

Gerd F. Kamiske | Gunnar Umbreit (Hrsg.)

Qualitätsmanagement

eine multimediale Einführung

2., verbesserte Auflage

Mit einer CD-ROM „Lernprogramm Qualitätsmanagement“

Fachbuchverlag Leipzig

im Carl Hanser Verlag

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Was ist Qualitätsmanagement?	11
1.1 Beginnen wir mit der Frage: Warum Qualitätsmanagement?	11
1.2 Qualitätsmanagement vertieft dargestellt	12
1.2.1 Der Mensch steht im Vordergrund	12
1.2.2 Qualität steht im Mittelpunkt	14
1.3 Qualität entsteht durch Geisteshaltung und Technik	15
2 Zertifiziertes Qualitätsmanagement - Die Weiterentwicklung der ISO 9000	16
2.1 ISO 9000 ff. - eine der international am weitesten verbreiteten Normen	16
2.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000: 2000	21
3 Das Qualitätsverständnis im Wandel	23
3.1 Ursprung des Wortes „Qualität“ und Normung des Qualitäts- begriffes	23
3.2 Steigende Marktforderungen haben Konsequenzen für die Führungsarbeit	23
3.3 Die Komplexität des Qualitätsbegriffes aus verschiedenen Sicht- weisen	24
3.4 So entsteht Qualität	25
3.5 Ständige Qualitätsverbesserung und ihre Folgen.	26
3.6 Die qualitätswirksamen Tätigkeiten im Qualitätskreis.	26
3.7 Kennzeichen für den Wandel im Qualitätsverständnis.	27
3.8 Der Qualitätskreis wirkt objektiv.	28
3.9 Entwicklungen auf der Suche nach Qualität	29
3.10 Qualität führt zu Wirtschaftlichkeit	29
3.11 Interne und externe Fehlererfassung.	30
4 Auch die Dienstleistung ist ein Produkt und erfordert Qualitäts- management	31
4.1 Die Dienstleistung ist ein großer Wirtschaftsfaktor.	31
4.2 Nachholbedarf bei Dienstleistungen in Deutschland	32

4.3	Die komplexe Größe Dienstleistungsqualität	33
4.4	Der Dienstleistungsqualitätskreis.	34
4.5	Das GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	36
4.6	Die sieben Qualitätstechniken für Dienstleistungen D 7.	37
4.7	Wichtige Dienstleistungsbranchen.	44
4.8	Kunden-Lieferanten-Verhältnisse bei Dienstleistungen.	44
4.9	Der hohe Einfluss der Verhaltensqualität auf das Kundenurteil	45
5	Qualitätstechniken als Werkzeuge des Qualitätsmanagements	47
5.1	Die Qualitätsfunktionen-Darstellung QFD (Quality Function Deployment).	48
5.2	Die Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse FMEA.	49
5.3	Die statistische Versuchsplanung SVP.	49
5.4	Die statistische Prozessregelung SPR.	50
5.5	Die sieben Qualitätswerkzeuge Q 7.	51
5.6	Die sieben Managementwerkzeuge M 7.	52
5.7	Weitere bewährte Qualitätstechniken	52
5.8	Zum Nutzen aus der Anwendung der Qualitätstechniken.	54
6	Gelebtes Qualitätsmanagement führt zum Geschäftserfolg	55
6.1	Komplexität der Qualität erfordert ganzheitliches Qualitäts- management.	55
6.2	Die Ziele des ganzheitlichen Qualitätsmanagements.	56
6.3	Die Inhalte des Qualitätsmanagements.	58
6.4	Demings 14 Punkte der Qualitätsphilosophie.	58
6.5	Ein neues „Made in Germany“ ist erforderlich.	59
7	Rechtliche Anforderungen an das Qualitätsmanagement	60
7.1	Haftung für fehlerhafte Produkte und Leistungen vermeiden	60
7.2	Übersicht über die Rechtsanforderungen.	63
7.3	Gefahren und Risiken bei der Arbeit	67
7.4	Der Fehler und seine Folgen.	68
7.5	Risikosenkung durch Produktrisiko-Management	70
7.6	Die Verkehrssicherungspflicht	73
7.6.1	Die Konstruktionsverantwortung.	75
7.6.2	Die Fabrikationsverantwortung	76
7.6.3	Die Instruktionsverantwortung	78
7.6.4	Die Produktbeobachtungspflicht	79
7.6.5	Die Organisationsverantwortung.	80

Inhaltsverzeichnis

7.7	Sicherheitsanforderungen in der Europäischen Union (EU).	81
7.8	Kennzeichnung von Waren.	82
7.9	Qualitätszertifikat und Haftung	82
7.10	Die strafrechtliche Produktverantwortung	84
7.11	Die Versicherbarkeit des Produkthaftungsrisikos.	85
8	Prüfen und Messen - die Grundlage des Qualitätsmanagements	87
8.1	Was ist Prüfen und Messen?	87
8.1.1	Einführung	87
8.1.2	Grundbegriffe zum Prüfen und Messen.	92
8.2	Arten von Prüfungen.	95
8.3	Abweichungen beim Prüfen und Messen.	101
8.4	Prüfmittel	107
8.5	Toleranzen und Fähigkeiten.	113
8.6	Anmerkungen	119
9	Qualitätspreise orientieren sich am umfassenden Qualitätsmanagement (Total Quality Management).	123
9.1	TQM - Wettlauf ohne Ziellinie.	123
9.2	Im Mittelpunkt steht die Kundenzufriedenheit.	124
9.3	Die Mitarbeiterorientierung.	124
9.4	Die Lieferanten müssen integriert werden.	125
9.5	Der Kreis schließt sich erst mit dem Engagement der Geschäftsführung.	126
9.6	Ständige Verbesserung und Prozessorientierung.	127
9.7	Weltweite Motivation zur Qualitätsarbeit	128
9.8	Der japanische Deming-Preis.	130
9.9	Der US-amerikanische Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA).	131
9.10	Der Europäische Qualitätspreis.	132
9.11	Der Ludwig-Erhard-Preis und regionale Qualitätspreise in Deutschland.	133
9.12	Das Selbstbewertungskonzept	133
9.13	Das TQM-Reifegradmodell	134
10	Schlussbemerkungen mit Hinweisen auf die CD „Lernprogramm Qualitätsmanagement“.	136
10.1	Lizenzbestimmungen.	136
10.2	Einführung in das Lernprogramm	137

10.3	Installation	.138
10.4	Bedienung des Programms	.139
10.4.1	Kontextmenü	.141
10.4.2	Inhaltsverzeichnis	.142
10.4.3	Schwierige Begriffe verständlich erklärt - Begriffsdatenbank	.143
10.4.4	Wie kann ich mein Wissen überprüfen?	.144
10.4.5	Interaktivität	.145
10.4.6	Literaturverzeichnis	.147
10.5	Wie passe ich die Software an meine Wünsche an?	.148
10.5.1	Druckoptionen	.148
10.5.2	Speicheroptionen	.150
10.5.3	Sound-und Effektoptionen	.150
10.5.4	Demomodus	.151
10.6	Tipps und Tricks	.152
11	Weiterführende Literatur	.154
	Sachwortverzeichnis	.155