

H. D. Seghezzi

Integriertes Qualitätsmanagement Das St. Galler Konzept

mit 186 Abbildungen



Carl Hanser Verlag München Wien

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abbildungsverzeichnis	XI
Teil A Qualität als integrierte Querschnittsaufgabe	1
1. Ein Fall aus der Praxis	2
2. Geschichte des Qualitätswesens	5
3. Qualität als Wettbewerbsfaktor	10
4. Qualitätsbegriff - was heißt Qualität?	16
4.1 Qualität als Nutzenfaktor	16
4.2 Qualität der Leistung	18
4.3 Klassen	21
4.4 Qualitätsforderungen	22
4.5 Fehler	24
4.6 Qualität der Prozesse	26
4.7 Qualität von Organisationen	28
5. Meßsysteme	30
5.1 Die „Sprache der Zahlen“	30
5.2 Traditionelle Qualitätsprüfung	30
5.3 Zweck und Aufbau von Meßsystemen	31
5.4 Charakter und Arten von Meßgrößen	34
5.5 Entwicklung, Implementierung und Verdichtung von Meßgrößen	38
5.6 Messen von Produkt-, Dienstleistungs-, Prozeß- und Unternehmensqualität	43
Teil B Aufgaben des Qualitätsmanagements	47
6. Überblick	48
7. Operative Führungs- und Durchführungsaufgaben	52
7.1 Planungs-, Gestaltungs- und Entwicklungsaufgaben/ Qualitätsplanung	56
7.2 Produktionsaufgaben / Qualitätslenkung	75
7.3 Risikomanagement/Qualitätssicherung im engeren Sinne	95
7.4 Kontinuierliche Verbesserung (Continuous Improvement)	111

8.	Normative und strategische Führung	128
8.1	Überblick	128
8.2	Politik und Strategie.	133
8.3	Unternehmensverfassung, Führungssysteme und Organisation.	154
8.4	Unternehmenskultur und Verhaltensentwicklung	181
Teil C	Unternehmensentwicklung - Entwicklung der Qualitätsfähigkeit	195
9.	Kontinuierliche Verbesserung und Reengineering.	196
10.	Konzepte und Modelle.	198
10.1	Kulturtypus.	202
10.2	ISO 9000er Reihe.	203
10.3	Total Quality Management	213
10.4	European Quality Award	216
10.5	Malcolm Baldrige National Quality Award.	219
11.	Zertifizierung und Auszeichnung von Systemen.	223
12.	Unternehmensgestaltung, -entwicklung, -planung und -bewertung mit dem Konzept des Integrierten Qualitätsmanagements	231
Teil D	Werkzeuge und Methoden - Qualitätstechnik	241
13.	Einleitung	242
13.1	Qualitätsprüfung	243
13.2	Seven Tools.	246
13.3.	Seven New Tools.	250
13.4	Stichprobenpläne.	254
13.5	Statistische Prozeßkontrolle (SPC).	258
13.6	Quality Function Deployment (QFD).	263
13.7	Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA).	266
13.8	Statistische Versuchsplanung	269
13.9	Zuverlässigkeitstechnik	273
13.10	Poka Yoke.	279
13.11	Assessment	281
13.12	Benchmarking.	285
13.13	Reviews.	288
Literatur.	291
Register.	299