



Stichwortverzeichnis

Hans Dieter Seghezzi, Fritz Fahrni, Thomas Friedli

Integriertes Qualitätsmanagement

Der St. Galler Ansatz

ISBN (Buch): 978-3-446-43461-5

ISBN (E-Book): 978-3-446-43520-9

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43461-5>

sowie im Buchhandel.

Index

A

Abhängigkeitsdiagramm 335
Ablauforganisation 95, 102, 106, 109
Affinitätsdiagramm 335
Anforderungen 23, 34 ff, 57 ff, 76, 88, 124, 126, 136, 143 ff, 156, 192 ff, 221 ff, 245 f, 260, 267, 271, 275 ff, 282, 301
Annahmegrenze 318 ff
Anreizsysteme 94, 101
Ansprüche 37, 44, 85
Anspruchsgruppen 4, 25, 33, 37, 39 f, 44, 46, 53, 76, 89 f, 93, 117, 139, 147, 160, 189, 239, 242, 245, 248
Anspruchsklassen 41, 47, 49
Assessment 86, 246
Audit 85, 226, 267, 271, 275
Aufbauorganisation 95, 106 ff, 152 f

B

Bedürfnisse 4, 31, 37 ff, 43 ff, 49 f, 53, 56, 81, 83, 93, 114, 118, 124, 132, 136 ff, 141, 154, 160, 164, 189, 222, 239, 258
Benchmarking 5, 56, 60, 117, 164, 246, 258, 267
Big Q 94
Brainstorming 180
Bürokratie 41, 103, 195

C

Cassis de Dijon-Prinzip 277
Company-wide Quality Control 192

D

Demingkreis 122
Deming Prize 238, 257, 278
Design Review 112, 160, 164
DGQ 7, 18
Differenzierung 120, 131, 134, 137, 190, 222, 245, 262, 267

Direktiven 18, 98, 277
Durchschlupf 164 f

E

Effektivität 173
Effizienz 175
Elektrizitätstypus 191
EOQ 7, 238, 278
Erfolgspotenziale 75, 78, 114
Erfordernisse 197, 202
Ergebnisqualität 44
Erwartungen 4, 36 ff, 43 f, 47, 49 f, 61, 81, 90, 116, 118, 120, 124, 130 ff, 138 f, 142, 219
European Quality Award 271, 278 f
Excellence 3, 8, 11, 26, 53, 110, 192, 238 ff, 256, 258 f, 262, 266 ff, 276, 278

F

Fail-Safe-Prinzip 138
Fehler 4 f, 23, 31, 41 ff, 51, 55 f, 67, 81 f, 102, 104 f, 114, 117, 134 ff, 145 ff, 151, 153, 155, 157 ff, 165, 167, 175, 191, 201
Fehlerfreiheit 29, 76, 131, 134, 137, 152
Fehlerhäufigkeit 41, 146, 151
Fehlerkosten 5, 59, 66 f, 146, 151, 205
Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA) 137, 303
Fehlerschlüssel 41 f
Fehlerverrütung 160
Fischgrättdiagramm 181
Fokussierung 217, 267
Formalismus 78, 103, 144
Fremdkontrolle 146 f, 168
Frühwarnsysteme 136, 160
Führung 176
Führungsgröße 148 f
Führungsstil 97, 100
Führungsverhalten 92 f, 97, 119

G

Geschäftsleitung 7, 65, 75 ff, 86, 93, 107, 110 ff, 164, 239, 268
 Gesetzliche Auflagen 225, 259
 Gesetzlich geregelter Bereich 277
 Gewichtungsfaktoren 67f
 Grenzwerte 136 f, 150, 276

H

Hauptfehler 42, 162 f, 165, 167
 Herstellkosten 30, 66 f, 118, 132
 Hierarchie der Qualität 57

I

Indikatoren 5, 56 ff, 67f
 Innovation 172
 Input 5, 50, 129, 145, 247, 263
 ISO 9000 34, 110, 160, 222 f, 225, 227, 259 f, 262, 267
 ISO 9001 85, 191, 223 f, 227 f, 238 f, 248, 262 f, 265 ff, 269, 271
 ISO 9004 192, 196, 201 ff, 217, 246, 248, 266 f
 ISO 14001 85, 227 f, 230 f
 ISO-Normenreihe 9000 101, 106, 111

J

Japanische Qualitätsentwicklung 20

K

Kaizen 191, 207, 214, 339
 Kanomodell 133
 Kenngrößen 64, 68, 150
 Kennziffern 5, 60, 65, 67 f, 77, 143
 Kinderkrankheiten 76, 136
 Klassen 4, 47, 49, 60
 Konformität 39 f, 80, 93, 136, 191, 143, 145, 267
 Kontinuierliche Verbesserung 84, 171, 183, 191
 Korrekturzyklus 153
 Kulturtypus 191
 Kundenbedürfnisanalyse 138
 Kundennutzen 173
 Kundenorientierung 76, 80, 120, 135, 197
 Kundensegmentierung 46, 49, 138
 Kundenzufriedenheit 45, 56 f, 59 ff, 65, 67 f, 83, 85, 130, 133, 258

L

Leadership 75, 239, 258
 Lernverhalten 97, 99, 239
 Lieferantenbewertung 166

Lieferantenvereinbarungen 163, 166
 Little Q 33
 Little Quality 93

M

Makroprozess 128, 145
 Malcolm Baldrige National Quality Award 32, 192, 238, 256, 271, 278
 Managementlehre 3, 8 f, 23, 74, 116, 241
 Mängel 5, 41, 43, 82, 135, 215
 Maschinenfähigkeit 53, 150
 Maßeinheit 56
 Matrixdatenanalyse 337
 Matrixdiagramm 336
 Merkmale 34 f, 40, 50, 55, 88, 92 f, 97, 103, 106, 125 f, 130, 132 ff, 136, 145
 Merkmalsgrenzwerte 136
 Messgrößen 5, 49 ff, 56 ff, 67 f, 150, 158, 215 ff, 236, 238, 263
 Messinstrumente 56, 58 f, 62, 217
 Messkriterien 145
 Messlatte 4, 37, 53
 Messpunkte 145
 Messsysteme 5, 55 ff
 Mikroprozess 128
 Moderator 111
 MP3 2f

N

Nahtstellen 121, 129, 156
 Nebenfehler 43, 162 f, 165, 167
 Netzplan 337
 Nichtkonformität 5, 39, 41, 43, 67
 Nicht tarifäre Handelshemmnisse 222, 277
 Normatives Management 74
 Null-Fehler-Programme 22
 Nutzen 4, 30 f, 38, 41, 57, 84, 89, 102, 105, 117, 129, 134, 144, 150, 201, 242, 244, 274
 Nutzwertanalyse 180

O

Ökologische Orientierung 89
 Ordnungsgerüst 10
 Organisation 176
 Outcome 49, 61 f, 65, 145
 Output 5, 50 f, 61, 129, 145, 148, 263
 Overengineering 132, 134, 140

P

Paretoanalyse 180
 PIMS-Programm 29

Poka Yoke 118, 137
 Prinzip des internen Kunden und Lieferanten 109, 154
 Process Owner 153
 Process Team 153
 Prozess 5, 7, 44, 50 ff, 55, 57, 62, 85 f, 90, 95, 98, 119 f, 124, 128 ff, 137, 143 ff, 157, 160 f, 165, 197 f, 201, 263, 267
 Prozessbeherrschung 148, 150 f, 153, 157
 Prozesseigentümer 153, 156
 Prozessfähigkeit 53, 150, 166
 Prozessparameter 51, 150
 Prozessqualität 50 f, 65, 112, 114, 120, 143, 145, 164
 Prozessteam 109, 153
 Prüfdurchführung 165
 Prüfkosten 66 f
 Prüfmittelfähigkeit 150
 Prüfplanung 127, 165, 170

Q

Qualitätsbeauftragter 111
 Qualitätsbegriff 4, 21 f, 33 f, 37, 55, 58, 89 f, 93
 Qualitätsbewusstsein 82, 92 f, 107, 192, 239
 Qualitätsdimensionen 40 f, 61
 Qualitätsfähigkeit 3, 25, 53, 164, 187
 Qualitätsforderungen 30, 41, 81, 124, 126, 136, 160
 Qualitätsindikatoren 58 f
 Qualitätsinformationssystem 78, 103, 105, 164
 Qualitätsklasse 48, 53
 Qualitätskosten 66 f
 Qualitätskreis 122
 Qualitätskultur 77, 91 f, 94 f
 Qualitätsslage 56
 Qualitätsleiter 86, 106, 110 f
 Qualitätspolitik 25, 76 f, 80, 82 f, 86 ff, 93, 102, 114, 239, 260, 262
 Qualitätsregelkarte 149
 Qualitätsrisiken 30, 112, 144, 161, 165, 167
 Qualitätsstelle 105 ff, 110 ff, 146, 163, 165
 Qualitätsstrategie 114, 119
 Qualitätsteam 110, 176
 Qualitätsverbesserung 171
 Qualitätsverbesserungsprojekt 178
 Qualitätsverfassung 102
 Qualitätszirkel 23, 111, 176
 Quality Control 21 ff, 142, 238
 Quality Function Deployment 137, 224
 Quality Policy Deployment 74, 113

R

Reengineering 3, 25, 31, 52
 Regelgröße 149, 151
 Regelkreis 57, 143, 148 ff
 Regler 148 f, 152

Relative Kennzahlen 5, 59
 Repetitive Prozesse 142
 Risiken 31, 83, 99, 112, 138, 141, 145, 158 f, 163, 167 f, 170, 189, 233, 260, 278
 Risikoanalyse 162, 165, 167
 Robustheit 131, 134, 137, 150, 169
 Rolle der Geschäftsleitung 75
 Routinen 41, 143 f, 156

S

SAQ 7, 18
 Schnittstellen 10, 107, 115, 121, 128 f, 152, 156, 219, 267
 Segmentierung 4, 46 f
 Selbstbeurteilung 85
 Selbstprüfung 112, 146 f, 169
 Sieben-S-Modell 77
 Simulation 135
 Simultaneous Engineering 31, 130
 Software 44, 63, 165 f
 Soll-Ist-Vergleich 56
 Sollwerte 5, 57
 Spannungsviereck 30 f, 52, 68
 Standards 4, 33, 39 f, 82, 103, 116, 124, 143, 145, 149, 190
 Statistical Process Control 150
 Stellgröße 148 f
 Stichprobe 56
 Stichprobenplan 18, 60 f, 165, 223
 Stichprobenprüfung 165
 Störgröße 151 ff
 Subprozess 128 f, 144 f

T

Taylorismus 7, 17 f
 Total Quality Management 3, 8, 19, 21, 110, 154, 192, 238 f, 241, 268, 276
 TQM-Koordinator 111, 113
 Treffsicherheit 131, 137

U

Underengineering 132
 Unternehmensqualität 3, 25, 53, 76, 90

V

Validierung 56
 Verbesserungsprojekt 111
 Verhaltensentwicklung 77, 95 ff
 Verhütungskosten 66 f
 Verifizierung 57
 Verrichtungsqualität 44, 52

W

Weiche Faktoren 60

Z

Zertifikat 19, 163 *f*, 192, 201 *f*, 204, 207, 232, 260,
271 *f*, 274 *ff*

Zertifizierung 3, 15, 85, 164, 230, 236, 258, 269,
271 *ff*, 275 *f*, 278

Zertifizierungsinstitution 272

Zufriedenheit der Kunden 125

Zuverlässigkeit 61 *f*, 125, 138