.01 Erweiterung des Kundenbegriffes	21
2.1 TQC (Umfassende Qualitätskontrolle)	22
2.10 Qualität als umfassende und strategische Größe	23
2.100 Der umfassende Qualitätsbegriff	23
2.101 »Quality first«	24
2.11 Einbeziehung aller Mitarbeiter	24
2.110 Der Qualitätskreis	24
2.111 Funktionsüberschneidendes Management	25
2.12 Engagement des Managements	28
2.120 Vorbildfunktion des Top-Managements	28
2.121 Partizipativ-kooperatives Management	29
2.13 Führungsgrundsätze und Unternehmenskultur	29
2.14 Systematische Analyse	32
2.140 Prozeßorientierung	32
2.141 Verwendung von Daten	33

2.2	Qualitäts- und Produktivitätssteigerung	34
2.20	Zwei konkurrierende Ziele?	34
2.21	Der PDCA-Kreislauf	35
2.3	Gruppenorientierung	36
2.30	Kleingruppenarbeit	38
2.300	Teilautonome Arbeitsgruppen	39
2.301	KAIZEN-Gruppen	40
2.302	Sonstige Gruppen	41
2.303	Voraussetzungen der Kleingruppen- tätigkeit und ihre Vorteile	42
2.31	Qualitätszirkel	43
2.310	Definition	43
2.311	Themen der Qualitätszirkel-Arbeit	45
2.312	Rahmenbedingungen und Ergebnisse effektiver Qualitätszirkel-Arbeit	46
2.313	Organisation der Qualitätszirkel-Arbeit	48
2.313.0	Träger der Qualitätszirkel- Arbeit (Aufbauorganisation)	48
2.313.1	Vorgangsweise im Zirkel (Ablauforganisation)	49
2.314	Methoden der Qualitätszirkel-Arbeit	51
2.314.0	Die Sieben Statistischen Werkzeuge	51
2.314.1	Die Sieben Neuen Werkzeuge	53
2.4	Vorschlagswesen	55
2.5	Fehlervermeidung und Produktionssystem	58
2.50	Fehlerlosigkeit	58
2.500	Fehlerursachen	58
2.501	Qualitätskosten	60
2.502	Methoden der Fehlerverhütung	64
2.502.0	Poka Yoke	64
2.502.1	Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA)	64

2.51	Just in Time	69
2.52	Kanban	72
2.53	Automation	74
2.6	TPM (Umfassende, produktive Instandhaltung)	76
2.7	Organisation der Arbeit	81
2.70	Kooperation der Managementebenen	81
2.71	Arbeitsdisziplin	86
2.8	Entwicklung neuer Produkte	88
2.80	Zwei Strategien zur Entwicklung neuer Produkte: KAIZEN und Innovation	88
2.81	Die Produktentwicklung im KAIZEN-Unternehmen: Quality Function Deployment (QFD)	90
3	KAIZEN aus der Sicht der ganzheitlichen Denkweise	101
3.0	Die Theorie des ganzheitlichen Denkens	101
3.00	Die Bausteine des ganzheitlichen Denkens	103
3.01	Denkfehler bei nicht-systemischem Denken	105
3.02	Ablauf eines ganzheitlichen Problem- lösungsprozesses	106
3.1	KAIZEN im Netzwerk des Systems Unternehmen	109
3.10	Abgrenzen der Situation	110
3.11	Bestimmen der Einflußfaktoren und ihrer Vernetzung	113
3.12	Die KAIZEN-Faktoren und ihr Einfluß auf die Netzwerk-Beziehungen	132
4	KAIZEN: Die Praxis	137
4.0	Anwendbarkeit des KAIZEN-Ansatzes im Westen	137
4.00	Zur Übertragbarkeit von KAIZEN	137
4.01	Die Förderung der »Anwendbarkeit« im Westen	162
4.010	Förderung durch eine angemessene Einführungsstrategie	162

4.011 Förderung durch Qualitätsstandards und -preise	167
4.02 Zukünftige Entwicklungen	172
4.1 Anwendungsbeispiele in westlichen Unternehmen	174
4.10 Beispiele einer breiteren Anwendung der KAIZEN-Prinzipien	174
4.11 Beispiele zur Anwendung einzelner KAIZEN-Elemente	190
Literaturverzeichnis	199