

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Qualitätsmanagement – Theorie</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>Was ist »Qualität«?</b>	<b>10</b>
1.1.1	Qualität in der Alltagssprache	10
1.1.2	Die fünf Ansätze für Qualität nach D. A. Garvin	10
1.1.3	Die genormte Definition für Qualität	11
1.1.4	Das KANO-Modell der Qualitätskategorien	13
<b>1.2</b>	<b>Die Entwicklung des Qualitätsmanagements</b>	<b>15</b>
1.2.1	Die Entwicklung des Marktes	15
1.2.2	Von der Qualitätskontrolle zum ganzheitlichen Qualitätsverständnis	16
<b>1.3</b>	<b>Ganzheitliches Qualitätsmanagement (TQM)</b>	<b>18</b>
1.3.1	Grundsätze des Total Quality Managements	18
1.3.2	Auswirkungen von TQM für Unternehmen	22
<b>1.4</b>	<b>Kundenorientierung</b>	<b>24</b>
1.4.1	Kundenorientierung – was bedeutet das?	24
1.4.2	Der Kundenbegriff	24
1.4.3	Die Kunden-Lieferantenbeziehung	25
1.4.4	Kundenerwartung, Kundenzufriedenheit, Kundenverhalten	27
1.4.5	Das Gap-Modell	29
1.4.6	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	30
1.4.7	Das Instrument der Befragung	32
<b>1.5</b>	<b>Qualitätsmanagementsysteme</b>	<b>33</b>
1.5.1	Was ist Qualitätsmanagement?	33
1.5.2	Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?	34
1.5.3	Modelle des Qualitätsmanagements	35
<b>1.6</b>	<b>DIN EN ISO 9000-Normenreihe</b>	<b>37</b>
1.6.1	Ursprünge und Entwicklung der Normenreihe DIN EN ISO 9000	37
1.6.2	Das Prozessmodell	39
1.6.3	Anforderungen der DIN EN ISO 9001	40
1.6.4	Der Leitfaden DIN EN ISO 9004	45
1.6.5	Weitere Branchennormen	46
<b>1.7</b>	<b>Umweltmanagementsysteme</b>	<b>48</b>
1.7.1	DIN EN ISO 14000er-Reihe	48
1.7.2	EG-Umweltaudit-Verordnung der Europäischen Union (EMAS)	52
1.7.3	Integrierte Managementsysteme	54
<b>1.8</b>	<b>Audits</b>	<b>55</b>
1.8.1	Definition und Zweck von Audits	55
1.8.2	DIN EN ISO 19011: Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen	55
1.8.3	Arten von Audits	58
1.8.4	Auditprinzipien und der risikobasierte Ansatz	59
1.8.5	Auditprogramm	59
1.8.6	Ablauf eines Audits	60
1.8.7	Qualifikation und Bewertung von Auditoren	61
<b>1.9</b>	<b>Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen</b>	<b>62</b>
1.9.1	Zweck der Zertifizierung	62
1.9.2	Vorbereitung auf eine Zertifizierung	62
1.9.3	Ablauf der Zertifizierung	62
<b>1.10</b>	<b>Modelle der Qualitätspreise</b>	<b>64</b>
1.10.1	Qualitätspreismodelle	65
1.10.2	Das EFQM-Modell	65
1.10.3	Die Balanced Scorecard als Bewertungsinstrument	68
<b>1.11</b>	<b>Qualitätsmanagement und Produkthaftung</b>	<b>71</b>
1.11.1	Vertragliche Haftung	71
1.11.2	Außervertragliche Haftung	72
1.11.3	Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung	73
<b>1.12</b>	<b>Qualitätskosten</b>	<b>74</b>

<b>2</b>	<b>Qualitätsmanagement – Praxis</b>	77
2.1	Lean Management – Vorläufer von TQM	78
2.2	Umsetzung des Total Quality Management-Konzeptes	81
2.3	Umsetzungsbausteine des Total Quality Managements	82
2.4	<b>Die neue Führungsrolle</b>	90
2.4.1	Verhalten von Führungskräften	90
2.4.2	Erwartungen an Führungskräfte	91
2.5	<b>Mitarbeiterpotenzial</b>	94
2.6	<b>Beschwerdemanagement</b>	97
2.6.1	Begriffsdefinition	97
2.6.2	Ziele des Beschwerdemanagements	97
2.6.3	Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements	98
2.7	<b>Dienstleistungsqualität</b>	100
2.7.1	Begriffsdefinition	100
2.7.2	Analyse der Dienstleistungsqualität	101
2.7.3	Dienstleistungsqualität planen und entwickeln	103
2.8	<b>Haupttätigkeiten des Qualitätsmanagements</b>	105
2.8.1	Qualitätsmanagement im Qualitätskreis	106
2.8.2	Qualitätsplanung	106
2.8.3	Qualitätssteuerung	108
2.8.4	Qualitätssicherung	110
2.8.5	Qualitätsverbesserung	111
2.9	<b>Qualitätsprüfungen</b>	113
2.9.1	Prüfplanung	114
2.9.2	Prüfdurchführung	118
2.9.3	Prüfauswertung	118
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement – Werkzeuge</b>	119
3.1	<b>Einfache Instrumente</b>	120
3.1.1	Visualisierung	120
3.1.2	Korrelation	122
3.1.3	Regression	123
3.1.4	Häufigkeiten darstellen	123
3.1.5	Brainstorming	126
3.1.6	Ursache-Wirkungsdiagramm	127
3.1.7	Fehlerbaumanalyse	128
3.1.8	Ablaufdiagramme (Flowcharts)	130
3.2	<b>Anspruchsvollere Methoden</b>	134
3.2.1	Netzplantechnik	134
3.2.2	Quality Function Deployment (QFD)	137
3.2.3	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)	141
3.2.4	Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen	146
3.2.5	Statistische Prozessregelung (SPC)	150
3.2.6	Statistik	151
3.2.7	Benchmarking	157
3.2.8	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	159
3.2.9	Problemlösungsverfahren	163
3.2.10	Poka Yoke	166
3.3	<b>Methoden für Dienstleistungen</b>	167
3.3.1	Service Blue Printing	167
3.3.2	Messinstrument SERVQUAL	167
3.3.3	Problem-Detecting-Methode	168
3.3.4	Critical-Incident-Technik	169

<b>4</b>	<b>Qualitätsmanagement – Konflikte</b>	171
<b>4.1</b>	<b>Konflikttheorie</b>	172
4.1.1	Was ist ein Konflikt?	172
4.1.2	Unsere Einstellung zu Konflikten	175
4.1.3	Konfliktelemente	175
4.1.4	Zwei extreme innere Konfliktgrundhaltungen	178
4.1.5	Innere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	179
4.1.6	Äußere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	179
4.1.7	Konflikttypen	180
4.1.8	Modell der Konflikteskalation	181
<b>4.2</b>	<b>Konfliktpraxis</b>	183
4.2.1	Der Konfliktteufelskreis	183
4.2.2	Konfliktdiagnose	185
4.2.3	Die Rolle der Kommunikation bei Konflikten	185
4.2.4	Instrumente konstruktiver Konfliktbearbeitung	186
4.2.5	Modell zur eigenen kooperativen Konfliktbewältigung	190
<b>4.3</b>	<b>Empfehlungen zur Konfliktbearbeitung</b>	191
<b>5</b>	<b>Qualitätsmanagement – Aspekte im Handwerk</b>	193
<b>5.1</b>	<b>Qualitätsbewusstsein im Handwerk</b>	194
<b>5.2</b>	<b>Qualitätsgrundsätze im Handwerk</b>	195
<b>5.3</b>	<b>Aufbau eines QM-Systems im Handwerksbetrieb</b>	197
<b>5.4</b>	<b>Prüfungen im Handwerk</b>	200
5.4.1	Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung	200
5.4.2	Abnahmeprüfungen mit dem Kunden	205
<b>5.5</b>	<b>Prüfmittelüberwachung im Handwerk</b>	206
	<b>Literaturhinweise</b>	208
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	209
	<b>Über den Autor</b>	214