

# Inhalt

|  |    |
|--|----|
| <b>Einleitung</b>  | 7  |
| Bedeutung von Qualität   | 7  |
| Benutzerhinweise   | 8  |
| <b>Bausteine des Qualitätsmanagements</b>                          | 9  |
| Audit  | 9  |
| Produktaudit   | 11 |
| Verfahrensaudit  | 12 |
| Systemaudit  | 12 |
| Balanced Scorecard<br>(Ausgewogenes Kennzahlensystem)              | 13 |
| Benchmarking   | 14 |
| Internes Benchmarking (Internal Benchmarking)                      | 15 |
| Wettbewerbsorientiertes Benchmarking<br>(Competitive Benchmarking) | 16 |
| Funktionales Benchmarking (Functional Benchmarking)                | 16 |
| Change Management  | 18 |
| Company-Wide Quality Control (CWQC)                                | 18 |
| Demings Management-Programm  | 19 |
| Demings 14 Punkte  | 21 |
| Die sieben tödlichen Krankheiten                                   | 22 |
| Hindernisse und Falsche Starts                                     | 23 |
| Deming'sche Reaktionskette   | 24 |
| DIN EN ISO 9000: 2005  | 24 |
| EFQM Excellence Award (EEA)  | 25 |

|   |    |
|---|----|
| Fehler und Mangel   | 27 |
| Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse/<br>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) | 28 |
| Konstruktions-FMEA  | 31 |
| Prozess-FMEA  | 31 |
| System-FMEA   | 32 |
| Fehlleistungsaufwand  | 32 |
| HACCP   | 34 |
| ISO/TS 16 949: 2009   | 34 |
| J. D. Power   | 35 |
| Japanische Begriffe   | 36 |
| Andon   | 37 |
| Heijunka  | 37 |
| Jidoka  | 38 |
| Kaizen  | 38 |
| Kanban  | 39 |
| Mizenboushi   | 41 |
| Muda, Mura, Muri - Drei Mu  | 42 |
| Poka Yoke   | 44 |
| Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke – Fünf S                                     | 44 |
| Just-in-Time (JiT)  | 46 |
| Kundenorientierung  | 47 |
| Managementwerkzeuge (M7)  | 50 |
| Mitarbeiterorientierung   | 53 |
| Nachhaltigkeit/Sustainability   | 55 |
| Null-Fehler-Programm  | 57 |

---

|  |     |
|--|-----|
| Produktionsprozess- und Produktfreigabe (PPF)                        | 59  |
| Prozessorientierung  | 66  |
| Qualität/Qualitätsbegriff  | 68  |
| Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung                           | 70  |
| Qualitätsmanagementhandbuch  | 73  |
| Qualitätsmanagementsystem  | 74  |
| Qualitätswerkzeuge (Q7)  | 75  |
| Qualitätszirkel  | 78  |
| Quality Function Deployment (QFD)                                    | 80  |
| Quality Gates  | 82  |
| RADAR  | 84  |
| Reengineering  | 85  |
| Reklamationsmanagement und 8D-Report                                 | 87  |
| Run at Rate (R@R)  | 89  |
| Sechs Sigma  | 91  |
| Ständige Verbesserung/Kontinuierlicher<br>Verbesserungsprozess (KVP) | 92  |
| Statistische/Einfache Prozessregelung                                | 94  |
| Statistische Prozessregelung (SPR)                                   | 94  |
| Einfache Prozessregelung (EPR)                                       | 97  |
| Stichprobenprüfung   | 98  |
| Total Productive Maintenance (TPM)                                   | 100 |
| Total Quality Management (TQM)                                       | 102 |

---

|   |     |
|---|-----|
| Toyota Production System (TPS)              | 104 |
| Versuchsplanung/Design of Experiments (DoE) | 107 |
| Versuchsplanung nach Taguchi                | 110 |
| Versuchsplanung nach Shainin                | 112 |
| Wertstromdesign (WSD)/                      |     |
| Value Stream Mapping (VSM)                  | 115 |
| Zertifizierung                              | 117 |
| Zuverlässigkeit                             | 119 |
| <b>Literatur</b>                            | 123 |
| <b>Stichwortverzeichnis</b>                 | 125 |

---