

Inhaltsverzeichnis

7

Einleitung und Aufbau des Leitfadens

9

1. Definitionen

9

1.1. Qualität

9

1.2. Qualitätsmanagement (ehemals Qualitätssicherung)

11

1.3. Qualitätsmanagement-System (ehemals Qualitätssicherung-System):

11

1.4. Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätsprüfung

11

1.5. TQM - Total Quality Management

13

2. Norm DIN ISO 9000 ff. – Aufbau, Inhalte, Zertifizierung

13

2.1. Qualitätsnormen DIN ISO 9000 - 9004

15

2.2. Welche Überlegungen stehen hinter der Konstruktion der Normen?

15

2.3. Wie will die DIN ISO 9000 ff. dauerhafte Qualität sicherstellen?

16

2.4. Aufschlüsselung der Elemente eines normengerechten QM-Systems

18

2.5. Das Qualitätsaudit zur Zertifizierung nach DIN ISO 9000 ff.

21

3. Schritte der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems

21

3.1. Allgemeine Probleme

22

3.2. Entscheidung über die Einführung eines QM-Systems

22

3.3. Klärung der Fragen von Qualitätszielen und Qualitätspolitik

24

3.4. Konzeption der Einführung eines QM-Systems mit geringer Mitarbeiterbeteiligung

26

3.5. Konzeption der Einführung eines QM-Systems mit hoher Mitarbeiterbeteiligung

26

3.5.1. Grundsätze der Einführung, Struktur und Planung wichtiger Meilensteine

28

3.5.2. Qualität ist machbar - die Betroffenen zu Beteiligten machen!

31

3.5.3. Qualität entsteht durch Kommunikation

31

3.5.4. „Qualitätsförderliche Arbeitsstrukturen brauchen eine lernförderliche Arbeitsgestaltung!“

33

3.5.5. Analyse der Erfüllung der Qualitätsziele, Ableitung von differenzierten Qualitätszielen

35

3.5.6. Anpassung und Ergänzung des QM-Systems an die Qualitätsziele, die Qualitätspolitik und die Normenanforderungen

36

3.5.7. Was fördert im Betrieb Qualität und Qualitätsmanagement?
Was behindert Qualität und Qualitätsmanagement?

36

3.5.8. Schulung der Mitarbeiter

38 4 Instrumente und Handreichungen zu den einzelnen Schritten der Einführung eines QM-Systems

-
- 38 4.1. Entscheidung über die Einführung eines QM-Systems
 - 38 4.2. Instrumente betrieblicher Kommunikationsmöglichkeiten
 - 40 4.3. Qualitätsziele – „Die Stimme des Kunden“
 - 44 4.4. Analyse von Qualitätszielen, Zielerfüllung und Qualitätsmanagement
 - 49 4.5. Verbesserung der Arbeitsplatzgestaltung unter Beteiligung der Mitarbeiter
 - 52 4.6. Schulung der Mitarbeiter
-

61 5 Argumente zu Normierung und Zertifizierung

-
- 61 5.1. Der „neue“ Qualitätsbegriff
 - 61 5.2. Warum Qualitätsmanagement?
 - 62 5.3. Was ist Qualitätsmanagement?
 - 63 5.4. Wodurch ist die Qualitäts-Norm (DIN ISO 9000 - 9004) begründet?
 - 65 5.5. Kritikpunkte an der Norm
 - 67 5.6. Potentiale der Einführung eines normenkonformen QM-Systems
-

71 6 Erfahrungen

-
- 71 6.1. Ein betriebliches Beispiel für die Umsetzung eines Total Quality Management-Konzepts
 - 75 6.2. Qualitätszirkel - kurzfristige Ergebnisverbesserung und langfristige Entwicklungsarbeiten
-

77 7 Aufbau der Norm in differenzierter Darstellung**91 Anmerkungen****92 Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen****93 Literatur**