

Günter Schmidt
Frank Tautenhahn

Qualitäts- management

Eine projektorientierte Einführung

Herausgegeben von Günter Schmidt
2., verbesserte Auflage

Mit über 100 Abbildungen

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Bedeutung der Qualität für Techniker	1
1.2	Vorgehensweise	2
2	Ein Unternehmen in der Krise	4
2.1	Der Traditionsbetrieb Anton Müller KG	4
2.2	Darstellung der Krisensituation	6
2.3	Krisenmanagement	8
3	Bericht der Unternehmensberatung FRANK & GÜNTER	9
3.1	Managementverantwortung	19
3.1.1	Qualitätspolitik	24
3.1.2	Qualitätsmanagementsystem	27
3.1.3	Qualitätskosten	33
3.2	Qualitätsdokumentation	44
3.2.1	Qualitätsmanagementhandbuch	44
3.2.2	Qualitätsberichte	49
3.3	Mitarbeitermanagement	54
	Aus- und Weiterbildung	58
	Selbstprüfung	62
	Qualitätsfördergruppen	66
3.4	Qualitätsmanagement in der Produktentwicklung	71
	(£AT) Kundenmanagement	74
	3.4.2 Entwurfsqualität	80
	3.4.3 Fehler-Möglichkeiten- und Einfluß-Analyse	83
	3.4.4 Zuverlässigkeitsmanagement	87
(By ¹	Qualitätsmanagement in der Produktion	95
	3.5.1 Qualität in der Beschaffung	96
	3.5.2 Qualität in der Fertigung	107
	3.5.3 Prüfmittelmanagement	124
	3.5.4 Qualität bei Lagerung, Transport und Verpackung	131
3.6	Qualitätsmanagement in der Produktnutzungsphase	135
	3.6.1 Qualität durch Produktverantwortung	135
	Kundenrückinformationssysteme	139

3.6.3	Qualität und Instandhaltung.....	143
3.7	Qualitätsauditierung.....	149
3.7.1	Produktaudit.....	150
3.7.2	Verfahrensaudit.....	153
3.7.3	Systemaudit.....	154
3.7.4	Zertifizierung.....	157
Anhang	161
A1	Materialien zur Managementverantwortung.....	162
A2	Materialien zur Qualitätsdokumentation.....	165
A3	Materialien zum Mitarbeitermanagement.....	169
A4	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktentwicklung.....	171
A5	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktion.....	175
A6	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktnutzungsphase.....	206
A7	Materialien zur Qualitätsauditierung.....	209
Literaturverzeichnis	211
Sachwortverzeichnis	216