



Inhaltsverzeichnis

Hans Dieter Seghezzi, Fritz Fahrni, Thomas Friedli

Integriertes Qualitätsmanagement

Der St. Galler Ansatz

ISBN (Buch): 978-3-446-43461-5

ISBN (E-Book): 978-3-446-43520-9

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43461-5>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

TEIL A

Qualität – eine Unternehmeraufgabe	1
Überblick	3
1 Integriertes Qualitätsmanagement – Idee und Aufbau	7
2 Geschichte des Qualitätswesens	17
3 Qualitätsmanagement des Wandels	25
4 Qualitätsmanagement als Wettbewerbsfaktor	29
5 Qualität – Aufbau und Konzepte	33
5.1 Qualität verstehen	33
5.1.1 Bedürfnisse und Erwartungen	35
5.1.2 Spezifikationen	39
5.1.3 Fehler und Mängel	41
5.2 Qualität der Produkte und Dienstleistungen	43
5.3 Qualität der Prozesse	50
5.4 Qualität von Unternehmen und Organisationen	53
6 Qualität messen	55
6.1 Die „Sprache der Zahlen“	55
6.2 Traditionelle Qualitätsprüfung	55
6.3 Zweck und Aufbau von Messsystemen	56
6.4 Charakter und Arten von Messgrößen	58
6.5 Entwicklung, Implementierung und Verdichtung von Messgrößen	62

Teil B	
Qualitätsmanagement – Aufgaben und Gestaltung	69
Überblick	71
7 Normative und strategische Führung für Qualität	79
7.1 Qualitätspolitik	79
7.1.1 Qualitätspolitik von Nestlé	80
7.1.2 Qualitätspolitik von Hilti	83
7.1.3 Erarbeiten und Etablieren einer Qualitätspolitik	86
7.1.4 Positionierung bezüglich externer Unternehmensdimensionen	88
7.1.5 Positionierung bezüglich Anspruchsgruppen	89
7.2 Qualitätskultur	91
7.3 Qualitätsstrukturen und -systeme	101
7.4 Qualitätsstrategie	113
8 Operatives Qualitätsmanagement	121
8.1 Operative Unternehmensführung und Qualitätsmanagement	121
8.2 Qualitätsplanung	123
8.2.1 Qualitätsziele	123
8.2.2 Kriterien der Qualitätsplanung	131
8.2.3 Qualitätsplanung als Brücke zur Unternehmensstrategie	137
8.2.4 Ausprägungen der Qualitätsplanung	139
8.3 Qualitätslenkung	142
8.3.1 Planung in Realität umsetzen	142
8.3.2 Qualitätsanforderungen in der Realität erkennen	143
8.3.3 Qualitätsanforderungen in der Realität einhalten	144
8.3.4 Die reale Produkt- und Prozessqualität messen	144
8.3.5 Verantwortlichkeiten festlegen	146
8.3.6 Feedback für Verbesserungen	148
8.3.7 Ausprägungen der Qualitätslenkung	155
8.4 Qualitätssicherung	158
8.4.1 Qualitätssicherung und Risikomanagement	158
8.4.2 Ziele und Nutzen der Qualitätssicherung	160
8.4.3 Überprüfung von qualitätssichernden Maßnahmen	164
8.4.4 Organisation der Qualitätssicherung	165
8.4.5 Ausprägungen der Qualitätssicherung	167
8.5 Qualitätsverbesserung	171
8.5.1 Kontinuierliche Verbesserung	171
8.5.2 Innovation durch Qualitätsverbesserung	172

8.5.3	Bessere Effektivität/besserer Kundennutzen durch Qualitätsverbesserung	173
8.5.4	Höhere Effizienz – geringere Fehler durch Qualitätsverbesserung	175
8.5.5	Organisation und Führung bei der Qualitätsverbesserung	176
8.5.6	Ausprägungen der Qualitätsverbesserung	183
Teil C		
Qualitätsmanagement – Umsetzung in Organisationen		187
Überblick		189
9	Konzepte und Modelle	193
9.1	Die Normenreihe ISO 9000	193
9.2	Die Norm ISO 9001:2008	197
9.3	Die Norm ISO 9004:2009	202
9.4	Six Sigma	205
9.5	Lean Production und TPS	209
9.5.1	Das Toyota-Produktions-System (TPS)	209
9.5.2	Eine Definition von Lean Production	213
9.6	Balanced Scorecard	215
9.7	Modell für Dienstleistungsqualität	218
9.8	Branchenmodelle	222
9.9	Modelle verwandter Disziplinen	225
9.10	Das Konzept Total Quality Management	238
9.11	Das Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM)	241
9.12	Operative Exzellenz in produzierenden Unternehmen	249
9.12.1	Einführung und Begriffsverständnis	249
9.12.2	Elemente von Initiativen zu Operativer Exzellenz	251
9.12.3	Erfolgsfaktoren von Operativer Exzellenz	252
9.12.4	Zusammenfassung	255
9.13	Weitere Award-Modelle	256
10	Unternehmensgestaltung und -entwicklung	259
10.1	Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	259
10.2	Vom funktionalen zum prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem	263
10.3	Pfade zu Excellence	268
10.4	Business-Excellence-Modell als CEO-Cockpit	270

11	Bewertung, Zertifizierung und Auszeichnung von Systemen ..	271
12	Qualität in globalen Unternehmen	281
Teil D		
	Werkzeuge und Methoden – Qualitätstechnik	283
	Überblick	285
13	Qualitätsmanagement	289
13.1	Assessments und Audits	289
13.2	Benchmarking	293
13.3	Reviews	297
14	Qualitätsplanung und Innovation	301
14.1	Quality Function Deployment (QFD)	301
14.2	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA)	303
14.3	Statistische Versuchsplanung	306
14.4	Zuverlässigkeitstechnik	310
15	Qualitätslenkung	317
15.1	Stichprobenpläne	317
15.1	Statistische Prozesskontrolle (SPC)	321
16	Qualitätsprüfung	327
17	Qualitätsverbesserung	331
17.1	Seven Tools	331
17.2	Seven New Tools	335
17.3	Poka Yoke	338
17.4	Kaizen	339
	Literaturverzeichnis	343
	Die Autoren	357
	Index	359