

# Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	6
<b>Teil A</b>	<b>Einführung in das Prozess- und Qualitätsmanagement</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>Prozess- und Qualitätsdenken gestern und heute</b>	<b>10</b>
1.1	Entwicklung und Bedeutung des Prozess- und Qualitätsdenkens	10
1.2	Umfeld für ein betriebliches Prozess- und Qualitätsmanagement	15
1.3	Betriebliches Prozessmanagement	23
1.4	Betriebliches Qualitätsmanagement	26
1.5	Wechselwirkungen und Organisationen des PQM	27
	Zusammenfassung	29
	Repetitionsfragen	31
<b>2</b>	<b>Grundlagen des Prozessmanagements</b>	<b>32</b>
2.1	Geschäftsprozesse und Co.	32
2.2	Ziele, Instrumente und Rollen des Prozessmanagements	38
2.3	Formen des Prozessmanagements	42
2.4	Kundenorientierung	43
	Zusammenfassung	47
	Repetitionsfragen	49
<b>3</b>	<b>Prozessorientierung und -verbesserung</b>	<b>50</b>
3.1	Ansätze einer prozessorientierten Organisation	50
3.2	Beiträge der ICT	51
3.3	Zweck, Mittel und Prinzipien der Prozessgestaltung	57
3.4	Allgemeines Modell für Prozessverbesserungen	60
3.5	Grundsätze für die praktische Umsetzung	63
	Zusammenfassung	65
	Repetitionsfragen	67
<b>4</b>	<b>Qualität: Begriffe, Normen und Standards</b>	<b>68</b>
4.1	Qualität und Co.	68
4.2	Zur Bedeutung von Normen und Standards	69
4.3	Normenreihe ISO 9000	71
	Zusammenfassung	80
	Repetitionsfragen	81
<b>Teil B</b>	<b>Geschäftsprozesse gestalten</b>	<b>83</b>
<b>5</b>	<b>Prozesse beschreiben</b>	<b>84</b>
5.1	Prozesse aufnehmen	84
5.2	Prozesse dokumentieren	88
5.3	Prozesse modellieren	89
5.4	Prozesse visualisieren	93
	Zusammenfassung	106
	Repetitionsfragen	107
<b>6</b>	<b>Prozesse bewerten</b>	<b>108</b>
6.1	Messkriterien und -größen definieren	108
6.2	Prozesse messen	112
6.3	Prozesse analysieren	117
6.4	Prozesse priorisieren	125
	Zusammenfassung	128
	Repetitionsfragen	129
<b>7</b>	<b>Prozesse verbessern</b>	<b>130</b>
7.1	Audits durchführen	130
7.2	Verbesserungspotenziale ermitteln	135
7.3	Verbesserungsmassnahmen planen	143
7.4	Verbesserungsmassnahmen umsetzen	145
	Zusammenfassung	150
	Repetitionsfragen	152

<b>Teil C</b>	<b>Produktionsprozesse gestalten</b>	<b>153</b>
<b>8</b>	<b>Produktionsprozesse planen</b>	<b>154</b>
8.1	Produktion im unternehmerischen Kontext	154
8.2	Strategische Aspekte der Produktion	156
8.3	Anforderungen an Produkte und Produktionsprozesse	160
8.4	Produktionskonzepte erstellen und bewerten	163
	Zusammenfassung	172
	Repetitionsfragen	172
<b>9</b>	<b>Produktionsprozesse einführen</b>	<b>173</b>
9.1	Produktionssystem im Überblick	173
9.2	Ein- und Ausgaben des Produktionssystems	174
9.3	Arbeitsmethoden und Ablauf	178
9.4	Aufgaben, Menschen und Mittel	180
9.5	Operative Vorbereitungen	183
9.6	Dokumentation und Schulung	183
9.7	Leistungsüberprüfung	184
	Zusammenfassung	185
	Repetitionsfragen	187
<b>10</b>	<b>Produktionsprozesse lenken</b>	<b>188</b>
10.1	Produktionslenkung im Überblick	188
10.2	Produktion planen	189
10.3	Produktion steuern	191
10.4	Laufende Produktionsprozesse regeln	193
	Zusammenfassung	197
	Repetitionsfragen	198
<b>11</b>	<b>Produktionsprozesse optimieren</b>	<b>199</b>
11.1	Auslöser, Ebenen und Fokus	199
11.2	Ist-Situation durch Messungen und Kennzahlen analysieren und bewerten	201
11.3	Weitere Möglichkeiten zur Analyse und Bewertung der Ist-Situation	209
11.4	Soll-Zustand festlegen	215
11.5	Optimierungsmassnahmen umsetzen	220
11.6	Strategische Ansätze zur Optimierung	221
11.7	Operative Ansätze zur Optimierung	224
	Zusammenfassung	227
	Repetitionsfragen	228
<b>Teil D</b>	<b>Qualität sichern und erhöhen</b>	<b>229</b>
<b>12</b>	<b>Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	<b>230</b>
12.1	Anforderungen, Ziele und Handlungsfelder	230
12.2	Funktionen und Aufgaben	232
12.3	Qualitätsaudit und Qualitätsverbesserung	234
12.4	Qualitätsorganisation	235
12.5	Qualitätsdokumentation	237
12.6	Qualitätsmanagementsystem	239
12.7	Qualitätskosten	240
	Zusammenfassung	242
	Repetitionsfragen	243
<b>13</b>	<b>Qualität bewerten und verbessern</b>	<b>244</b>
13.1	Qualität messbar machen	244
13.2	Probleme und Fehler analysieren	248
13.3	Verbesserungskonzepte	256
	Zusammenfassung	268
	Repetitionsfragen	269
<b>14</b>	<b>Qualität und Kundenzufriedenheit</b>	<b>270</b>
14.1	Kunden und Kundenzufriedenheit	270
14.2	Modelle der Kundenzufriedenheit	272
14.3	Dienstleistungen und Dienstleistungsqualität	278
14.4	Kundenzufriedenheit messen und analysieren	282
	Zusammenfassung	287
	Repetitionsfragen	288

<b>15</b>	<b>Business Excellence</b>	<b>290</b>
15.1	Was ist Business Excellence?	290
15.2	Die Grundlagen des EFQM-Modells 2020	295
15.3	Die sieben Kriterien	301
15.4	Diagnose mittels RADAR-Tool	304
	Zusammenfassung	308
	Repetitionsfragen	309
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>311</b>
	Link- und Literaturverzeichnis	312
	Antworten zu den Repetitionsfragen	313
	Stichwortverzeichnis	323