

Gerd F. Kamiske  
Jörg-Peter Brauer

# Qualitätsmanagement von A bis Z

Erläuterungen moderner Begriffe  
des Qualitätsmanagements

4., aktualisierte und ergänzte Auflage

HANSER

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort zur 1. Auflage.....	v
Vorwort zur 4. Auflage.....	vi
Die Autoren.....	vii
Inhaltsverzeichnis.....	ix
Bilderverzeichnis.....	xiii
1 Einleitung.....	1
1.1 Bedeutung der Qualität.....	1
1.2 Benutzerhinweise.....	2
1.3 Aufbau einer Begriffsdarstellung.....	3
2 Begriffe.....	5
Audit.....	5
Produktaudit.....	7
Verfahrensaudit.....	8
Systemaudit.....	8
Benchmarking.....	10
Berliner TQM-Umsetzungsmodell.....	19
Beschwerdemanagement.....	25
CE-Kennzeichnung.....	30
Company-Wide Quality Control (CWQC).....	34
Computer Aided Quality Assurance (CAQ).....	36
Demings Management-Programm.....	41
Demings 14 Punkte.....	43
Die sieben tödlichen Krankheiten.....	44
Hindernisse und Falsche Starts.....	45
Demingsche Reaktionskette.....	45
Denker der Qualitätswissenschaft.....	47
Crosby, Philip B.....	48
Deming, W. Edwards.....	48

Feigenbaum, Armand V.....	50
Ishikawa, Kaoru.....	51
Juran, Joseph M.....	52
Masing, Walter.....	53
Taguchi, Genichi.....	55
Designprüfung/Design Review.....	56
Dienstleistungsqualität.....	59
Digital Mock-Up (DMU).....	67
DIN EN ISO 9000:2000.....	68
Fehler und Mangel.....	72
Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA).....	74
Konstruktions-FMEA.....	79
Prozeß-FMEA.....	80
System-FMEA.....	80
Fehlleistungsaufwand.....	82
Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).....	85
Innovative Prozeßkettenoptimierung (IPO).....	87
Integriertes Qualitätsmanagement.....	88
Japanische Begriffe.....	91
Andon.....	93
Gemba.....	93
Heijunka.....	95
Jidoka.....	95
Kaizen.....	95
Kanban.....	99
Muda, Mura, Muri - Die drei Mu.....	107
PokaYoke.....	110
Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke - Die fünf S.....	113
Just-in-Time (JIT).....	116
Kernkompetenz/Core Competence.....	124
Kontrollwirkungsgrad.....	127
Kundenorientierung.....	130
Managementwerkzeuge (M7).....	134
Affinitätsdiagramm.....	137
Relationendiagramm.....	138
Baumdiagramm.....	139
Matrixdiagramm.....	140
Matrix-Daten-Analyse (Portfolio-Analyse).....	142

## INHALTSVERZEICHNIS

Problem-Entscheidungs-Plan .....	142
Netzplan .....	143
Mitarbeiterorientierung .....	145
Null-Fehler-Programm / Zero Defects Concept .....	148
Produkthaftung .....	151
Prozeßorientierung .....	155
QS-9000 .....	163
Qualität/Qualitätsbegriff .....	167
Qualitätsauszeichnungen / Quality Awards .....	172
DemingPrize .....	173
Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)....	177
European Quality Award (EQA) .....	180
Ludwig-Erhard-Preis (LEP) .....	185
Qualitätsbezogene Kosten .....	188
Qualitätscontrolling .....	194
Balanced Scorecard (BSC) .....	197
Prozeßkostenrechnung .....	198
Target Costing/Zielkostenrechnung .....	200
TQM-Scorecard .....	201
Wertanalyse (WA) / Value Engineering (VE) .....	202
Zero-Base-Budgeting (ZBB) .....	204
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung .....	206
Qualitätsmanagementhandbuch .....	208
Qualitätsmanagementsystem .....	210
Qualitätsschattenpreis .....	212
Qualitätstechniken .....	213
Qualitätstreiber .....	216
Qualitäts-Trilogie/Juran-Trilogie .....	219
Qualitätsverlustfunktion/Quality Loss Function (QLF) .....	222
Qualitätswerkzeuge/Tools of Quality (Q7) .....	227
Fehlersammelliste .....	230
Histogramm/Säulendiagramm .....	232
Qualitätsregelkarte .....	234
Pareto-Diagramm .....	238
Korrelationsdiagramm / Streudiagramm .....	240
Brainstorming .....	243
Ursache-Wirkungs-Diagramm / Ishikawa-Diagramm .....	244
Qualitäts .....	248
Wissenschaft .....	248

Qualitätszirkel.....	251
Quality Function Deployment (QFD).....	257
Reengineering.....	266
Risiko- und Krisenmanagement.....	270
Safety Certification Contractors (SCC).....	273
Sechs Sigma/Six Sigma.....	276
Selbstbewertung/Seif-Assessment.....	280
Simultaneous Engineering (SE) und Quality Engineering (QE).....	283
Single Minute Exchange of Die (SMED).....	288
Ständige Verbesserung /Kontinuierlicher Verbesserungs- prozeß(KVP).....	293
Statistische Prozeßregelung (SPR)/Statistical Process Control (SPC).....	298
Stichprobenprüfung.....	310
Total Productive Maintenance (TPM).....	314
Total Quality Control (TQC).....	318
Total Quality Management (TQM).....	322
Toyota Production System (TPS).....	327
TRIZ.....	331
Umweltmanagement.....	332
Umweltmanagementsystem.....	334
Normenreihe DIN EN ISO 14 000.....	335
Eco-Management and Auditing Scheme (EMAS).....	338
Umweltmanagementtechniken.....	341
Umweltrecht.....	345
VDA 6.1.....	348
Versuchsplanung / Design of Experiments (DoE).....	354
Versuchsplanung nach Fisher und Box.....	357
Versuchsplanung nach Taguchi.....	357
Versuchsplanung nach Shainin.....	363
Vision und Mission.....	368
Vollprüfung.....	371
Zertifizierung.....	372
Zuverlässigkeit.....	376
Anhang.....	382
A. Literaturverzeichnis.....	382
B. Stichwortverzeichnis.....	409