

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1.1	Motivation	1
1.2	Aufgaben der Unternehmer und Führungskräfte im Qualitätsmanagement	3
<b>2</b>	<b>Planen und Entscheiden</b>	<b>5</b>
2.1	Grundlagen des Qualitätsmanagements	5
2.1.1	Überblick	5
2.1.2	Qualitätsmanagement: Arbeitsbereiche und Aufbau	9
2.1.3	Qualitätsmerkmale und Fehler	13
2.1.4	Qualitätslenkung	15
2.2	Planung des Qualitätsmanagements	17
<b>3</b>	<b>Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems</b>	<b>21</b>
3.1	Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff	21
3.1.1	Überblick der Normreihe DIN EN ISO 9000 ff	22
3.1.2	DIN EN ISO 9001:2008	23
3.2	Kundenorientierung	33
3.2.1	Kundenanforderungen ermitteln und umsetzen	34
3.2.2	Beschwerde/Reklamationsmanagement	40
3.3	Kapitel 3.3 Prozess-Management	42
3.3.1	Prozess-Landschaft	42
3.3.2	Prozess-Modellierung	45
3.3.3	Aufgaben des Geschäftsprozess-Managements	49
3.4	Total Quality Management (TQM)	52
3.4.1	Einführung	52
3.4.2	Die Grundkonzepte des EFQM-Modells	54
3.4.3	Die Kriterien des EFQM-Modells	55
3.4.4	Bewertung mit der RADAR-Logik	57
3.5	Qualitäts-Organisation	60

<b>4</b>	<b>Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen</b>	63
4.1	Förderung des QM durch persönliches Vorleben	63
4.2	Schaffung und Nutzung geeigneter Informationsstrukturen	64
4.3	Motivation und Einbeziehung aller Mitarbeiter	65
4.4	Direkte Kommunikation mit den Kunden	65
<b>5</b>	<b>Controlling</b>	67
5.1	Interne Kennzahlen	68
5.2	Qualitätskosten-Berichterstattung	69
5.3	Interne Audits und Managementbewertung	71
5.3.1	Zielsetzung und Überblick	71
5.3.2	Wichtige Gesichtspunkte	72
5.4	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	74
5.5	Rückmeldungen der Kunden	75
5.6	Balanced Score Card	76
<b>6</b>	<b>KVP und Innovation</b>	79
6.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	79
6.1.1	Systematik des KVP: Deming-Kreis	80
6.1.2	Systematik des KVP: Six-Sigma und DMAIC-Prozess	81
6.2	praktische Durchführung von KVP-Aktivitäten	82
6.3	Projektmanagement	83
6.3.1	Grundlagen	83
6.3.2	Phasen des Projektmanagements	85
<b>7</b>	<b>Methoden Werkzeuge Prozesse</b>	91
7.1	QM-Methoden und Werkzeuge	91
7.1.1	5S	91
7.1.2	Q7: die sieben elementaren Qualitätswerkzeuge	91
7.1.3	M7: die sieben Managementwerkzeuge	95
7.1.4	Acht Schritte zur Problemlösung	99
7.2	Statistik-basierte Methoden und Prozesse	102
7.2.1	Statistische Grundlagen	102
7.2.2	Qualitätsprüfung	106
7.2.3	Ermittlung der Prozessfähigkeit	111
7.2.4	Statistische Prozessregelung (SPC)	114
7.2.5	Mess-System-Analyse (MSA)	117
7.3	QM-Methoden im Produktentstehungsprozess	119
7.3.1	Quality Function Deployment (QFD)	119
7.3.2	Projekt-Review (Qualitätsbewertung)	122

---

7.3.3	FMEA (FehlerMöglichkeits- und Einfluß- Analyse) .....	123
7.3.4	DoE (Design of Experiments) als Statistische Versuchsmethodik ..	125
7.3.5	MTA (Meilenstein-Trendanalyse) .....	127
<b>Literatur</b> .....		129
<b>Sachverzeichnis</b> .....		131

Qualitätsmanagement für Unternehmer und  
Führungskräfte

Was Entscheider wissen müssen

Müller, E.

2014, IX, 133 S. 45 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-642-41001-7