

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Der Autor

Wegweiser

Inhaltsverzeichnis

Literaturverzeichnis

1 Projektvorbereitung und Durchführung

1.1	So nutzen Sie die grafischen QM-Verfahren	3
1.2	Aktivieren der Excel-Zeichnen-Funktion.....	6
1.3	QFD-Excel-Arbeitsmappen.....	19
1.4	Managementbewertung durchführen.....	26
1.5	ISO 9001: 2000 Zuordnung der Arbeitsaufgaben zu den Normenpunkten	28
1.6	Zuordnung der ISO-Elemente zu den Tätigkeiten	30
1.7	Berechnung der Zeiten/Kosten.....	32
1.8	Word-HTML im Internet-/Intranetformat.....	34
1.9	Imagebroschüre mit Word.....	39
1.10	GoM, Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung	41

2 Produktionsunternehmen I (Werkzeughersteller)

2.1	Grundsätzliches zum Produktionsunternehmen I und den Arbeitsaufgaben	3
2.2	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht	6
2.3	Vertrieb.....	8
2.4	Beschaffung.....	18
2.5	Entwicklung	28
2.6	Fertigung	34
2.7	Lager, Wareneingang, Versand.....	42
2.8	Verantwortung der Leitung	52
2.9	Ständige Verbesserung des QM-Systems.....	56
2.10	Dokumentation des QM-Systems.....	70
2.11	Mitarbeiter	76

3 Produktionsunternehmen II (Lohnfräserei)

3.1	Grundsätzliches zum Produktionsunternehmen II und den Arbeitsaufgaben	3
3.2	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht	6
3.3	Vertrieb	8
3.4	Beschaffung.....	18
3.5	Entwicklung	28
3.6	Fertigung	30
3.7	Lager, Wareneingang, Versand.....	38
3.8	Verantwortung der Leitung	42
3.9	Ständige Verbesserung des QM-Systems	46
3.10	Dokumentation des QM-Systems.....	60
3.11	Mitarbeiter.....	66

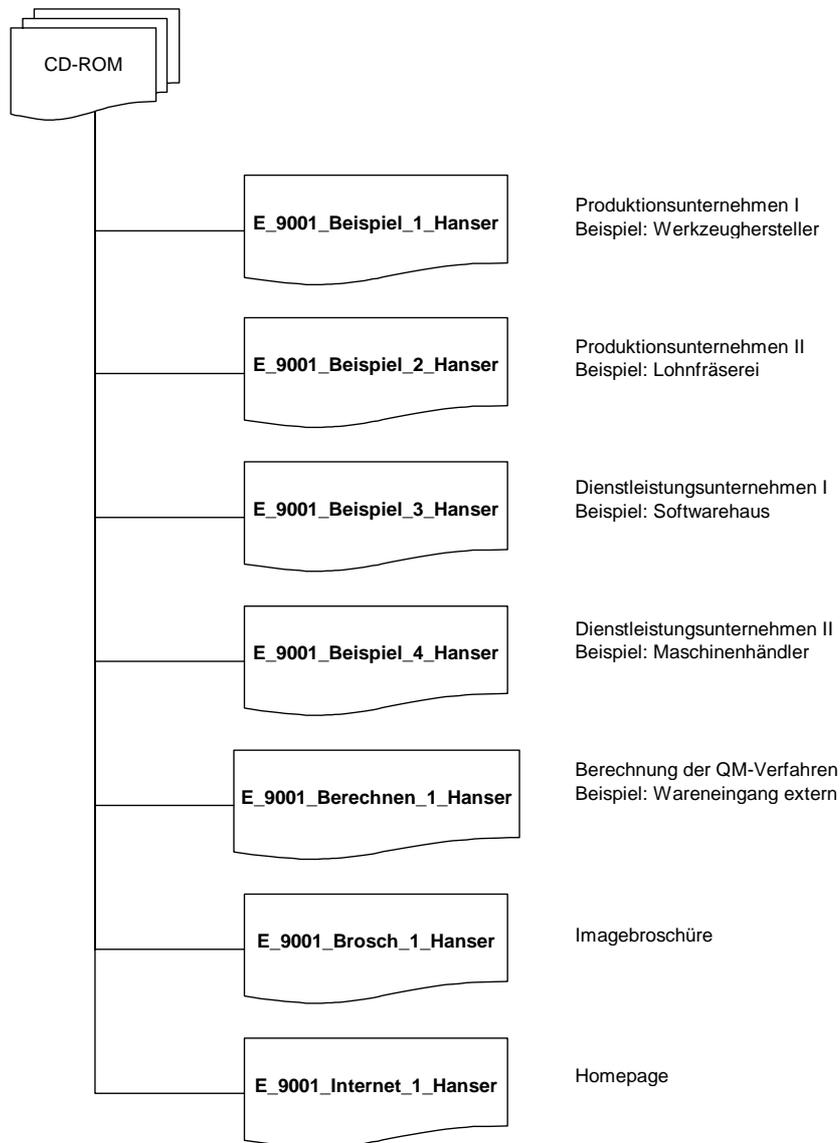
4 Dienstleistungsunternehmen I (Softwarehaus)

4.1	Grundsätzliches zum Dienstleistungsunternehmen I und den Arbeitsaufgaben.....	3
4.2	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht	6
4.3	Angebotsphase/Vertrieb.....	8
4.4	Angebotsphase/Einkauf.....	10
4.5	Angebotsphase/Entwicklung.....	16
4.6	Realisierungsphase	22
4.7	Servicephase.....	30
4.8	Verantwortung der Leitung	32
4.9	Ständige Verbesserung des QM-Systems	36
4.10	Dokumentation des QM-Systems.....	50
4.11	Mitarbeiter.....	56

5 Dienstleistungsunternehmen II (Maschinenhändler)

5.1	Grundsätzliches zum Dienstleistungsunternehmen II und den Arbeitsaufgaben.....	3
5.2	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht	6
5.3	Vertrieb	8
5.4	Beschaffung.....	16
5.5	Neue Produkte (Entwicklung).....	28
5.6	Wartung/Service.....	36
5.7	Lager, Wareneingang, Versand.....	48
5.8	Erladigung der Reklamation	56
5.9	Verantwortung der Leitung	60
5.10	Ständige Verbesserung des QM-Systems	64
5.11	Dokumentation des QM-Systems.....	78
5.12	Mitarbeiter.....	84

Die Dateistruktur der CD-ROM



Literaturverzeichnis

Mark D. Youngblood, Eating the chocolate elephant, take charge of change through total process management, Micrografx 1994

REFA den Erfolg vereinbaren, Führen mit Zielvereinbarungen, Hanser 1995

A. W. Scheer, Wirtschaftsinformatik, Referenzmodelle für industrielle Geschäftsprozesse, Springer 1988

A. W. Scheer, Christian Aichele, Kennzahlenbasierende Geschäftsprozessanalyse, Gabler 1997

A. A. W. Scheibeler, Qualitätsmanagement, Prozeß-Verfahrensanweisungen + CD-ROM, WEKA-Verlag 1997

A. A. W. Scheibeler, Qualitätsmanagement, Benchmarking mit Prozeß-Verfahrensanweisungen CD-ROM, WEKA-Verlag 1998

A. A. W. Scheibeler, Qualitätsmanagement, marketingorientierte Handbücher, WEKA-Verlag 1998

A. A. W. Scheibeler, Grafische Prozessverfahrensanweisungen nach DIN EN ISO 9001 + CD-ROM, Beuth 1999

A. A. W. Scheibeler, CostCharter, Kostensimulation der Verwaltungsabläufe in Produktionsunternehmen + CD-ROM, Springer 1999

A. A. W. Scheibeler (Hrsg.), Ian Campbell (Hrsg.), Qualitätsmanagement nach der neuen Norm + CD-ROM, WEKA-Verlag 1999

Heiner Spalink, Werkzeuge für das Change-Management, Prozesse erfolgreich optimieren und implementieren, Edition Blickbuch Wirtschaft FAZ 1998

Edmund Heinen, Industriebetriebslehre, Gabler 1991

Bullinger, Warnecke, Neue Organisationsformen im Unternehmen, Springer 1996

DGQ-Band 12–22 QM-Dokumentation, Richtlinien zum prozeßorientierten Aufbau, DGQ 1997

Schneider, Baur, Hopfmann, Re-Design der Wertekette durch Make oder Buy, Gabler 1994

Michel Greif, Teamerfolge in der Produktion durch Visualisierung, MI 1996

Josef Mugler, Betriebswirtschaftslehre der Klein- und Mittelbetriebe, Springer 1993

Schmidt, Trautenhan, Qualitätsmanagement, Vieweg 1995

Reinhard Pieske, Benchmarking in der Praxis, MI 1995

Andreas Oberweis, Modellierung und Ausführung von Workflow mit Petri-Netzen, Teubner 1996

Michael Nippa, Arnold Picot, Prozeßmanagement und Reengineering, Campus 1996

Woll, Allgemeine Volkswirtschaftslehre, Vahlen 1993

Hammer, Champy, Business Reengineering, die Radikalkur für das Unternehmen, Campus 1994

Blake, McCause, Das GRID-Führungsmodell, Econ 1991

Wiendahl, Erfolgsfaktor Logistikqualität, Springer 1996

Schwager, Haar, Erfolgsstrategien für eine dynamische Organisation, Haufe 1996

Schnieder, Unternehmensführung und strategisches Controlling, REFA Fachbuchreihe Unternehmensentwicklung, Hanser 1997

REFA Methodenlehre des Arbeitsstudiums, Hanser 1984