

Inhalt

1	Grundlagen Qualitätsverbesserung	5
1.1	Qualitätsmanagement und Qualitätsverbesserung	5
1.2	Allgemeines.....	5
1.3	Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen	6
1.4	Funktion der obersten Leitung	7
1.5	Qualitätsbezogene Verluste	9
1.6	Beispiele qualitätsbezogener Verluste	10
1.7	Qualitätsverbesserungsprojekte.....	11
1.8	Methoden zur Qualitätsverbesserung.....	16
2	Werkzeuge für nicht-numerische Daten	18
2.1	Brainstorming	18
2.2	Verwandschaftsdiagramm	20
2.3	Baumdiagramm	24
2.4	Ursachen- und Wirkungsdiagramm	26
2.5	Paarweiser Vergleich.....	30
2.6	Portfolio	32
2.7	Matrixdiagramm	35
2.8	Benchmarking.....	39
2.9	Flussdiagramm.....	40
3	Werkzeuge für numerische Daten	43
3.1	Radardiagramm.....	43
3.2	Fehlersammelkarte.....	45
3.3	Kreis-/Kuchendiagramm	47
3.4	Pareto-Diagramm	49
3.5	Korrelationsdiagramm	53
3.6	Verlaufdiagramm	56
3.7	Histogramm.....	58
4	Literaturhinweise	62