

Inhaltsverzeichnis

1 Qualitätsmanagement – Theorie

1.1	Was ist »Qualität«?	11
1.1.1	Qualität in der Alltagssprache	11
1.1.2	Die fünf Ansätze für Qualität nach D. A. Garvin	11
1.1.3	Die genormte Definition für Qualität	12
1.1.4	Das KANO-Modell der Qualitätskategorien	14
1.2	Die Entwicklung des Qualitätsmanagements	16
1.2.1	Die Entwicklung des Marktes	16
1.2.2	Von der Qualitätskontrolle zum ganzheitlichen Qualitätsverständnis	17
1.3	Ganzheitliches Qualitätsmanagement (TQM)	19
1.3.1	Grundsätze des Total Quality Managements	19
1.3.2	Auswirkungen von TQM für Unternehmen	23
1.4	Kundenorientierung	25
1.4.1	Kundenorientierung – was bedeutet das?	25
1.4.2	Der Kundenbegriff	25
1.4.3	Die Kunden-Lieferantenbeziehung	26
1.4.4	Kundenerwartung, Kundenzufriedenheit, Kundenverhalten	28
1.4.5	Das Gap-Modell	30
1.4.6	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	31
1.4.7	Das Instrument der Befragung	32
1.5	Qualitätsmanagementsysteme	34
1.5.1	Was ist Qualitätsmanagement?	34
1.5.2	Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?	35
1.5.3	Modelle des Qualitätsmanagements	36
1.6	DIN EN ISO 9000-Normenreihe	38
1.6.1	Ursprünge und Entwicklung der Normenreihe DIN EN ISO 9000	38
1.6.2	Das Prozessmodell	40
1.6.3	Anforderungen der DIN EN ISO 9001	41
1.6.4	Revision der DIN EN ISO 9001:2008	44
1.7	Umweltmanagementsysteme	47
1.7.1	DIN EN ISO 14000er Reihe	47
1.7.2	EMAS EG-Umweltaudit-Verordnung der Europäischen Union	48
1.7.3	Integrierte Managementsysteme	50
1.8	Qualitätsaudits	52
1.8.1	Definition »Audit« nach DIN EN ISO 19011	52
1.8.2	Zweck von Audits	52
1.8.3	Arten von Qualitätsaudits	53
1.8.4	Auditprogramm	54
1.8.5	Auditablauf	55
1.8.6	Qualifikation und Bewertung von Auditoren	56
1.9	Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen	57
1.9.1	Zweck der Zertifizierung	57
1.9.2	Vorbereitung auf eine Zertifizierung	57
1.9.3	Ablauf der Zertifizierung	57
1.10	Modelle der Qualitätspreise	59
1.10.1	Qualitätspreismodelle	60
1.10.2	Das EFQM-Modell für Excellence	62
1.10.3	Die Balanced Scorecard als Bewertungsinstrument	66
1.11	Qualitätsmanagement und Produkthaftung	68
1.11.1	Vertragliche Haftung	68
1.11.2	Außervertragliche Haftung	69
1.11.3	Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung	70
1.12	Qualitätskosten	71

2	Qualitätsmanagement – Praxis	
2.1	Lean Management – Vorläufer von TQM	77
2.2	Umsetzung des Total Quality Management-Konzeptes	80
2.3	Umsetzungsbausteine des Total Quality Managements	82
2.4	Die neue Führungsrolle	90
2.4.1	Verhalten von Führungskräften	90
2.4.2	Erwartungen an Führungskräfte	91
2.5	Mitarbeiterpotenzial	94
2.6	Beschwerdemanagement	97
2.6.1	Begriffsdefinition	97
2.6.2	Ziele des Beschwerdemanagements	97
2.6.3	Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements	98
2.7	Dienstleistungsqualität	100
2.7.1	Begriffsdefinition	100
2.7.2	Analyse der Dienstleistungsqualität	101
2.7.3	Dienstleistungsqualität planen und entwickeln	103
2.8	Haupttätigkeiten des Qualitätsmanagements	105
2.8.1	Qualitätsmanagement im Qualitätskreis	106
2.8.2	Qualitätsplanung	106
2.8.3	Qualitätslenkung	108
2.8.4	Qualitätssicherung	110
2.8.5	Qualitätsverbesserung	111
2.9	Qualitätsprüfungen	113
2.9.1	Prüfplanung	113
2.9.2	Prüfdurchführung	117
2.9.3	Prüfauswertung	117

3 Qualitätsmanagement – Werkzeuge

3.1	Einfache Instrumente	121
3.1.1	Visualisierung	121
3.1.2	Korrelation	123
3.1.3	Regression	124
3.1.4	Häufigkeiten darstellen	124
3.1.5	Brainstorming	127
3.1.6	Ursache-Wirkungsdiagramm	128
3.1.7	Fehlerbaumanalyse	129
3.1.8	Ablaufdiagramme (Flowcharts)	131
3.2	Anspruchsvollere Methoden	135
3.2.1	Netzplantechnik	135
3.2.2	Quality Function Deployment (QFD)	138
3.2.3	FMEA Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse	142
3.2.4	Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen	147
3.2.5	Statistische Prozessregelung (SPC)	151
3.2.6	Statistik	152
3.2.7	Benchmarking	158
3.2.8	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	160
3.2.9	Problemlösung durch die 8-Disziplinen – (8D)-Methode	162
3.2.10	Poka Yoke	167
3.3	Methoden für Dienstleistungen	168
3.3.1	Service Blue Printing	168
3.3.2	Messinstrument SERVQUAL	168
3.3.3	Problem-Detecting-Methode	169
3.3.4	Critical Incident Technik	170

4 Qualitätsmanagement – Konflikte

4.1	Konflikttheorie	175
4.1.1	Was ist ein Konflikt?	175
4.1.2	Unsere Einstellung zu Konflikten	178
4.1.3	Konfliktelemente	178
4.1.4	Zwei extreme innere Konfliktgrundhaltungen	181
4.1.5	Innere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	182
4.1.6	Äußere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	182
4.1.7	Konflikttypen	183
4.1.8	Modell der Konflikteskalation	184
4.2	Konfliktpraxis	186
4.2.1	Der Konfliktteufelskreis	186
4.2.2	Konfliktdiagnose	188
4.2.3	Die Rolle der Kommunikation bei Konflikten	188
4.2.4	Instrumente konstruktiver Konflikthandhabung	189
4.2.5	Modell zur eigenen kooperativen Konfliktbewältigung	192
4.3	Empfehlungen zur Konflikthandhabung	194
Literaturhinweise		195
Stichwortverzeichnis		197