

Andreas Knecht · Carola Negura

Qualitätsmanagement

Wichtigste Methoden · Beispiele · Praxistipps

Versus · Zürich

Inhaltsverzeichnis

Qualitätsmanagement im Überblick

1	Einführung ins Qualitätsmanagement	12
1.1	Was ist Qualität?	12
1.2	Welche strategische Bedeutung hat die Qualität?	15
1.3	Wie wird Qualität erfolgreich verkauft?	16
1.4	Welche Auszeichnungen gibt es für gute Qualität?	18
2	Hilfsmittel, Tools und Methoden	19
2.1	Welche Hilfsmittel und Tools unterstützen das Qualitätsmanagement?	20
2.2	Wie werden Kreativitätstechniken mit Erfolg im Qualitätsmanagement eingesetzt?	24
2.3	Was sind Qualitätszirkel und wie werden sie eingesetzt?	25
2.4	Wie können Beschwerden zur Verbesserung der Qualität genutzt werden?	31
2.5	Wie wird Kaizen zum Erfolgsfaktor?	33
2.6	Warum ist die Ursachenfindung von zentraler Bedeutung?	34
2.7	Was sind Audits, welche Arten gibt es und wann setzt man diese ein?	37
3	Die Rolle der Kunden	40
3.1	Was erwarten die Kunden von uns?	40
3.2	Wer bestimmt die Qualität?	46
3.3	Wie schafft man über die Qualität eine Kundenbindung?	48
3.4	Welche Vorteile bringen Qualitätsvereinbarungen?	50
3.5	Welche Warnsignale senden unzufriedene Kunden aus?	52
4	Kennzahlen	53
4.1	Wie kommt man zu relevanten Qualitätskennzahlen?	53
4.2	Wie wird Qualität gemessen?	55
5	Prozessmanagement	58
5.1	Welches sind die wichtigsten Grundsätze des Prozessmanagements?	58
5.2	Was versteht man unter einem Prozess?	59
5.3	Wie wird die Prozessqualität sichergestellt?	62

6	Qualitätsmanagementsysteme im Praxiseinsatz	63
6.1	Wie geht man bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vor?	63
6.2	Welches sind die häufigsten Managementfehler im Qualitätsmanagement?	67
6.3	Welches sind die häufigsten Fehler in der Umsetzung?	68
6.4	Welches sind die Ursachen von Qualitätsmängeln?	70
6.5	Wie werden Qualitätsmängel frühzeitig entdeckt?	73
6.6	Was tun, wenn Qualitätsmängel erst nachträglich entdeckt werden?	75
6.7	Wie erkennt man Überqualität?	76
6.8	Wie und wann sollen Qualitätsveränderungen kommuniziert werden?	77
6.9	Wie lassen sich Qualitätskosten systematisieren?	80
6.10	Wie werden Spitzenleistungen im Qualitätsmanagement erzielt?	81
6.11	Was macht den guten Qualitätsmanager aus?	82
6.12	Wie wird die Qualität auf Dauer sichergestellt?	85
6.13	Welches sind die Vorteile eines Integrierten Managementsystems (IMS)?	88

Qualitätsmanagement von A bis Z

5 S	92
5 × Warum	94
8-D-Methode	96
Akkreditierung und Zertifizierung	98
Aufwand-Nutzen-Matrix	100
Balanced Scorecard (BSC)	102
Benchmarking	104
CAQ – Computer-Aided Quality	106
EFQM-Modell	108
Fehlersammelliste	110
FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse	112
Gap-Modell	114
Histogramm	116
Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements	118
Hypothesentest	120
Kaizen	122
Korrelation und Regression	124
Kosten-Nutzen-Analyse	126
Kreativitätstechniken	128

KVP	130
LIPOK	132
Mittelwert und Median	134
Normalverteilung	138
Nutzwertanalyse	140
Pareto-Diagramm	142
PDCA-Regelkreis	144
Platzziffernverfahren	146
Prozessanalyse	148
Prozessfähigkeit	150
Prozessoptimierung	152
Qualitätsaudit (gemäß ISO)	154
Qualitätsmanagementnormen	156
Qualitätsregelkarten	158
Rangreihenverfahren	160
Six Sigma	162
Statistische Prozessregelung	164
Stichprobenstrategie	166
TQM – Total Quality Management	168
Ursache-Wirkungs- oder Ishikawa-Diagramm	170
Wahrscheinlichkeitsrechnung	172
Wertflussanalyse	174
Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit	176

Qualitätsmanagement: Beispiele

Fallbeispiel Prioritätenmatrix	180
Fallbeispiel team24	184
Literatur	186
Stichwortverzeichnis	188
Die Autoren	192