

HANSER

Gerd F. Kamiske, Jörg-Peter Brauer

# Qualitätsmanagement von A - Z

Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements

ISBN-10: 3-446-41273-5

ISBN-13: 978-3-446-41273-6

Inhaltsverzeichnis

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41273-6>

sowie im Buchhandel

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort zur 1. Auflage .....	v
Vorwort zur 6. Auflage .....	vi
Die Autoren .....	vii
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.....	18
Beschwerdemanagement.....	24
CE-Kennzeichnung .....	28
Change Management.....	32
Company-Wide Quality Control (CWQC) .....	35
Computer Aided Quality Management (CAQ).....	37
Demings Managementprogramm.....	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. ....	47
Deming, W. Edwards .....	48
Feigenbaum, Armand V. ....	49
Ishikawa, Kaoru .....	50
Juran, Joseph M. ....	51
Masing, Walter .....	52
Taguchi, Genichi .....	54
Designprüfung/Design Review .....	55
Dienstleistungsqualität .....	58
Digital Mock-Up (DMU) .....	66
DIN EN ISO 9000:2000 .....	67
Fehler und Mangel .....	71
Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA) .....	73
Konstruktions-FMEA .....	77
Prozess-FMEA .....	78
System-FMEA .....	78
Fehlleistungsaufwand .....	80
Gruppenarbeit .....	83
Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) .....	85
Innovative Prozesskettenoptimierung (IPO) .....	87
Integriertes Qualitätsmanagement .....	88
ISO/TS 16 949:2002 .....	90
J.D. Power .....	93
Japanische Begriffe .....	96
Andon .....	98
Gemba .....	98
Heijunka .....	99
Jidoka .....	100
Kaizen .....	100
Kanban .....	104
Mizenboushi .....	111
Muda, Mura, Muri – Die drei Mu .....	113
Poka Yoke .....	116
Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke – Die fünf S .....	119

---

Just-in-Time (JiT).....	122
Kernkompetenz/Core Competence .....	130
Konfliktmanagement.....	133
Kontrollwirkungsgrad .....	134
Kundenorientierung.....	137
Managementwerkzeuge (M7) .....	141
Affinitätsdiagramm .....	144
Relationendiagramm .....	145
Baumdiagramm .....	146
Matrixdiagramm.....	147
Matrix-Daten-Analyse (Portfolio-Analyse).....	149
Problem-Entscheidungs-Plan.....	149
Netzplan .....	150
Mitarbeiterorientierung .....	152
Nachhaltigkeit/Sustainability .....	155
Null-Fehler-Programm/Zero Defects Concept.....	158
Produkthaftung .....	161
Prozessorientierung .....	165
QS-9000 .....	172
Qualität/Qualitätsbegriff .....	176
Qualitätsauszeichnungen/Quality Awards .....	181
Deming Prize.....	181
Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	185
EFQM Excellence Award (EEA).....	189
Ludwig-Erhard-Preis (LEP).....	196
Qualitätsbezogene Kosten .....	198
Qualitätscontrolling .....	204
Balanced Scorecard (BSC).....	207
Prozesskostenrechnung .....	208
Target Costing/Zielkostenrechnung.....	209
TQM-Scorecard.....	210
Wertanalyse (WA)/Value Engineering (VE).....	211
Zero-Base-Budgeting (ZBB).....	213
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.....	215

---

Qualitätsmanagementhandbuch .....	217
Qualitätsmanagementsystem .....	219
Qualitätsschattenpreis.....	221
Qualitätstechniken .....	222
Qualitätstreiber .....	225
Qualitätstrilogie/Juran-Trilogie.....	227
Qualitätsverlustfunktion/Quality Loss Function (QLF) .....	230
Qualitätswerkzeuge/Tools of Quality (Q7).....	235
Fehlersammelliste .....	238
Histogramm/Säulendiagramm.....	240
Qualitätsregelkarte .....	242
Pareto-Diagramm .....	245
Korrelationsdiagramm/Streudiagramm.....	248
Brainstorming.....	250
Ursache-Wirkungs-Diagramm/Ishikawa-Diagramm.....	251
Qualitätswissenschaft .....	255
Qualitätszirkel .....	257
Quality Function Deployment (QFD).....	263
Reengineering.....	272
Reklamationsmanagement und 8D-Report .....	276
Risiko- und Krisenmanagement.....	280
Safety Certification Contractors (SCC) .....	284
Sechs Sigma/Six Sigma.....	287
Selbstbewertung/Self-Assessment .....	292
Simultaneous Engineering (SE) und Quality Engineering (QE) .....	294
Single Minute Exchange of Die (SMED) .....	299
Ständige Verbesserung/Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)..	303
Statistische Prozessregelung (SPR)/Statistical Process Control (SPC) ....	307
Stichprobenprüfung.....	319
Supply Chain Quality (SCQ) .....	322
Theory of Constraints (ToC).....	333
Total Productive Maintenance (TPM) .....	335
Total Quality Control (TQC) .....	339

---

Total Quality Management (TQM).....	342
Toyota Production System (TPS) .....	348
TRIZ.....	352
Umweltmanagement.....	353
Umweltmanagementsystem .....	354
DIN EN ISO 14 001 .....	356
Eco-Management and Auditing Scheme (EMAS).....	360
Umweltmanagementtechniken.....	363
Umweltrecht .....	367
VDA 6.1 .....	370
Versuchsplanung/Design of Experiments (DoE).....	375
Versuchsplanung nach Fisher und Box .....	379
Versuchsplanung nach Taguchi .....	379
Versuchsplanung nach Shainin .....	384
Vision und Mission .....	389
Vollprüfung .....	392
Wertstromdesign (WSD)/Value Stream Mapping (VSM).....	393
Wissensmanagement .....	395
Zertifizierung.....	397
Zuverlässigkeit .....	401
Anhang .....	406
A Literaturverzeichnis.....	406
B Stichwortverzeichnis .....	437