

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------------|--|----|
| 1 | Qualitätsmanagement – Theorie | |
| 1.1 | Was ist »Qualität«? | 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 | Die Entwicklung des Qualitätsmanagements | 16 |
| 1.2.1 | Die Entwicklung des Marktes | 16 |
| 1.2.2 | Von der Qualitätskontrolle zum ganzheitlichen Qualitätsverständnis | 17 |
| 1.3 | Ganzheitliches Qualitätsmanagement (TQM) | 19 |
| 1.3.1 | Grundsätze des Total Quality Managements | 19 |
| 1.3.2 | Auswirkungen von TQM für Unternehmen | 23 |
| 1.4 | Kundenorientierung | 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 | Qualitätsmanagementsysteme | 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 | DIN EN ISO 9000-Normenreihe | 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 | Der Leitfaden DIN EN ISO 9004 | 46 |
| 1.6.5 | Weitere Branchennormen | 47 |
| 1.7 | Umweltmanagementsysteme | 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 | Audits | 56 |
| 1.8.1 | Definition und Zweck von Audits | 56 |
| 1.8.2 | DIN EN ISO 19011: Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen | 56 |
| 1.8.3 | Arten von Audits | 59 |
| 1.8.4 | Auditprinzipien und der risikobasierte Ansatz | 60 |
| 1.8.5 | Auditprogramm | 60 |
| 1.8.6 | Ablauf eines Audits | 61 |
| 1.8.7 | Qualifikation und Bewertung von Auditoren | 62 |
| 1.9 | Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen | 63 |
| 1.9.1 | Zweck der Zertifizierung | 63 |
| 1.9.2 | Vorbereitung auf eine Zertifizierung | 63 |
| 1.9.3 | Ablauf der Zertifizierung | 63 |
| 1.10 | Modelle der Qualitätspreise | 65 |
| 1.10.1 | Qualitätspreismodelle | 66 |
| 1.10.2 | Das EFQM-Modell für Excellence | 68 |
| 1.10.3 | Die Balanced Scorecard als Bewertungsinstrument | 72 |
| 1.11 | Qualitätsmanagement und Produkthaftung | 74 |
| 1.11.1 | Vertragliche Haftung | 74 |
| 1.11.2 | Außervertragliche Haftung | 75 |
| 1.11.3 | Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung | 76 |
| 1.12 | Qualitätskosten | 77 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 2 | Qualitätsmanagement – Praxis | |
| 2.1 | Lean Management – Vorläufer von TQM | 83 |
| 2.2 | Umsetzung des Total Quality Management-Konzeptes | 86 |
| 2.3 | Umsetzungsbausteine des Total Quality Managements | 88 |
| 2.4 | Die neue Führungsrolle | 96 |
| 2.4.1 | Verhalten von Führungskräften | 96 |
| 2.4.2 | Erwartungen an Führungskräfte | 97 |
| 2.5 | Mitarbeiterpotenzial | 100 |
| 2.6 | Beschwerdemanagement | 103 |
| 2.6.1 | Begriffsdefinition | 103 |
| 2.6.2 | Ziele des Beschwerdemanagements | 103 |
| 2.6.3 | Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements | 104 |
| 2.7 | Dienstleistungsqualität | 106 |
| 2.7.1 | Begriffsdefinition | 106 |
| 2.7.2 | Analyse der Dienstleistungsqualität | 107 |
| 2.7.3 | Dienstleistungsqualität planen und entwickeln | 109 |
| 2.8 | Haupttätigkeiten des Qualitätsmanagements | 111 |
| 2.8.1 | Qualitätsmanagement im Qualitätskreis | 112 |
| 2.8.2 | Qualitätsplanung | 112 |
| 2.8.3 | Qualitätssteuerung | 114 |
| 2.8.4 | Qualitätssicherung | 116 |
| 2.8.5 | Qualitätsverbesserung | 117 |
| 2.9 | Qualitätsprüfungen | 119 |
| 2.9.1 | Prüfplanung | 120 |
| 2.9.2 | Prüfdurchführung | 124 |
| 2.9.3 | Prüfauswertung | 124 |
| 3 | Qualitätsmanagement – Werkzeuge | |
| 3.1 | Einfache Instrumente | 127 |
| 3.1.1 | Visualisierung | 127 |
| 3.1.2 | Korrelation | 129 |
| 3.1.3 | Regression | 130 |
| 3.1.4 | Häufigkeiten darstellen | 130 |
| 3.1.5 | Brainstorming | 133 |
| 3.1.6 | Ursache-Wirkungsdiagramm | 134 |
| 3.1.7 | Fehlerbaumanalyse | 135 |
| 3.1.8 | Ablaufdiagramme (Flowcharts) | 137 |
| 3.2 | Anspruchsvollere Methoden | 141 |
| 3.2.1 | Netzplantechnik | 141 |
| 3.2.2 | Quality Function Deployment (QFD) | 144 |
| 3.2.3 | FMEA Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse | 148 |
| 3.2.4 | Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen | 153 |
| 3.2.5 | Statistische Prozessregelung (SPC) | 157 |
| 3.2.6 | Statistik | 158 |
| 3.2.7 | Benchmarking | 164 |
| 3.2.8 | Kontinuierliche Verbesserungsprozesse | 166 |
| 3.2.9 | Problemlösungsverfahren | 170 |
| 3.2.10 | Poka Yoke | 173 |
| 3.3 | Methoden für Dienstleistungen | 174 |
| 3.3.1 | Service Blue Printing | 174 |
| 3.3.2 | Messinstrument SERVQUAL | 174 |
| 3.3.3 | Problem-Detecting-Methode | 175 |
| 3.3.4 | Critical Incident Technik | 176 |

4 Qualitätsmanagement – Konflikte

| | | |
|------------|--|-----|
| 4.1 | Konflikttheorie | 181 |
| 4.1.1 | Was ist ein Konflikt? | 181 |
| 4.1.2 | Unsere Einstellung zu Konflikten | 184 |
| 4.1.3 | Konfliktelemente | 184 |
| 4.1.4 | Zwei extreme innere Konfliktgrundhaltungen | 187 |
| 4.1.5 | Innere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten | 188 |
| 4.1.6 | Äußere Veränderungen bei zwischenmenschlichen Konflikten | 188 |
| 4.1.7 | Konflikttypen | 189 |
| 4.1.8 | Modell der Konflikteskalation | 190 |
| 4.2 | Konfliktpraxis | 192 |
| 4.2.1 | Der Konfliktteufelskreis | 192 |
| 4.2.2 | Konfliktdiagnose | 194 |
| 4.2.3 | Die Rolle der Kommunikation bei Konflikten | 194 |
| 4.2.4 | Instrumente konstruktiver Konfliktbehandlung | 195 |
| 4.2.5 | Modell zur eigenen kooperativen Konfliktbewältigung | 198 |
| 4.3 | Empfehlungen zur Konfliktbehandlung | 200 |

5 Qualitätsmanagement – Aspekte im Handwerk

| | | |
|------------|--|-----|
| 5.1 | Qualitätsbewusstsein im Handwerk | 203 |
| 5.2 | Qualitätsgrundsätze im Handwerk | 204 |
| 5.3 | Aufbau eines QM-Systems im Handwerksbetrieb | 206 |
| 5.4 | Prüfungen im Handwerk | 209 |
| 5.4.1 | Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung | 209 |
| 5.4.2 | Abnahmeprüfungen mit dem Kunden | 214 |
| 5.5 | Prüfmittelüberwachung im Handwerk | 215 |

| | |
|--------------------------|-----|
| Literaturhinweise | 217 |
|--------------------------|-----|

| | |
|-----------------------------|-----|
| Stichwortverzeichnis | 219 |
|-----------------------------|-----|