

Inhalt

Einleitung	7
Bedeutung von Qualität	7
Benutzerhinweise	8
Bausteine des Qualitätsmanagements	9
Audit	9
Produktaudit	11
Verfahrensaudit	12
Systemaudit	12
Balanced Scorecard (Ausgewogenes Kennzahlensystem)	13
Benchmarking	14
Internes Benchmarking (Internal Benchmarking)	15
Wettbewerbsorientiertes Benchmarking (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/ Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)	28
Konstruktions-FMEA	31
Prozess-FMEA	31
System-FMEA	32
Fehlleistungsaufwand	32
HACCP	34
ISO/TS 16949:2009	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 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
Literatur	123
Stichwortverzeichnis	125