

Inhaltsverzeichnis

1 Grundkonzepte im Qualitätsmanagement.....	8
1.1 Gegenwärtige Tendenzen zum Begriff Qualität.....	9
1.1.1 Bedeutung der Qualität als Faktor der Wettbewerbsfähigkeit.....	9
1.1.2 Ansätze zur Definition der Qualität	10
1.1.3 Qualität aus Sicht der ISO 9000-Normen	13
1.2 Einblick in die Entwicklung des Begriffes Qualitätsmanagement.....	16
1.2.1 Betrachtungsweisen zum Begriff Qualität.....	16
1.2.2 Vorgänger des Qualitätsmanagements	18
1.3 Qualität als Managementkonzept.....	24
1.3.1 Erläuterung des Begriffes Qualitätsmanagement	24
1.3.2 Funktionen des Qualitätsmanagements	25
1.3.3 Gegenwärtige Tendenzen im Qualitätsmanagement.....	27
1.4 Kontrollfragen zu Kapitel 1	28
2 Qualitätspolitik und Qualitätszielsetzungen.....	30
2.1 Qualitätspolitik.....	31
2.1.1 Zum Begriff Qualitätspolitik	31
2.1.2 Anforderungen bezüglich der Qualitätspolitik.....	32
2.1.3 Form und Inhalt der Qualitätspolitik.....	33
2.2 Qualitätszielsetzungen.....	34
2.2.1 Anforderungen hinsichtlich der Qualitätszielsetzung	34
2.2.2 Empfehlungen hinsichtlich der Qualitätszielsetzung	34
2.3 Methoden zur Festlegung der Qualitätsziele.....	35
2.3.1 Management by Objectives	35
2.3.2 Hoshin Planning	36
2.3.3 Goal Deployment	38
2.4 Kaizen – der kontinuierliche Verbesserungsprozess.....	39
2.4.1 Das Konzept Kaizen.....	39
2.4.2 Der Unterschied zwischen Kaizen und Innovation	40
2.4.3 Die Segmente von Kaizen.....	42
2.4.4 Die Kaizen-Bewegung in fünf Schritten (Die 5-S-Bewegung)	44
2.4.5 Vorschlagswesen.....	45
2.4.6 Umfassende Produktive Instandhaltung	46
2.4.7 Der PTCA-Zyklus.....	48
2.4.8 Kaizen-Checkpoint-Systeme	50
2.5 Kontrollfragen zu Kapitel 2	52
3 Vom Total Quality Management zur Business Excellence.....	54
3.1 Erläuterung des Konzeptes Total Quality Management	55

3.1.1	<i>Umfassendes Qualitätsverständnis</i>	55
3.1.2	<i>Definition von TQM</i>	56
3.2	Grundprinzipien von Total Quality Management	59
3.2.1	<i>Synthetische Darstellung von TQM-Grundprinzipien</i>	60
3.2.2	<i>Erläuterung derzeitiger TQM-Grundprinzipien</i>	61
3.3	Total Quality Management Modelle und Business Excellence.....	65
3.3.1	<i>Kritische Faktoren bei der Einführung von TQM</i>	65
3.3.2	<i>Darstellung des Begriffes Business Excellence</i>	66
3.3.3	<i>TQM-Modelle und Qualitätspreise</i>	67
3.4	Das europäische Modell für Excellence – das EFQM Modell	72
3.4.1	<i>Modellbeschreibung</i>	72
3.4.2	<i>Haupt- und Teilkriterien des europäischen Modells für Excellence</i>	75
3.5	Kontrollfragen zu Kapitel 3	79
4	Prozessorientierte Qualitätsmanagementsysteme	82
4.1	Entwicklung der internationalen Normenreihen ISO 9000	83
4.2	Anwendung der internationalen Normenreihen ISO 9000.....	84
4.3	Darstellung der Normenreihe ISO 9000.....	85
4.3.1	<i>Die Norm ISO 9000:2005</i>	87
4.3.2	<i>Die Norm ISO 9001:2008</i>	88
4.3.3	<i>Die Norm ISO 9004:2009</i>	88
4.3.4	<i>Beziehung zwischen QM-Systemen und Exzellenzmodellen</i>	89
4.4	ISO 9001:2008 – eine prozessorientierte Norm.....	91
4.4.1	<i>Das Prozessmodell der Norm ISO 9001:2008</i>	91
4.4.2	<i>Etappen der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems</i>	92
4.4.3	<i>Anforderungen der Norm ISO 9001:2008 und deren Umsetzung in die Praxis</i>	94
4.4.4	<i>Vorteile der auf den ISO 9000-Normen basierenden Qualitätsmanagementsysteme</i>	105
4.5	Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	105
4.5.1	<i>Struktur der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems</i>	107
4.5.2	<i>Das Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	107
4.5.3	<i>Das Qualitätsmanagement-Verfahren</i>	110
4.5.4	<i>Qualitätsaufzeichnungen</i>	113
4.6	Kontrollfragen zu Kapitel 4	114
5	Das Qualitätsaudit	116
5.1	Erläuterung des Konzeptes Qualitätsaudit	117
5.1.1	<i>Definition des Qualitätsaudits</i>	117
5.1.2	<i>Bedeutung und Zielsetzungen prozessorientierter Audits</i>	118
5.2	Auditarten.....	119

5.2.1 Produkt- und Dienstleistungsaudit.....	121
5.2.2 Verfahrensaudit.....	122
5.2.3 Systemaudit	125
5.3 Auditdokumente.....	126
5.4 Anforderungen an Audits von QM-Systemen.....	130
5.4.1 Anforderungen an interne Audits von QM-Systemen nach ISO 9001	130
5.4.2 Anforderungen an Auditoren.....	132
5.5 Zertifizierung der Qualitätsauditoren in Rumänien	133
5.6 Qualitätsmanagement, Audit-Fragebogen (Beispiel).....	134
5.7 Kontrollfragen zu Kapitel 5	141
6 Zertifizierung der Konformität	144
6.1 Erläuterung des Konzeptes der Zertifizierung	145
6.1.1 Terminologie zur Zertifizierung	146
6.1.2 Zertifizierungsmotive.....	147
6.2 Zertifizierung in der Praxis	150
6.2.1 Arten von Zertifizierungen	150
6.2.2 Durchführung der Zertifizierungen von QM-Systemen.....	150
6.2.3 Die Normenreihe zur Zertifizierung der Konformität	153
6.3 Die Politik der Europäischen Union im „QM-Gebiet“	153
6.3.1 Entwicklung des globalen Konzeptes der Europäischen Union für die konformitätsbewertung.....	153
6.3.2 Betrachtungsweisen der Konformität.....	157
6.4 Gegenwärtiges Stadium der ISO 9000-Zertifizierungen.....	162
6.5 Kontrollfragen zu Kapitel 6	166
7 Wirtschaftliche Aspekte der Qualität	168
7.1 Die Entwicklung der kostenbezogenen Betrachtung der Qualität.....	169
7.1.1 Arten von Qualitätskosten	170
7.1.2 Erfassung der Qualitätskosten	172
7.2 Qualitätskostenuntersuchungen.....	175
7.2.1 Untersuchung der Elemente der Qualitätskosten.....	175
7.2.2 Untersuchung der Struktur der Qualitätskosten	178
7.3 Kontrollfragen zu Kapitel 7	181
Literaturverzeichnis	183