

Inhaltsverzeichnis

1 Grundkonzepte im Qualitätsmanagement	8
1.1 Gegenwärtige Tendenzen zum Begriff Qualität	9
1.1.1 Bedeutung der <i>Qualität als Faktor der Wettbewerbsfähigkeit</i>	9
1.1.2 Ansätze zur Definierung der <i>Qualität</i>	13
1.1.3 <i>Qualität aus Sicht der ISO 9000 Normen</i>	16
1.2 Einblick in die Entwicklung des Begriffes Qualität	16
1.2.1 <i>Betrachtungsweisen zum Begriff Qualität</i>	16
1.2.2 <i>Vorgänger im Bereich Qualität</i>	19
1.3 Qualität als Managementkonzept	25
1.3.1 <i>Erläuterung des Begriffes Qualitätsmanagement</i>	25
1.3.2 <i>Funktionen des Qualitätsmanagement</i>	26
1.4 Kontrollfragen zu Kapitel 1	29
2 Qualitätspolitik und Qualitätszielsetzungen	32
2.1 Qualitätspolitik	33
2.1.1 <i>Zum Begriff Qualitätspolitik</i>	33
2.1.2 <i>Anforderungen bezüglich der Qualitätspolitik</i>	34
2.1.3 <i>Form und Inhalt der Qualitätspolitik</i>	35
2.2 Qualitätszielsetzungen	36
2.2.1 <i>Anforderungen hinsichtlich der Qualitätszielsetzung</i>	36
2.2.2 <i>Empfehlungen hinsichtlich der Qualitätszielsetzung</i>	37
2.3 Methoden zur Festlegung der Qualitätsziele	38
2.3.1 <i>Management by Objectives</i>	38
2.3.2 <i>Hoshin Planning</i>	39
2.3.3 <i>Goal Deployment</i>	41
2.4 Kontrollfragen zu Kapitel 2	42
3 Von Total Quality Management zur Business Excellence	44
3.1 Erläuterung des Konzeptes Total Quality Management	45
3.1.1 <i>Umfassendes Qualitätsverständnis</i>	45
3.1.2 <i>Betrachtungsweisen betreffs des Begriffes TQM</i>	46
3.1.3 <i>Definition von TQM</i>	47
3.2 Grundprinzipien von Total Quality Management	49
3.2.1 <i>Synthetische Darstellung von TQM – Grundprinzipien</i>	50
3.2.2 <i>Erläuterung derzeitiger TQM-Grundprinzipien</i>	51
3.3 Total Quality Management Modelle und Business Excellence	55
3.3.1 <i>Kritische Faktoren bei der Einführung von TQM</i>	55
3.3.2 <i>Darstellung des Begriffes Business Excellence</i>	56
3.3.3 <i>TQM - Modelle und Qualitätspreise</i>	57

3.4 Das europäische Modell für Excellence – das EFQM Modell	62
3.4.1 Modellbeschreibung	62
3.4.2 Haupt- und Nebenkriterien bezüglich des europäischen Modells für Excellence	65
3.5 Kontrollfragen zu Kapitel 3	69
4 Prozessorientierte Qualitätsmanagementsysteme	72
4.1 Entwicklung der internationalen Normenreihen ISO 9000	73
4.2 Anwendung der internationalen Normenreihen ISO 9000	74
4.3 Darstellung der Normenreihe ISO 9000	75
4.3.1 Die Norm ISO 9000:2005	77
4.3.2 Die Norm ISO 9001:2008	78
4.3.3 Die Norm ISO 9004:2009	79
4.3.4 Beziehung zwischen QM-Systemen und Exzellenzmodellen	81
4.4 ISO 9001:2008 – eine prozessorientierte Norm	82
4.4.1 Das Prozessmodell der Norm ISO 9001:2008	82
4.4.2 Etappen der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	83
4.4.3 Anforderungen der Norm ISO 9001:2008 und deren Umsetzung in die Praxis	85
4.4.4 Vorteile der auf den ISO 9000 Normen basierenden Qualitätsmanagementsysteme	97
4.5 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	97
4.5.1 Struktur der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	99
4.5.2 Das Qualitätsmanagement-Handbuch	99
4.5.3 Das Qualitätsmanagement-Verfahren	102
4.5.4 Qualitätsaufzeichnungen	105
4.6 Kontrollfragen zu Kapitel 4	106
5 Das Qualitätsaudit	108
5.1 Erläuterung des Konzeptes Qualitätsaudit	109
5.1.1 Definition des Qualitätsaudits	109
5.1.2 Bedeutung und Zielsetzungen prozessorientierter Audits	110
5.2 Auditarten	111
5.2.1 Produkt- und Dienstleistungsaudit	113
5.2.2 Verfahrensaudit	115
5.2.3 Systemaudit	117
5.3 Auditdokumente	118
5.4 Anforderungen an Audits von QM-Systemen	122
5.4.1 Anforderungen an interne Audits von QM-Systemen nach ISO 9001	122
5.4.2 Anforderungen an Auditoren	125
5.5 Zertifizierung der Qualitätsauditoren in Rumänien	126
5.6 Qualitätsmanagement Audit-Fragebogen – Beispiel	127

5.7 Kontrollfragen zu Kapitel 5	135
6 Zertifizierung der Konformität	138
6.1 Erläuterung des Konzeptes Zertifizierung	139
6.1.1 Terminologie zur Zertifizierung	140
6.1.2 Zertifizierungsmotive	141
6.2 Zertifizierung in der Praxis	144
6.2.1 Arten von Zertifizierungen	144
6.2.2 Durchführung der Zertifizierungen von <i>QM</i>	145
6.2.3 Normenreihe zur Zertifizierung der Konformität	147
6.3 Die Politik der Europäischen Union im Qualitätsmanagementgebiet	147
6.3.1 Entwicklung des Konzeptes im Rahmen der Europäischen Union	147
6.3.2 Betrachtungsweisen der Konformität	152
6.4 Gegenwärtiges Stadium der ISO 9000 Zertifizierungen	157
6.5 Kontrollfragen zu Kapitel 6	161
7 Wirtschaftliche Aspekte der Qualität	164
7.1 Die Entwicklung der kostenbezogenen Betrachtung der Qualität	165
7.1.1 Arten von Kosten bezüglich der Qualität	166
7.1.2 Bestimmung der Kosten bezüglich der Qualität	169
7.2 Analyse der Kosten bezüglich der Qualität	171
7.2.1 Analyse der Elemente der Qualitätskosten	172
7.2.2 Analyse der Struktur der Qualitätskosten	175
7.3 Kontrollfragen zu Kapitel 7	178
Literaturverzeichnis	181