

Inhalt

Wie nutze ich dieses Buch?	XIII
Zusatzmaterial	XV
1 Mit Qualität zum Erfolg	1
1.1 Welche Vorteile bietet ein Qualitätsmanagementsystem?	3
1.2 Qualität schreibt Geschichte – vom Altertum bis 5.0	6
1.2.1 Qualität im Altertum (1.0)	7
1.2.2 Qualität im Mittelalter (2.0)	8
1.2.3 Qualität im Industriezeitalter (3.0)	8
1.2.4 Qualität 4.0 – Vorbeugen statt heilen	10
1.3 Qualität 5.0 – digital, global und zugänglich für alle	11
1.3.1 Quality Y für Generation Y	12
1.3.2 Der moderne Qualitätsbegleiter	14
1.3.3 Sharing Economy – Teilen mit Verantwortung	15
1.3.4 Geteilte Qualität ist mehr Qualität	15
1.4 Die vier Grundsätze für Qualität	16
1.4.1 Grundsatz 1 – Die Definition für Qualität	19
1.4.2 Grundsatz 2 – Das System, das Qualität bewirkt	20
1.4.3 Grundsatz 3 – Der Leistungsstandard für Qualität	25
1.4.4 Grundsatz 4 – Der Maßstab für Qualität	28
1.5 Das Qualitätsmanagementsystem	31
1.6 Wie funktioniert ein QMS?	33
1.7 Was ist eine Norm?	34
1.7.1 DIN EN ISO 9001 und Co.	35
1.7.2 Die Normenfamilie	37
1.7.3 Nachbarn der ISO 9001	38

2	Quality Coaching	41
2.1	Das MEMO-Prinzip	42
2.2	Aufbau- oder Ablauforganisation?	47
2.3	Prozessmanagement	51
2.3.1	Prozesskette	51
2.3.2	Prozessarten	52
2.3.3	Prozessebenen	54
2.3.4	Darstellung von Prozessabläufen	55
2.4	Effizienz versus Effektivität	58
3	Das Einmaleins des Projektmanagements anwenden	61
3.1	Projektdefinition	62
3.2	Projektorganisation	62
3.3	Projektrollen	63
3.3.1	Auftraggeber des Projekts	64
3.3.2	Projektsponsor	65
3.3.3	Lenkungsgremium	65
3.3.4	Projektleiter	65
3.3.5	Projektcontroller	66
3.3.6	Projektmitarbeiter	67
3.3.7	Projektcoach und Berater	67
3.3.8	Fachspezialisten	68
3.4	Projektkarriere	68
3.4.1	Phase 1 – Projektvorbereitung	68
3.4.2	Phase 2 – Projektplanung	69
3.4.3	Phase 3 – Projektdurchführung	72
3.4.4	Phase 4 – Projektabschluss und Review	75
4	Veränderungen meistern	81
4.1	Change Management	81
4.1.1	Zusammenstellung des QM-Projektteams	82
4.1.2	Führung durch Veränderungsprozesse	84
4.1.3	Erfolgsfaktoren guter Führung	85
4.1.4	Das Tal der Tränen	87
4.2	Teamwork	88
4.2.1	Die Gruppenuhr	89
4.2.2	Rahmenbedingungen	92
4.2.3	Atmosphäre	94
4.2.4	Brainstorming – die Traditionsmethode	95

4.2.5	Konsensfindung	96
4.2.6	Konfliktlösung	97
4.3	Arbeitstechniken	97
4.3.1	Moderation	99
4.3.2	Visualisierung	100
4.3.3	Präsentation	102
4.3.4	Kommunikation: Der Kunde und der Lieferant	104
4.3.5	Zeitmanagement in 100 Sekunden	108
5	Ihr QM-Werkzeugschrank	113
5.1	KVP – der Qualitätsmotor	116
5.2	Prozessmodell Turtle-Diagramm – ein Mastertool	119
5.3	Poka Yoke	126
5.4	Die FMEA	127
5.5	Die 8D-Methode	130
5.6	Die 5W-Technik	132
5.7	Das Ishikawa-Diagramm	134
5.8	Die Fehlersammelliste	136
5.9	Die Pareto-Analyse	138
6	Die Umsetzung von Qualität im Unternehmen	143
6.1	Der Projektplan	144
6.2	Information an alle	145
6.3	Der Checkup	148
6.4	Unternehmensleitbild, Strategie und Ziele entwickeln	151
6.5	Unternehmensstruktur und -fähigkeit anpassen	156
6.6	Projektteam zusammenstellen	159
6.7	Qualitätsmultiplikatoren trainieren	161
6.8	Prozesslandschaft erarbeiten	165
6.9	Prozesse erfassen und verbessern	169
6.10	Qualitätsdokumentation erstellen	173
6.11	Systembewertung – interne Audits durchführen	177
6.12	Unternehmen auf die Zertifizierung vorbereiten	178

7	Digitale Werkzeuge zur Qualitätssteigerung	183
7.1	emilQ DAILY® – das cloudbasierte Qualitätstoolkit	183
7.2	Joomla! – eine Open-Source-Alternative	189
8	Die Zertifizierung	197
8.1	Grundsätzliches	197
8.2	Was Sie unbedingt beachten sollten	199
8.3	Zertifizierungspartner – TÜV SÜD	201
8.4	Zertifizierungspartner SQS Schweiz	204
9	Qualität (er)leben	211
	Dank	217
	Autor	219
	Index	221