

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätsmanagement – Theorie	
1.1	Was ist »Qualität«?	11
1.1.1	Qualität in der Alltagssprache	11
1.1.2	Die fünf Ansätze für Qualität nach D. A. Garvin	11
1.1.3	Die genormte Definition für Qualität	12
1.1.4	Das KANO-Modell der Qualitätskategorien	14
1.2	Die Entwicklung des Qualitätsmanagements	16
1.2.1	Die Entwicklung des Marktes	16
1.2.2	Von der Qualitätskontrolle zum ganzheitlichen Qualitätsverständnis	17
1.3	Ganzheitliches Qualitätsmanagement (TQM)	19
1.3.1	Grundsätze des Total Quality Managements	19
1.3.2	Auswirkungen von TQM für Unternehmen	23
1.4	Kundenorientierung	25
1.4.1	Kundenorientierung – was bedeutet das?	25
1.4.2	Der Kundenbegriff	25
1.4.3	Die Kunden-Lieferantenbeziehung	26
1.4.4	Kundenerwartung, Kundenzufriedenheit, Kundenverhalten	28
1.4.5	Das Gap-Modell	30
1.4.6	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	31
1.4.7	Das Instrument der Befragung	32
1.5	Qualitätsmanagementsysteme	34
1.5.1	Was ist Qualitätsmanagement?	34
1.5.2	Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?	35
1.5.3	Modelle des Qualitätsmanagements	36
1.6	DIN EN ISO 9000-Normenreihe	38
1.6.1	Ursprünge und Entwicklung der Normenreihe DIN EN ISO 9000	38
1.6.2	Das Prozessmodell	40
1.6.3	Anforderungen der DIN EN ISO 9001	41
1.6.4	Der Leitfaden DIN EN ISO 9004	46
1.6.5	Weitere Branchennormen	47
1.7	Umweltmanagementsysteme	49
1.7.1	DIN EN ISO 14000er-Reihe	49
1.7.2	EMAS EG-Umweltaudit-Verordnung der Europäischen Union	53
1.7.3	Integrierte Managementsysteme	55
1.8	Audits	56
1.8.1	Definition und Zweck von Audits	56
1.8.2	DIN EN ISO 19011: Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen	56
1.8.3	Arten von Audits	59
1.8.4	Auditprinzipien und der risikobasierte Ansatz	60
1.8.5	Auditprogramm	60
1.8.6	Ablauf eines Audits	61
1.8.7	Qualifikation und Bewertung von Auditoren	62
1.9	Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen	63
1.9.1	Zweck der Zertifizierung	63
1.9.2	Vorbereitung auf eine Zertifizierung	63
1.9.3	Ablauf der Zertifizierung	63
1.10	Modelle der Qualitätspreise	65
1.10.1	Qualitätspreismodelle	66
1.10.2	Das EFQM-Modell für Excellence	68
1.10.3	Die Balanced Scorecard als Bewertungsinstrument	72
1.11	Qualitätsmanagement und Produkthaftung	74
1.11.1	Vertragliche Haftung	74
1.11.2	Außervertragliche Haftung	75
1.11.3	Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung	76
1.12	Qualitätskosten	77

2	Qualitätsmanagement – Praxis	
2.1	Lean Management – Vorläufer von TQM	83
2.2	Umsetzung des Total Quality Management-Konzeptes	86
2.3	Umsetzungsbausteine des Total Quality Managements	88
2.4	Die neue Führungsrolle	96
2.4.1	Verhalten von Führungskräften	96
2.4.2	Erwartungen an Führungskräfte	97
2.5	Mitarbeiterpotenzial	100
2.6	Beschwerdemanagement	103
2.6.1	Begriffsdefinition	103
2.6.2	Ziele des Beschwerdemanagements	103
2.6.3	Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements	104
2.7	Dienstleistungsqualität	106
2.7.1	Begriffsdefinition	106
2.7.2	Analyse der Dienstleistungsqualität	107
2.7.3	Dienstleistungsqualität planen und entwickeln	109
2.8	Haupttätigkeiten des Qualitätsmanagements	111
2.8.1	Qualitätsmanagement im Qualitätskreis	112
2.8.2	Qualitätsplanung	112
2.8.3	Qualitätssteuerung	114
2.8.4	Qualitätssicherung	116
2.8.5	Qualitätsverbesserung	117
2.9	Qualitätsprüfungen	119
2.9.1	Prüfplanung	120
2.9.2	Prüfdurchführung	124
2.9.3	Prüfauswertung	124
3	Qualitätsmanagement – Werkzeuge	
3.1	Einfache Instrumente	127
3.1.1	Visualisierung	127
3.1.2	Korrelation	129
3.1.3	Regression	130
3.1.4	Häufigkeiten darstellen	130
3.1.5	Brainstorming	133
3.1.6	Ursache-Wirkungsdiagramm	134
3.1.7	Fehlerbaumanalyse	135
3.1.8	Ablaufdiagramme (Flowcharts)	137
3.2	Anspruchsvollere Methoden	141
3.2.1	Netzplantechnik	141
3.2.2	Quality Function Deployment (QFD)	144
3.2.3	FMEA Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse	148
3.2.4	Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen	153
3.2.5	Statistische Prozessregelung (SPC)	157
3.2.6	Statistik	158
3.2.7	Benchmarking	164
3.2.8	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	166
3.2.9	Problemlösungsverfahren	170
3.2.10	Poka Yoke	173
3.3	Methoden für Dienstleistungen	174
3.3.1	Service Blue Printing	174
3.3.2	Messinstrument SERVQUAL	174
3.3.3	Problem-Detecting-Methode	175
3.3.4	Critical Incident Technik	176

4	Qualitätsmanagement – Konflikte	
4.1	Konflikttheorie	181
4.1.1	Was ist ein Konflikt?	181
4.1.2	Unsere Einstellung zu Konflikten	184
4.1.3	Konfliktelemente	184
4.1.4	Zwei extreme innere Konfliktgrundhaltungen	187
4.1.5	Innere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	188
4.1.6	Äußere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	188
4.1.7	Konflikttypen	189
4.1.8	Modell der Konflikteskalation	190
4.2	Konfliktpraxis	192
4.2.1	Der Konflikteufelskreis	192
4.2.2	Konfliktdiagnose	194
4.2.3	Die Rolle der Kommunikation bei Konflikten	194
4.2.4	Instrumente konstruktiver Konfliktbehandlung	195
4.2.5	Modell zur eigenen kooperativen Konfliktbewältigung	198
4.3	Empfehlungen zur Konfliktbehandlung	200
5	Qualitätsmanagement – Aspekte im Handwerk	
5.1	Qualitätsbewusstsein im Handwerk	203
5.2	Qualitätsgrundsätze im Handwerk	204
5.3	Aufbau eines QM-Systems im Handwerksbetrieb	206
5.4	Prüfungen im Handwerk	209
5.4.1	Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung	209
5.4.2	Abnahmeprüfungen mit dem Kunden	214
5.5	Prüfmittelüberwachung im Handwerk	215
	Literaturhinweise	217
	Stichwortverzeichnis	219