

<b>Wie nutze ich dieses Buch?</b> .....	<b>XI</b>
<b>1 Mit Qualität zum Erfolg</b> .....	<b>1</b>
1.1 Welche Vorteile bietet ein Qualitätsmanagementsystem? .....	3
1.2 Woher kommt Qualität? .....	5
1.2.1 Qualität im Altertum .....	5
1.2.2 Qualität im Mittelalter .....	6
1.2.3 Qualität im Industriezeitalter .....	7
1.2.4 Qualität bis heute .....	8
1.3 Die vier Grundsätze für Qualität .....	10
1.3.1 Grundsatz 1 – Die Definition für Qualität .....	12
1.3.2 Grundsatz 2 – Das System, das Qualität bewirkt .....	13
1.3.3 Grundsatz 3 – Der Leistungsstandard für Qualität .....	17
1.3.4 Grundsatz 4 – Der Maßstab für Qualität .....	20
1.4 Das Qualitätsmanagementsystem .....	22
1.5 Wie funktioniert ein QMS? .....	24
1.6 Was ist eine Norm? .....	25
1.6.1 DIN EN ISO 9001 und Co. ....	26
1.6.2 Die Normenfamilie .....	29
1.6.3 Nachbarn der ISO 9001 .....	29
<b>2 Quality Coaching</b> .....	<b>33</b>
2.1 Das MEMO-Prinzip .....	34
2.2 Aufbau- oder Ablauforganisation? .....	38
2.3 Prozessmanagement .....	42
2.3.1 Prozesskette .....	42
2.3.2 Prozessarten .....	43
2.3.3 Prozessebenen .....	45
2.3.4 Darstellung von Prozessabläufen .....	46
2.4 Effizienz versus Effektivität .....	49

<b>3</b>	<b>Das Einmaleins des Projektmanagements anwenden</b>	<b>51</b>
3.1	Projektdefinition	52
3.2	Projektorganisation	53
3.3	Projektrollen	53
3.3.1	Auftraggeber des Projekts	54
3.3.2	Projektsponsor	54
3.3.3	Lenkungsgremium	54
3.3.4	Projektleiter	54
3.3.5	Projektcontroller	55
3.3.6	Projektmitarbeiter	56
3.3.7	Fachspezialisten	56
3.3.8	Projektcoach und Berater	56
3.4	Projektkarriere	57
3.4.1	Phase 1 – Projektvorbereitung	57
3.4.2	Phase 2 – Projektplanung	58
3.4.3	Phase 3 – Projektdurchführung	61
3.4.4	Phase 4 – Projektabschluss und Review	64
<b>4</b>	<b>Veränderungen meistern</b>	<b>69</b>
4.1	Change Management	69
4.1.1	Zusammenstellung des QM-Projektteams	70
4.1.2	Führung durch Veränderungsprozesse	71
4.1.3	Erfolgsfaktoren guter Führung	72
4.1.4	Das Tal der Tränen	74
4.2	Teamwork	76
4.2.1	Die Gruppenuhr	77
4.2.2	Rahmenbedingungen	79
4.2.3	Atmosphäre	81
4.2.4	Brainstorming	82
4.2.5	Konsensfindung	83
4.2.6	Konfliktlösung	84
4.3	Arbeitstechniken	85
4.3.1	Moderation	86
4.3.2	Visualisierung	87
4.3.3	Präsentation	90
4.3.4	Kommunikation: Der Kunde und der Lieferant	91
4.3.5	Zeitmanagement in 100 Sekunden	95
<b>5</b>	<b>Ihr QM-Werkzeugschrank</b>	<b>99</b>
5.1	KVP – Motor des QMS	101
5.2	Prozessmodell Turtle-Diagramm – ein Mastertool	103
5.3	Poka Yoke	111

5.4	Die FMEA .....	113
5.5	Die 8D-Methode .....	115
5.6	Die 5W-Technik .....	117
5.7	Das Ishikawa-Diagramm .....	119
5.8	Die Fehlersammelliste .....	121
5.9	Die Pareto-Analyse .....	122
<b>6</b>	<b>Qualitätsmanagementsystem einführen .....</b>	<b>127</b>
6.1	Der Projektplan .....	128
6.2	Eröffnungsveranstaltung durchführen .....	129
6.3	Die Bestandsaufnahme .....	132
6.4	Unternehmensleitbild, Strategie und Ziele entwickeln .....	135
6.5	Unternehmensstruktur und -fähigkeit anpassen .....	139
6.6	Projektteam zusammenstellen .....	142
6.7	Qualitätsmultiplikatoren trainieren .....	144
6.8	Prozesslandschaft erarbeiten .....	147
6.9	Prozesse erfassen und verbessern .....	151
6.10	Qualitätsdokumentation erstellen .....	154
6.11	(Qualitäts-)Managementhandbuch erzeugen .....	159
6.12	Systembewertung – Interne Audits durchführen .....	161
6.13	Unternehmen auf die Zertifizierung vorbereiten .....	162
<b>7</b>	<b>Softwarelösungen zur Systemabbildung .....</b>	<b>167</b>
7.1	LISA – die Lady mit Struktur .....	167
7.2	ViFlow – Prozessmodellierung mit Komfort .....	170
7.3	Joomla! – eine Open-Source-Alternative .....	174
<b>8</b>	<b>Die Zertifizierung .....</b>	<b>181</b>
8.1	Grundsätzliches .....	181
8.2	Was Sie unbedingt beachten sollten .....	183
8.3	Zertifizierungspartner – TÜV SÜD .....	185
8.4	Zertifizierungspartner SQS Schweiz .....	188
<b>9</b>	<b>Qualität (er)leben .....</b>	<b>195</b>
<b>Dank</b>	.....	<b>199</b>
<b>Autor</b>	.....	<b>203</b>
<b>Index</b>	.....	<b>205</b>