

8. Qualitätsmanagement

Werner Burckhardt

8.1	Kundenorientierte Qualität als Führungsaufgabe des Unternehmens	604
8.1.1	Qualität aus Kundensicht	604
8.1.2	Spannungsfelder im Unternehmen	605
8.1.3	Qualitätsmanagement als Unternehmensaufgabe	607
8.2	Qualitätsphasen, Kennzahlen, Mitarbeiter und Wandel	608
8.2.1	Qualitätsphasen	608
8.2.2	Ziele und Kennzahlen	609
8.2.3	Mitarbeiter und Wandel	609
8.3	Zertifizierung, Total Quality Management (TQM), Qualitätspreise	612
8.3.1	DIN EN ISO 9000:2000, VDA 6.1, QS 9000	612
8.3.2	TQM, European Quality Award (EQA), Ludwig-Erhard-Preis	617
8.4	Werkzeuge, Methoden, Prozesse	619
8.4.1	Sieben Werkzeuge	619
8.4.2	Sieben neue Werkzeuge	621
8.4.3	Poka Yoke	623
8.4.4	Quality Function Deployment (QFD)	624
8.4.5	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)	627
8.4.6	Versuchsplanung, Prüfmethode, Regelkarten	629
8.4.7	Fehlerbaumanalyse (FBA)	632
8.4.8	Statistische Prozessregelung (SPC)	633
8.4.9	Prozessfähigkeit	634
8.4.10	Strategien und Prozesse zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Kundenqualität	636
8.4.11	Kreative Lösungsansätze	642
8.5	Qualitätscontrolling	642
8.5.1	Definition qualitätsbezogener Kosten und Leistungen	643
8.5.2	Qualitätscontrolling-Bericht	643
8.5.3	Ausbau des Qualitätscontrolling-Systems	645
8.6	Computer Aided Quality Assurance (CAQ)	646

8.7	Produkthaftung	648
8.8	Verbände und Institutionen	650
	Literaturhinweise	651