# Inhaltsverzeichnis


| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Die Grundbegriffe** | 9 |
| **1.1** | **Der Begriff Qualität** | 9 |
| **1.2** | **Der Begriff Qualitätsmanagement** | 11 |
| 1.2.1 | Qualitätspolitik und Qualitätsziele | 12 |
| 1.2.2 | Qualitätsplanung | 13 |
| 1.2.3 | Qualitätssteuerung | 13 |
| 1.2.4 | Qualitätssicherung | 14 |
| 1.2.5 | Qualitätsverbesserung | 15 |
| **1.3** | **Der Begriff Qualitätsmanagementsystem** | 16 |
| **2** | **DIN EN ISO 9000-Normenreihe** | 18 |
| **2.1** | **Grundsätze des Qualitätsmanagements nach ISO 9000** | 18 |
| **2.2** | **Die einzelnen Normen der DIN EN ISO 9000-Normenreihe** | 21 |
| **2.3** | **Das Prozessmodell** | 21 |
| **2.4** | **Anforderungen der DIN EN ISO 9001** | 22 |
| **2.5** | **Weitere Branchennormen des Qualitätsmanagements** | 26 |
| **3** | **Audits und Zertifizierungen** | 28 |
| **3.1** | **Audits nach DIN EN ISO 19011** | 28 |
| **3.2** | **Zertifizierung von Managementsystemen** | 30 |
| **4** | **Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems** | 33 |
| **4.1** | **Geschäftsprozesse identifizieren** | 33 |
| **4.2** | **Abteilungs-Aktivitätenanalyse** | 35 |
| **5** | **Total Quality Management (TQM) und Qualitätspreismodelle** | 36 |
| **5.1** | **Der Leitfaden DIN EN ISO 9004** | 36 |
| **5.2** | **Das EFQM-Modell** | 37 |
| **5.3** | **Integrierte Managementsysteme** | 39 |
| **6** | **Produkthaftung und Qualitätskosten** | 40 |
| **6.1** | **Vertragliche Haftung** | 40 |
| **6.2** | **Außervertragliche Haftung** | 41 |
| **6.3** | **Qualitätsmanagement und Haftungsentlastung** | 42 |

**7 Die neue Führungsrolle** 43

**7.1 Verhalten von Führungskräften** 43

**7.2 Erwartungen an Führungskräfte** 44

**7.3 Mitarbeiterpotenzial** 46

**8 Beschwerdemanagement** 49

**8.1 Ziele des Beschwerdemanagements** 49

**8.2 Teilaufgaben eines Beschwerdemanagements** 49

**9 Dienstleistungsqualität** 52

**9.1 Begriffsdefinition von Dienstleistung** 52

**9.2 Das GAP-Modell der Dienstleistungslücken** 52

**9.3 Werkzeuge zur Beurteilung von Dienstleistungen** 54

**10 Qualitätsprüfungen** 57

**10.1 Prüfungen im Lebenszyklus eines Produktes oder einer Dienstleistung** 57

**10.2 Teilaufgaben der Qualitätsprüfungen** 58

**10.3 Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung** 62

**10.4 Stichprobenprüfungen nach AQL bei Wareneingängen** 65

**10.5 Abnahmeprüfungen mit dem Kunden** 67

**10.6 Prüfmittelüberwachung** 67

**10.7 Maschinen- und Prozessfähigkeitsuntersuchungen** 69

**10.8 Statistische Prozessregelung SPC** 71

**10.9 Statistik** 72

**11 Werkzeuge im Qualitätsmanagement** 75

**11.1 Einfache Instrumente** 75
11.1.1 Instrumente zur Visualisierung 75
11.1.2 Korrelation 77
11.1.3 Regression 78
11.1.4 Häufigkeiten darstellen 78
11.1.5 Brainstorming 81
11.1.6 Ursache-Wirkungsdiagramm 82
11.1.7 Fehlerbaumanalyse 82
11.1.8 Ablaufdiagramme (Flowchart) 84

**11.2 Anspruchsvollere Methoden** 88
11.2.1 Netzplantechnik 88
11.2.2 Quality Function Deployment (QFD) 89
11.2.3 FMEA Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse 91

**11.3 Benchmarking** 94

**11.4 Kontinuierliche Verbesserungsprozesse** 95
11.4.1 KVP 95
11.4.2 KAIZEN 96
11.4.3 Six Sigma 97

**11.5 Problemlösungsverfahren** 98

**Literaturhinweise** 102

**Stichwortverzeichnis** 103

**Über den Autor** 106