

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	5
1.1	Qualität	5
1.2	Historische Entwicklung des Qualitätsbegriffes	5
1.3	Wandel des Qualitätsbegriffes	6
1.3.1	Qualität nach ISO 8402	6
1.3.2	Qualitätskreis	7
1.3.3	Kundenorientierung	7
2	Funktionen der Qualitätssicherung	9
2.1	Qualitätsplanung	10
2.1.1	Merkmalstypen	11
2.2	Qualitätsprüfung	12
2.2.1	Prüfplanung	13
2.2.2	Prüfausführung	16
2.2.3	Prüfhäufigkeit	17
2.2.4	Prüfdatenverarbeitung	18
2.3	Qualitätslenkung	19
2.4	Qualitätsförderung	20
3	Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000	23
3.1	ISO 9000 - Familie	25
3.2	Aufbau der Normen 9001-9004	26
3.3	Struktur der Elemente nach DIN EN ISO 9001	28
3.4	Inhalte der Elemente der ISO 9000 -Familie	29
4	Total Quality Management (TQM)	33
4.1	Basis des TQM	33
4.2	Auszeichnung von TQM-Unternehmen	34
4.3	Weg ins TQM	35
4.4	Bausteine des TQM Baukastens	36
5	Werkzeuge des TQM	42
5.1	7-TOOLS - Problemlösungstechniken	43
5.1.1	Flußdiagramm	43
5.1.2	Pareto-Diagramm	45
5.1.3	Ishikawa-Diagramm	46
5.1.4	Verlaufdiagramm	47
5.1.5	Baumdiagramm	49
5.1.6	Histogramm	50
5.1.7	Streudiagramm	51
5.1.8	Matrixdiagramm	51
5.2	Weitere Hilfsmittel	53
5.2.1	Strichliste	53
5.2.2	Brainstorming	55
5.2.3	Kräftefeld-Analyse („Force-field“-Analyse)	55
5.3	Quality Function Deployment (QFD)	56
5.3.1	Historie von QFD	56
5.3.2	Allgemeines zur Methode QFD	56
5.3.3	Arbeiten mit der Methode QFD	57
5.3.4	Beziehungen zwischen Merkmalen und Anforderungen	58
5.3.5	Qualitätstabelle	59
5.3.6	House of Quality	59
5.3.7	Felder des House of Quality	61

5.4	Fehlermöglichkeits- und Einflußanalyse (FMEA)	64
5.4.1	Historie der FMEA	64
5.4.2	Allgemeines zur FMEA	64
5.4.3	Arten der Methode FMEA	64
5.4.4	Aufbau des FMEA-Formulars	65
5.4.5	Ursachen-Wirkungs-Kette	66
5.4.6	Felder des FMEA-Formulars	68
5.5	Statistische Prozeßregelung (SPC)	70
5.5.1	Normalverteilung	72
5.5.2	Werkzeuge der statistischen Prozeßregelung	78
5.5.2.1	Maschinenfähigkeitsuntersuchung	81
5.5.2.2	Prozeßfähigkeitsuntersuchung	83
5.5.2.3	Bewertung der Maschinen- und Prozeßfähigkeit	85
5.5.2.4	Qualitätsregelkarten	87
	Shewhart-Regelkarte	89
	PreControl-Regelkarte	93
	Annahme-Regelkarte	94
	Regelkartenanalyse	95
6	KAIZEN	102
6.1	Begriff KAIZEN	102
6.2	Das Prinzip KAIZEN	102
6.3	Verbesserungsstrategie des KAIZEN	103
6.4	KAIZEN und die Mitarbeiter	107
6.5	Funktionsweise von KAIZEN	108
6.6	Umsetzung von KAIZEN durch den Mitarbeiter	112
6.7	Zusammenfassung	112
7	Abkürzungsverzeichnis	113
8	Literaturverzeichnis	115
9	Sachwortverzeichnis	116