

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