

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Qualitätsmanagement – Theorie</b>	
1.1	<b>Was ist »Qualität«?</b>	11
1.1.1	Qualität in der Alltagssprache	11
1.1.2	Die fünf Ansätze für Qualität nach D. A. Garvin	11
1.1.3	Die genormte Definition für Qualität	12
1.1.4	Das KANO-Modell der Qualitätskategorien	14
1.2	<b>Die Entwicklung des Qualitätsmanagements</b>	16
1.2.1	Die Entwicklung des Marktes	16
1.2.2	Von der Qualitätskontrolle zum ganzheitlichen Qualitätsverständnis	17
1.3	<b>Ganzheitliches Qualitätsmanagement (TQM)</b>	19
1.3.1	Grundsätze des Total Quality Managements	19
1.3.2	Auswirkungen von TQM für Unternehmen	23
1.4	<b>Kundenorientierung</b>	25
1.4.1	Kundenorientierung – was bedeutet das?	25
1.4.2	Der Kundenbegriff	25
1.4.3	Die Kunden-Lieferantenbeziehung	26
1.4.4	Kundenerwartung, Kundenzufriedenheit, Kundenverhalten	28
1.4.5	Das Gap-Modell	30
1.4.6	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	31
1.4.7	Das Instrument der Befragung	32
1.5	<b>Qualitätsmanagementsysteme</b>	34
1.5.1	Was ist Qualitätsmanagement?	34
1.5.2	Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?	35
1.5.3	Modelle des Qualitätsmanagements	36
1.6	<b>DIN EN ISO 9000-Normenreihe</b>	38
1.6.1	Ursprünge und Entwicklung der Normenreihe DIN EN ISO 9000	38
1.6.2	Das Prozessmodell	40
1.6.3	Anforderungen der DIN EN ISO 9001	41
1.6.4	Weitere Branchennormen	47
1.7	<b>Umweltmanagementsysteme</b>	49
1.7.1	DIN EN ISO 14000er-Reihe	49
1.7.2	EMAS EG-Umweltaudit-Verordnung der Europäischen Union	53
1.7.3	Integrierte Managementsysteme	55
1.8	<b>Qualitätsaudits</b>	56
1.8.1	Definition »Audit« nach DIN EN ISO 19011	56
1.8.2	Zweck von Audits	56
1.8.3	Arten von Qualitätsaudits	57
1.8.4	Auditprogramm	58
1.8.5	Auditablauf	59
1.8.6	Qualifikation und Bewertung von Auditoren	60
1.9	<b>Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen</b>	61
1.9.1	Zweck der Zertifizierung	61
1.9.2	Vorbereitung auf eine Zertifizierung	61
1.9.3	Ablauf der Zertifizierung	61
1.10	<b>Modelle der Qualitätspreise</b>	63
1.10.1	Qualitätspreismodelle	64
1.10.2	Das EFQM-Modell für Excellence	66
1.10.3	Die Balanced Scorecard als Bewertungsinstrument	70
1.11	<b>Qualitätsmanagement und Produkthaftung</b>	72
1.11.1	Vertragliche Haftung	72
1.11.2	Außervertragliche Haftung	73
1.11.3	Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung	74
1.12	<b>Qualitätskosten</b>	75

<b>2</b>	<b>Qualitätsmanagement – Praxis</b>	
2.1	Lean Management – Vorläufer von TQM	81
2.2	Umsetzung des Total Quality Management-Konzeptes	84
2.3	Umsetzungsbausteine des Total Quality Managements	86
2.4	Die neue Führungsrolle	94
2.4.1	Verhalten von Führungskräften	94
2.4.2	Erwartungen an Führungskräfte	95
2.5	Mitarbeiterpotenzial	98
2.6	Beschwerdemanagement	101
2.6.1	Begriffsdefinition	101
2.6.2	Ziele des Beschwerdemanagements	101
2.6.3	Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements	102
2.7	Dienstleistungsqualität	104
2.7.1	Begriffsdefinition	104
2.7.2	Analyse der Dienstleistungsqualität	105
2.7.3	Dienstleistungsqualität planen und entwickeln	107
2.8	Haupttätigkeiten des Qualitätsmanagements	109
2.8.1	Qualitätsmanagement im Qualitätskreis	110
2.8.2	Qualitätsplanung	110
2.8.3	Qualitätssteuerung	112
2.8.4	Qualitätssicherung	114
2.8.5	Qualitätsverbesserung	115
2.9	Qualitätsprüfungen	117
2.9.1	Prüfplanung	118
2.9.2	Prüfdurchführung	122
2.9.3	Prüfauswertung	122
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement – Werkzeuge</b>	
3.1	Einfache Instrumente	125
3.1.1	Visualisierung	125
3.1.2	Korrelation	127
3.1.3	Regression	128
3.1.4	Häufigkeiten darstellen	128
3.1.5	Brainstorming	131
3.1.6	Ursache-Wirkungsdiagramm	132
3.1.7	Fehlerbaumanalyse	133
3.1.8	Ablaufdiagramme (Flowcharts)	135
3.2	Anspruchsvollere Methoden	139
3.2.1	Netzplantechnik	139
3.2.2	Quality Function Deployment (QFD)	142
3.2.3	FMEA Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse	146
3.2.4	Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen	151
3.2.5	Statistische Prozessregelung (SPC)	155
3.2.6	Statistik	156
3.2.7	Benchmarking	162
3.2.8	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	164
3.2.9	Problemlösung	168
3.2.10	Poka Yoke	171
3.3	Methoden für Dienstleistungen	172
3.3.1	Service Blue Printing	172
3.3.2	Messinstrument SERVQUAL	172
3.3.3	Problem-Detecting-Methode	173
3.3.4	Critical Incident Technik	174

<b>4</b>	<b>Qualitätsmanagement – Konflikte</b>	
<b>4.1</b>	<b>Konflikttheorie</b>	179
4.1.1	Was ist ein Konflikt?	179
4.1.2	Unsere Einstellung zu Konflikten	182
4.1.3	Konfliktelemente	182
4.1.4	Zwei extreme innere Konfliktgrundhaltungen	185
4.1.5	Innere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	186
4.1.6	Äußere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten	186
4.1.7	Konflikttypen	187
4.1.8	Modell der Konfliktescalation	188
<b>4.2</b>	<b>Konfliktpraxis</b>	190
4.2.1	Der Konfliktteufelskreis	190
4.2.2	Konfliktdiagnose	192
4.2.3	Die Rolle der Kommunikation bei Konflikten	192
4.2.4	Instrumente konstruktiver Konflikthandhabung	193
4.2.5	Modell zur eigenen kooperativen Konfliktbewältigung	196
<b>4.3</b>	<b>Empfehlungen zur Konflikt-handhabung</b>	198
<b>5</b>	<b>Qualitätsmanagement – Aspekte im Handwerk</b>	
<b>5.1</b>	<b>Qualitätsbewusstsein im Handwerk</b>	201
<b>5.2</b>	<b>Qualitätsgrundsätze im Handwerk</b>	202
<b>5.3</b>	<b>Aufbau eines QM-Systems im Handwerksbetrieb</b>	204
<b>5.4</b>	<b>Prüfungen im Handwerk</b>	207
5.4.1	Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung	207
5.4.2	Abnahmeprüfungen mit dem Kunden	212
<b>5.5</b>	<b>Prüfmittelüberwachung im Handwerk</b>	213
<b>Literaturhinweise</b>		215
<b>Stichwortverzeichnis</b>		217