

Gerd R Kamiske
Jorg-Peter Brauer

Qualitätsmanagement von A bis Z

Erläuterungen moderner Begriffe
des Qualitätsmanagements

5., aktualisierte Auflage

HANSER

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort zur 1. Auflage.....	v
Vorwort zur 5. Auflage.....	vi
Die Autoren.....	vii
Inhaltsverzeichnis.....	ix
Bilderverzeichnis.....	xv
1 Einleitung.....	1
1.1 Bedeutung derQualitat.....	1
1.2 Benutzerhinweise.....	2
1.3 Aufbau einer Begriffsdarstellung.....	3
2 Begriffe.....	5
Audit.....	5
Produktaudit.....	7
Verfahrensaudit.....	7
Systemaudit.....	8
Benchmarking.....	10
Berliner TQM-Umsetzungsmodell.....	18
Beschwerdemanagement.....	24
CE-Kennzeichnung.....	28
Change Management.....	32
Company-Wide Quality Control (CWQC).....	35
Computer Aided Quality Assurance (CAQ).....	37
Demings Management-Programm.....	41
Demings 14Punkte.....	43
Die sieben todlichen Krankheiten.....	44
Hindernisse und Falsche Starts.....	45
Demingsche Reaktionskette.....	45

INHALTSVERZEICHNIS

Denker der Qualitätswissenschaft.....	47
Crosby, Philip B.....	47
Deming, W. Edwards.....	48
Feigenbaum, Armand V.....	49
Ishikawa, Kaoru.....	50
Juran, Joseph M.....	51
Masing, Walter.....	52
Taguchi, Genichi.....	54
Designprüfung/Design Review.....	55
Dienstleistungsqualität.....	58
Digital Mock-Up (DMU).....	66
DIN EN ISO 9000:2000.....	67
Fehlerund Mangel.....	71
Fehlermöglichkeits- und -einflufianalyse (FMEA).....	72
Konstruktions-FMEA.....	77
ProzeB-FMEA.....	77
System-FMEA.....	78
Fehlleistungsaufwand.....	79
Gruppenarbeit.....	83
Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).....	85
Innovative Prozefikettenoptimierung (IPO).....	87
Integriertes Qualitätsmanagement.....	88
ISO/TS 16 949:2002.....	90
J.D. Power.....	93
Japanische Begriffe.....	96
Andon.....	98
Gemba.....	98
Heijunka.....	99
Jidoka.....	100
Kaizen.....	100
Kanban.....	104
Muda, Mura, Muri - Die drei Mu.....	111
PokaYoke.....	113
Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke - Die fünf S.....	117
Just-in-Time (JiT).....	120

INHALTSVERZEICHNIS

Kernkompetenz/Core Competence.....	127
Konfliktmanagement.....	130
Kontrollwirkungsgrad.....	132
Kundenorientierung.....	134
Managementwerkzeuge (M7).....	138
Affinitätsdiagramm.....	141
Relationendiagramm.....	142
Baumdiagramm.....	143
Matrixdiagramm.....	144
Matrix-Daten-Analyse (Portfolio-Analyse).....	146
Problem-Entscheidungs-Plan.....	146
Netzplan.....	147
Mitarbeiterorientierung.....	149
Null-Fehler-Programm/Zero Defects Concept.....	152
Produkthaftung.....	155
ProzeBorientierung.....	159
QS-9000.....	166
Qualitat/Qualitätsbegriff.....	170
Qualitätsauszeichnungen/Quality Awards.....	175
Deming Prize.....	175
Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	179
European Quality Award (EQA).....	183
Ludwig-Erhard-Preis (LEP).....	187
Qualitätsbezogene Kosten.....	190
Qualitätscontrolling.....	195
Balanced Scorecard (BSC).....	198
ProzeBkostenrechnung.....	199
Target Costing/Zielkostenrechnung.....	200
TQM-Scorecard.....	201
Wertanalyse (WA)/Value Engineering (VE).....	202
Zero-Base-Budgeting (ZBB).....	204
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.....	206
Qualitätsmanagementhandbuch.....	208
Qualitätsmanagementsystem.....	210

Qualitätsschattenpreis.....	212
Qualitätstechniken.....	213
Qualitätstreiber.....	216
Qualitäts-Trilogie/Juran-Trilogie.....	218
Qualitätsverlustfunktion/Quality Loss Function (QLF).....	221
Qualitätswerkzeuge/Tools of Quality (Q7).....	226
Fehlersammelliste.....	229
Histogramm/Saulendiagramm.....	231
Qualitätsregelkarte.....	233
Pareto-Diagramm.....	236
Korrelationsdiagramm/Streudiagramm.....	239
Brainstorming.....	241
Ursache- Wirkungs-Diagramm/Ishikawa-Diagramm.....	242
Qualitätswissenschaft.....	246
Qualitätszirkel.....	248
Quality Function Deployment (QFD).....	253
Reengineering.....	262
Risiko- und Krisenmanagement.....	266
Safety Certification Contractors (SCC).....	268
Sechs Sigma/Six Sigma.....	271
Selbstbewertung/Self-Assessment.....	275
Simultaneous Engineering (SE) und Quality Engineering (QE).....	278
Single Minute Exchange of Die (SMED).....	283
Ständige Verbesserung/Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP).....	287
Statistische Prozessregelung (SPR)/Statistical Process Control (SPC).....	291
Stichprobenprüfung.....	303
Supply Chain Quality (SCQ).....	306
Theory of Constraints (ToC).....	317
Total Productive Maintenance (TPM).....	319
Total Quality Control (TQC).....	323
Total Quality Management (TQM).....	326
Toyota Production System (IPS).....	331
TRIZ.....	335

Umweltmanagement.....	336
Umweltmanagementsystem.....	337
Normenreihe DIN EN ISO 14 000.....	339
Eco-Management and Auditing Scheme (EMAS).....	342
Umweltmanagementstechniken.....	345
Umweltrecht.....	348
VDA 6.1.....	351
Versuchsplanung/Design of Experiments (DoE).....	356
Versuchsplanung nach Fisher und Box.....	360
Versuchsplanung nach Taguchi.....	360
Versuchsplanung nach Shainin.....	365
Vision und Mission.....	371
Vollprüfung.....	373
Wissensmanagement.....	374
Zertifizierung.....	377
Zuverlässigkeit.....	380
Anhang.....	386
A. Literaturverzeichnis.....	386
B. Stichwortverzeichnis.....	415