

Einführung

Sie halten *Qualitätssicherung für Dummies* in der Hand, ein Buch, das allen hilft, die bis jetzt mit diesem Begriff nichts anzufangen wussten. Methoden zur Qualitätsverbesserung gibt es bereits seit vielen Jahren. Sie sind auf jede Art von Unternehmung anwendbar – sei es aus beruflichen Gründen (deswegen haben Sie dieses Buch wahrscheinlich aus dem Regal geholt), aus Weiterbildungsgründen (darum haben Sie wahrscheinlich bereits Seminare und Arbeitskreise besucht) oder sogar aus ganz persönliche Gründen (im Sinne von Jetzt-helfe-ich-mir-selbst-Büchern). Wir wollen alle die Dinge schneller und kostengünstiger tun und erwarten dafür bessere Ergebnisse. Das Qualitätssystem eines Unternehmens hat genau dieselben Ziele, nämlich besser, schneller und billiger zu sein. Mit diesem Buch werden Sie in der Lage sein, die verschiedenen und sich stets ändernden Qualitätsinitiativen zu verstehen, die in Ihrem Unternehmen bereits laufen oder diskutiert werden.

Über dieses Buch

Abgeleitet aus den Inhalten des im amerikanischen Sprachraum gebräuchlichen Begriffs *Quality Control*, wird hier der Begriff der Qualitätskontrolle mit den Inhalten der Qualitätssicherung definiert. Es geht also um Qualitätssicherung als Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements in der Herstellung von Produkten und dem Zurverfügungstellen von Dienstleistungen.

Die meisten Bücher über Qualität im Unternehmen behandeln nur ein einziges Thema. Sie wollen ihre eigene Theorie als den einzig richtigen Weg verkaufen, um alle Probleme eines Unternehmens zu lösen. Doch dieses Buch ist anders. Es behandelt alle wichtigen Programme zur Qualitätsverbesserung und beschreibt, wie Sie sich daraus die für Ihr Unternehmen wichtigen Bereiche herausuchen.

Dieses Buch ist so aufgebaut, dass Sie es einfach zur Hand nehmen und irgendwo darin zu lesen beginnen können – so wie in einem Nachschlagewerk –, allerdings empfehlen wir Ihnen, mit einem Thema zu beginnen, das Sie interessiert. Sie können das Inhaltsverzeichnis verwenden, um allgemeine Informationen oder speziellere Themen zu finden. Wahrscheinlich werden Sie jedoch am besten mit dem Stichwortverzeichnis arbeiten wollen, um Begriffe, verwandte Themen oder besondere Schwerpunkte nachzuschlagen. Nachdem Sie gefunden haben, was Sie gesucht haben, können Sie das Buch erst einmal wieder ins Regal stellen und sich den Ihnen gestellten Aufgaben vertrauensvoll zuwenden – ohne sich durch uninteressante Details kämpfen zu müssen.

Konventionen in diesem Buch

Damit Sie sich leichter zurechtfinden, finden Sie in diesem Buch wie auch in den anderen ... für *Dummies*-Büchern bestimmte Konventionen:

- ✓ *Kursivdruck* wird verwendet, um bestimmte Wörter oder Begriffe hervorzuheben.
- ✓ **Fettdruck** wird verwendet, um die wichtigen Elemente bei Schrittanleitungen oder Auflistungen hervorzuheben.
- ✓ Die Schriftart *Courier* wird verwendet, um Internetadressen darzustellen.

Was Sie nicht lesen müssen

Sie brauchen den Text, der mit dem Symbol »Vorsicht Technik« markiert ist, nicht zu lesen. Diese Informationen sind zwar sicherlich von Interesse, aber sie sind für das Verständnis nicht erforderlich. Auch den Text in den grauen Kästen, die hin und wieder in diesem Buch auftauchen, müssen Sie nicht lesen. Uns gefallen die darin enthaltenen Dinge, aber wir sind nicht beleidigt, wenn Sie sie nicht lesen.

Törichte Annahmen über den Leser

Wir haben uns über Sie, unsere Leser, folgende Gedanken gemacht:

- ✓ Sie sind Unternehmer oder Führungskraft in gehobener Position und müssen mehr über Qualität und die richtigen Methoden für Ihre Organisation wissen.
- ✓ Sie sind Mitarbeiter oder mittlere Führungskraft und sollen Qualitätssicherungsmethoden in Ihrer Organisation einführen.
- ✓ Sie sind Teamleiter und suchen nach Anregungen, wie die Teamarbeit verbessert werden kann, um Kosten zu sparen und den Service zu verbessern.
- ✓ Sie sind ein ganz normaler Mitarbeiter und wollen endlich wissen, was diese ganzen seltsamen Bezeichnungen für die verschiedenen Qualitätssicherungsmethoden genau bedeuten.

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Dieses Buch besteht aus fünf Teilen, von denen jeder in verschiedene Kapitel aufgeteilt ist. Jedes Kapitel behandelt ein wichtiges Thema im Bereich Qualitätssicherung. Die einzelnen Kapitel sind in Abschnitte eingeteilt, die wiederum bestimmte Aspekte dieser Themen besprechen. Das Buch ist so aufgebaut, dass es kapitelweise oder als Ganzes gelesen werden kann. Das liegt ganz bei Ihnen. Wählen Sie einen Teil, ein Kapitel oder ein Thema aus – was immer Sie gerade möchten – und beginnen Sie zu lesen!

Teil I: Die wesentlichen Elemente der Qualitätssicherung

Teil I beleuchtet die grundlegenden Elemente der Qualitätssicherung als Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements im Unternehmen und wie dieses in die Produkte, Dienstleistungen und Strategien eines Unternehmens eingebunden werden kann. Hier finden Sie einen Überblick zu den verschiedenen Qualitätsthemen, warum Qualität in modernen Unternehmen wichtig ist und welche Standards und Normen in dieser Welt regieren. Dieser Teil behandelt also die Begriffe, Standards (Methoden) und Werkzeuge, die verwendet werden, um Produkte und Dienstleistungen zu erstellen, sowie die Qualitätsprüfung, die die Prozessergebnisse untersucht und feststellt, ob diese mit den Vorgaben übereinstimmen.

Teil II: Grundlegende Methoden zur Qualitätssicherung

In Teil II geht es um einige grundlegende Methoden zur Qualitätssicherung. Hier erfahren Sie, wie Sie den Kunden befragen, um zu erfahren, was er unter Qualität versteht. Außerdem geht es in diesem Teil um die verschiedenen Möglichkeiten, Qualitätsmerkmale zu messen und zu prüfen, beispielsweise mit der statistischen Prozesslenkung (statistical process control, SPC, die aber nicht so schlimm ist, wie sie sich anhört).

Teil III: Qualitätsverbesserung mit schlanken Prozessen

Teil III enthält Erläuterungen zu den verschiedenen Methoden des Lean Managements, um zu zeigen, wie diese aufeinander aufbauen. Ein schlankes Unternehmen überprüft seine gesamten Prozesse und entfernt jeglichen Ballast, um den Arbeitsplatz zu entrümpeln. Ballast zu erkennen und aus den Prozessen zu entfernen spart jede Menge Geld, denn in vielen Unternehmen steckt sehr viel Kapital in einer übermäßigen Lagerhaltung. Wenn Sie diesen Überschuss entfernen, sparen Sie Geld und verbessern die Qualität im gesamten Unternehmen! Wir zeigen Ihnen, wie das geht!

Teil IV: Weitere Methoden der Qualitätsverbesserung

Teil IV beschäftigt sich mit einigen bekannteren Methoden zur Qualitätsverbesserung, die in der letzten Zeit in Mode gekommen sind. Die Methoden, die hier beschrieben werden, setzen in unterschiedlichem Maße die Werkzeuge des Lean Managements ein, die in Teil III beschrieben werden, und ergänzen diese um einige Feinheiten.

Teil V: Der Top-Ten-Teil

Teil V folgt der Tradition der ... für Dummies-Bücher und präsentiert den Top-Ten-Teil. Hier finden Sie zehn Schritte, wie Sie Qualität in einen neuen Prozess integrieren, sowie zehn Websites, die Ihnen Tipps zur Qualitätssicherung geben und einige Methoden zum Qualitätsmanagement präsentieren. Diese Zusatzinformationen sollen Ihnen Hilfestellung und Information zugleich sein.

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Die Symbole, die in diesem Buch verwendet werden, weisen Sie auf wichtige (und nicht so wichtige) Themen im Text hin.



Merken Sie sich diese Punkte, wenn Sie Entscheidungen zu den verschiedenen Aspekten des Qualitätssicherungsprozesses treffen.



Dieses Symbol signalisiert, dass sich hier ein nützlicher Tipp verbirgt. Hier erhalten Sie Einblicke, die die Qualitätssicherung hoffentlich interessanter oder einfacher machen.



Dieses Symbol meint genau, was Sie dahinter vermuten – mit dieser Information sollten Sie sorgfältig umgehen. Sie werden vor Situationen gewarnt, die unangenehme Folgen für Ihre Organisation haben können.



Hinter diesem Symbol verbergen sich interessante, aber nicht lebenswichtige Informationen. Lesen Sie sie oder überspringen Sie sie – ganz wie Sie mögen!

Wie es weitergeht

Jedes Kapitel in diesem Buch kann für sich stehen und bietet Ihnen einzigartige, nützliche Informationen. Suchen Sie sich einfach ein Thema, das Sie interessiert oder über das Sie sich schlaumachen müssen, blättern Sie zu dieser Seite und beginnen Sie zu lesen! Machen Sie sich Notizen im Buch, kopieren Sie die Tabellen, machen Sie Eselsohren in die Seiten oder sonstige Dinge, die eine Bibliothekarin in Ohnmacht fallen lassen würden. Wichtig ist, dass Sie für sich das Beste aus dem Buch herausholen und obendrein noch Spaß dabei haben.

Wenn das Thema Qualität für Sie Neuland ist, empfehlen wir die Lektüre der Teile I und II. Sie werden sehen, dass viele Methoden zur Qualitätsverbesserung auf Vorgängerversionen aufbauen und eigentlich alle auf den Grundlagen der Qualitätssicherung basieren.