

Hans Dieter Seghezzi

Integriertes Qualitätsmanagement

Das St. Galler Konzept

2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage

HANSER

Inhalt

Teil A - Qualität als integrierte Querschnittsaufgabe	1
1 Warum Integriertes Qualitätsmanagement?.....	2
2 Geschichte des Qualitätswesens.....	9
3 Qualität und Qualitätsmanagement als Wettbewerbsfaktoren.....	17
4 Der Qualitätsbegriff - was heißt Qualität?.....	23
4.1 Qualität als Nutzenfaktor.....	23
4.2 Qualität der Leistung.....	26
4.3 Segmentierung und Klassen.....	30
4.4 Spezifikationen.....	33
4.5 Fehler und Mängel.....	35
4.6 Qualität der Prozesse.....	38
4.7 Qualität von Organisationen.....	40
5 Messsysteme.....	43
5.1 Die „Sprache der Zahlen“.....	43
5.2 Traditionelle Qualitätsprüfung.....	43
5.3 Zweck und Aufbau von Messsystemen.....	44
5.4 Charakter und Arten von Messgrößen.....	47
5.5 Entwicklung, Implementierung und Verdichtung von Messgrößen.....	52
5.6 Messen von Produkt-, Dienstleistungs-, Prozess- und Unternehmensqualität.....	59
Teil B - Aufgaben des Qualitätsmanagements	63
6 Überblick.....	64
7 Operative Führungs- und Durchführungsaufgaben.....	71
7.1 Planungs-, Gestaltungs- und Entwicklungsaufgaben/Qualitätsplanung.....	74
7.2 Beschaffungs-, Produktions- und Vertriebsaufgaben/Qualitätslenkung.....	96
7.3 Aktives Risikomanagement/Qualitätssicherung im engeren Sinne.....	115
7.4 Qualitätsverbesserung (Continuous Improvement).....	131

8	Normative und strategische Führung.....	149
8.1	Politik und Strategie.....	149
8.2	Unternehmensverfassung, Führungssysteme und Organisation.....	174
8.3	Unternehmenskultur und Verhaltensentwicklung.....	195
 Teil C - Unternehmensentwicklung - Entwicklung der Qualitätsfähigkeit. 209		
9	Organisation des Wandels (Change Management).....	210
10	Konzepte und Modelle.....	214
10.1	Überblick.....	214
10.2	ISO 9000er-Reihe, bis 2000.....	219
10.3	Die Norm ISO 9001:2000.....	225
10.4	Die Norm ISO 9004:2000.....	233
10.5	Branchenmodelle.....	238
10.6	Modelle verwandter Disziplinen.....	241
10.7	Das Konzept Total Quality Management.....	252
10.8	Das Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM).....	255
10.9	Weitere Award-Modelle.....	263
10.10	SixSigma.....	266
11	Unternehmensgestaltung und -entwicklung.....	269
12	Bewertung, Zertifizierung und Auszeichnung von Systemen.....	283
 Teil D - Qualitätstechnik.....		297
13	Werkzeuge und Methoden.....	298
13.1	Einleitung.....	298
13.2	Qualitätsprüfung.....	299
13.3	Seven Tools.....	302
13.4	Seven New Tools.....	307
13.5	Stichprobenpläne.....	311
13.6	Statistische Prozesskontrolle (SPC).....	315
13.7	Quality Function Deployment (QFD).....	321
13.8	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA).....	324
13.9	Statistische Versuchsplanung.....	327
13.10	Zuverlässigkeitstechnik.....	332

13.11 PokaYoke.....	338
13.12 Assessments einschließlich Audits.....	339
13.13 Benchmarking.....	344
13.14 Reviews.....	347
13.15 Balanced Scorecard.....	349
Literatur	353
Index	361