

Hans Dieter Seghezzi
Fritz Fahrni
Frank Herrmann

Integriertes Qualitätsmanagement

Der St. Galler Ansatz

3., vollständig überarbeitete Auflage

HANSER

Inhaltsverzeichnis

Teil A Qualität – eine Unternehmeraufgabe	1
Überblick	2
1 Integriertes Qualitätsmanagement – Idee und Aufbau	6
2 Geschichte des Qualitätswesens	16
3 Change Management – Qualitätsmanagement des Wandels	24
4 Qualitätsmanagement als Wettbewerbsfaktor	27
5 Qualität – Aufbau und Konzepte	31
5.1 Qualität verstehen	31
5.2 Qualität der Produkte und Dienstleistungen	44
5.3 Qualität der Prozesse	53
5.4 Qualität von Unternehmen und Organisationen	55
6 Qualität messen	57
6.1 Die „Sprache der Zahlen“	57
6.2 Traditionelle Qualitätsprüfung	57
6.3 Zweck und Aufbau von Messsystemen	58
6.4 Charakter und Arten von Messgrößen	61
6.5 Entwicklung, Implementierung und Verdichtung von Messgrößen	65
Teil B Qualitätsmanagement – Aufgaben und Gestaltung	73
Überblick	74
7 Normative und strategische Führung für Qualität	84
7.1 Qualitätspolitik	84
7.2 Qualitätskultur	99
7.3 Qualitätsstrukturen und -systeme	110
7.4 Qualitätsstrategie	126

8	Operatives Qualitätsmanagement	135
8.1	Operative Unternehmensführung und Qualitätsmanagement	135
8.2	Qualitätsplanung	137
8.3	Qualitätslenkung	160
8.4	Qualitätssicherung	180
8.5	Qualitätsverbesserung	196
Teil C Qualitätsmanagement – Umsetzung in Organisationen		215
Überblick		216
9	Konzepte und Modelle	222
9.1	Die Norm ISO 9001:2000	222
9.2	Die Norm ISO 9004:2000	234
9.3	Six Sigma	239
9.4	Balanced Scorecard	244
9.5	Modell für Dienstleistungsqualität	248
9.6	Branchenmodelle	253
9.7	Modelle verwandter Disziplinen	257
9.8	Das Konzept Total Quality Management	271
9.9–	Das Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM)	274
9.10	Weitere Award-Modelle	286
10	Unternehmensgestaltung und -entwicklung	290
10.1	Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	290
10.2	Vom funktionalen zum prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem	294
10.3	Pfade zu Excellence	300
11	Bewertung, Zertifizierung und Auszeichnung von Systemen	304
Teil D Werkzeuge und Methoden – Qualitätstechnik		317
Überblick		318
12	Qualitätsmanagement	320
12.1	Assessments und Audits	320
12.2	Benchmarking	325
12.3	Reviews	328

13	Qualitätsplanung und Innovation	331
13.1	Quality Function Deployment (QFD)	331
13.2	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA)	334
13.3	Statistische Versuchsplanung	337
13.4	Zuverlässigkeitstechnik	341
14	Qualitätslenkung	348
14.1	Stichprobenpläne	348
14.2	Statistische Prozesskontrolle (SPC)	353
15	Qualitätsprüfung	359
16	Qualitätsverbesserung	363
16.1	Seven Tools	363
16.2	Seven New Tools	368
16.3	Poka Yoke	371
16.4	Kaizen	372
	Literaturverzeichnis	378
	Index	387