

# Masing Handbuch Qualitätsmanagement

Bearbeitet von  
Tilo Pfeifer, Robert Schmitt

6., überarbeitete Auflage 2014. Buch. 1152 S. EXTRA: Mit kostenlosem eBook. Gebunden  
ISBN 978 3 446 43431 8

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

Zu [Leseprobe](#) und [Sachverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# HANSER

Stichwortverzeichnis

Masing Handbuch Qualitätsmanagement

Herausgegeben von Tilo Pfeifer, Robert Schmitt

ISBN (Buch): 978-3-446-43431-8

ISBN (E-Book): 978-3-446-43992-4

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43431-8>

sowie im Buchhandel.

# Stichwortverzeichnis

## Symbole

- 3-Ebenen-Vorgehensmodell 889
- 8-D-Report 582
- 8 Grundsätze des Qualitätsmanagement 182

## A

- Aachener Qualitätsmanagement-Modell 61
- ABC-Analyse 556
- Abhängigkeit der Leistung 752
- Ablauforganisation 53, 241
- Ablehnung einer Technologie 616
- Abnahmetest 861
- Abnehmerrisiko 538
- Accepted Quality Level 764
- Adaption 55
- Adhocratie 54
- Agile Methoden 838
- Agiles Manifest 842
- Agile Vorgehensmodelle 841
- Agilität 55
- Akao 30
- Akkreditierung 142, 352, 721, 736
- Akkreditierungskriterien 737
- ALARP (as low as reasonable practicable) 495
- Algorithmische Schätzverfahren 847
- Allgemeine Geschäftsbedingungen 133, 136
- ALM (Application Lifecycle Management) 858
- Alpha-Test 861
- American Society for Quality Control (ASQC) 27
- Analytische Maßnahmen 855, 859
- Anerkennungsverfahren 782
- Anerkennung und Kritik 1035
- Anforderungen 162 f., 165, 469, 471, 487, 489 f.
- Anforderungsanalyse 858
- Anforderungsmanagement 41
- ANOVA-Methode 673
- Anreizsysteme 1035
- Anspruchsgruppen 160, 169
- Anspruchsklassen 388
- Anwendungssoftware 832
- Application Lifecycle Management 858
- AQAP-2000-Standard 916
- Arbeitsplatzsicherheit 1058
- AS5037 301

- Audit 203, 338
- Audit-Checkliste 341
- Auditierung 565
- Auditor 339, 565
- Aufbauorganisation 53, 240
- Aufbewahrungsdauer 727
- Auflösung 679
- Aufräumarbeiten nach dem Phase-Out 620
- Aufwand 87
- Aufwandsbetrachtung 228
- Aufwands- und Kostenschätzung 847
- Aufwendungen ohne und mit IMS 229
- Aufzeichnungen 194, 988
  - Lenkung von 584
- Ausbildung 1057
- Ausfall 470
- Ausfallrate 476 f., 487
- Ausfallverteilung 475, 477
- Ausreißer 808
- Auswahl von Managementsystemen 224
- Autofokussensoren 646
- Automobiltechnik 904
- Automobilzulieferer 801
- Average-Range-Methode (ARM) 673
- Awards 157, 361 f.

## B

- Back Office 753
- Badewannenkurve 392
- Baldrige Award 367
- Baldrige Executive Fellows Program 375
- Basiseinheit 735
- Bauartzulassung 740
- Baumusterprüfung 145
- Bayerischer Qualitätspreis 362
- Bayesian Model 861
- Beauftragten-Aufgaben 243
- Beauftragter der Obersten Leitung 196
- Bediener 680
- Bedienereinfluss 672
- Bedürfnisse 160, 164
- Bedürfnistheorie von Maslow 1072
- Befähigung des Entwicklungsprozesses 423
- Begabung 853
- Begeisterungsmerkmale 390

Begriffsnormung 107  
 Benannte Stelle 742  
 Benutzungsqualität 837  
 Beobachtungslernen 1036  
 Berichte 334  
 Berichtswesen 85  
 Berufsausbildung  
 – im Qualitätswesen 1059  
 Berufsbild  
 – Qualitätsmanager 1082  
 Berufsbilder im Qualitätswesen 1087  
 Beschaffung 199, 451, 456, 933, 991  
 Beschaffungsangaben 585  
 Beschaffungsobjekte 561  
 Beschaffungsprozess 133, 585  
 Beschwerdemanagement 764  
 Bestandsaufnahme 225  
 Bestätigung 671, 719  
 Bestätigungsversuch 521  
 Bestimmungsgemäße Verwendung 820f.  
 Beta-Test 861  
 Beteiligung des Kunden 753  
 Betriebsperspektive 64  
 Betriebssteuerung 758  
 Beweislast 864  
 Beweislastumkehr 863  
 Beweislastverteilung 814f.  
 Bewertungssystem für die Projektreife 426  
 Bewertungszahlen 793  
 Bewertung und Auswahl 226  
 Bewusstseinswandel 1047  
 Bias-Studie 674  
 Big Bang 461  
 Bildungsmaßnahmen 1057, 1063  
 Bioland-Markenzeichen 777  
 Bio-Siegel 777, 781  
 Black-Box-Test 861  
 Bleihaltige Lötmaterialien 609  
 Blockbildung 510  
 Boehringer Mannheim  
 – Beispiel Lieferantenbewertung 572  
 Bottom-up-Integrationstest 909  
 Brauchbarkeitsdauer 471  
 Break-Even-Punkt 458  
 Bürokratie 1033

## C

C 907  
 C++ 907  
 Call Center 756  
 Capability Maturity Model 863  
 Capability Maturity Model Integration 863

Capability of Measurement Processes 667  
 CASE (Computer Aided Software Engineering) 858  
 CE-Kennzeichnung 114, 774, 779, 823  
 CEN (Comité Européen de Normalisation) 779  
 CENELEC (Comité Européen de Normalisation  
 Electrotechnique) 779  
 Certification Scheme 1061  
 Chlorherstellung  
 – Quecksilber-Zelle 616  
 Chromatisch-konfokale Sensoren 647  
 COCOMO (Constructive Cost Model) 847  
 Codierung 858  
 Commitment 1075  
 Committed to Excellence 372  
 Company-wide Quality Control 163  
 Compaq 453  
 Competitive Award 367  
 Conjoint-Analyse 389  
 Consumer Awareness 807  
 Conti Temic microelectronic  
 – Beispiel Lieferantenbewertung 574  
 Controlling 570  
 – im Kundendienst 765  
 Control Objectives for Information Technology 757  
 COTS (Commercial Off-The-Shelf software products) 838  
 Crosby 99  
 Culture of blame 1034  
 Customizing 833

## D

DAkks (Deutsche Akkreditierungsstelle) 775, 785  
 DAR (Deutscher Akkreditierungsrat) 352  
 Datenabstraktion 907  
 Datenanalyse 586  
 Debugging 861  
 Deming 28  
 Deming Prize 170, 364  
 – Deming Application Prize 35, 364  
 – Deming Grand Prize 364  
 Deming-Zyklus 264  
 Design of Experiments (DoE) 28, 30  
 Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) 41, 690, 1059  
 Deutsches Institut für Normung e. V. 108  
 D-FMEA (Design Failure Mode and Effects Analysis) 424  
 Diagnose 485, 487  
 – Diagnosefunktion 473  
 – Störungsdiagnose 485  
 – Zustandsdiagnose 485  
 Dienstleistung 767, 968  
 – Definition 969  
 – produktbegleitende 749  
 Dienstleistungserbringung 933

- Dienstleistungsmerkmale 752
  - Dienstleistungssektor 969
  - Differenzierung 162, 1033
  - DIN 55319 698
  - DIN CERTCO 772
  - DIN EN 50128 916
  - DIN EN ISO 9001 318, 915 f.  
– 2008 583
  - DIN EN ISO 14001 152
  - DIN EN ISO 15189 985
  - DIN EN ISO/IEC 17025 985
  - DIN-Geprüft barrierefrei 773
  - DIN-Geprüft-Zeichen 772 f.
  - DIN ISO 2859 764
  - DINplus-Zeichen 773
  - DIN-Zertifizierungssystem 772
  - Diversifikation 59
  - Diversitär-redundante Programmierung 835
  - Diversity Management 1096
  - DKD (Deutscher Kalibrierdienst) 736
  - DNA für Qualität 46
  - Dokumentation 191, 316, 929  
– des Umweltmanagement-Systems 154  
– Messbericht 658
  - Dokumentationsanforderungen 320
  - Dokumentationsarten 322
  - Dokumentationsmittel 447
  - Dokumente 988  
– Lenkung der 584
  - Dokumentenpyramide 230
  - Dokumentenstrukturen 323
  - DRBFM (Design Review Based on Failure Mode) 428
  - Drittparteien-Audits 339
  - Drucker, Peter 688
  - Druck zum Phase-Out 615
  - Durchsicht von Dokumenten 860
  - Durchsuchung 817
  - Dürfen 1023, 1031
  - DVGW CERT GmbH 774
  - DVGW (Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V.)  
772, 774
  - Dyadentheorie 1028
- E**
- Effektivitätskennzahl 1036
  - Effizienzkennzahl 1036
  - EFQM-Assessment 1019
  - EFQM Excellence Award 370
  - EFQM Excellence Model 371, 373
  - EFQM-Modell mit dem European Excellence Award (EEA) 35
  - EG-Richtlinien 803, 820
  - Eichbehörde 741
  - Eichen 629
  - Eichpflicht 740
  - Eichwesen 740
  - Eigentumsverletzung 802, 804
  - Eignungserklärung 728
  - Eignungsnachweis  
– Kennwerte 679
  - Eignungsnachweise für Messprozesse 666
  - Eignungsnachweis gemäß VDA 5 676
  - Einfaktorenvergleich 561
  - Einfaktorversuche 503
  - Einflussgrößen-Zielgrößen-Matrix 507
  - Eingangsprüfung 204, 595
  - Eingebettete Software 833
  - Einheiten 631  
– SI 632
  - Einkauf 1084
  - Einsatz von Technologien 606, 613
  - Einsparungspotenziale 94
  - Einsparungspotenziale durch IMS 228
  - Elektrizität 606
  - Elektrizitätstypus 162
  - Elektronik  
– Bleihaltige Elektronik 609
  - EMAS (Environmental Management and Audit Scheme) 147,  
218, 779
  - Endmaße 638
  - End-of-Pipe-Lösungen 616
  - Endprüfung 204
  - ENERGY STAR 781
  - Enterprise Resource Planning 759
  - Entwicklung 198, 933, 1086
  - Entwicklung komplexer Produkte 406
  - Entwicklungsaufwand 848, 854
  - Entwicklungsfehler 806, 811
  - Entwicklungskosten 848
  - Entwicklungsphasen 60
  - Entwicklungsplan 459
  - Entwicklungsprojekt 443, 449, 451, 453, 459, 460
  - Entwicklungsprozess 444, 447, 459, 904
  - Entwicklungsqualität kontrollen 426
  - Entwicklungsteam 460
  - Entwicklungsthemen 416, 417
  - Entwicklungszeit 457 f.
  - Entwurfphase 858
  - Erfolgsfaktoren 76, 1015
  - Ergebnisbericht 1003  
– als Produkt 983
  - Ergonomie 488
  - ERG-Theorie (Existence, Relatedness, Growth) 1029
  - Error Seeding 861
  - Ersatzteile 488
  - Ersatzteillagerhaltung 482

Erstmuster 449  
 Erstparteien-Audits 339  
 Erwartungen 164  
 Erweiterte Messunsicherheit 679, 723  
 EU-Bio-Siegel 781  
 EU-Energieverbrauchsetikett 780  
 Europäische Organisation für Qualität 1059  
 Europäischer Leitfaden zur erfolgreichen Praxis im Wissensmanagement 301  
 Europäisches Umweltzeichen 780  
 European Foundation for Quality Management 370  
 European Organization for Quality 370  
 European Quality Award 370, 763  
 Excellence 163, 168 ff., 176  
 Existence 1029  
 Exit-Strategie 452  
 Experimentieren 503  
 Exponentialverteilung 476 f., 488  
 Externe Audits 339  
 Externe Faktoren 752  
 Externe Lieferanten 719  
 Extreme Programming 877

## F

Fabrikationsfehler 806 ff.  
 Fähigkeitsindex 668  
 Fähigkeitsnachweis 669  
 Fähigkeitsnachweise gemäß Firmenrichtlinie 669  
 Fähigkeitsuntersuchung gemäß MSA 674  
 Fahrerlose Schienenverkehrssysteme 903  
 fail-safe 480, 483  
 Fairtrade-Siegel 777  
 Faktische Organisation 53  
 Faktorstufenkombination 505  
 FDA 728  
 Fehlanwendung 807, 809  
 Fehler 130, 162, 166, 511, 587  
 Fehleranfälligkeit 834  
 Fehlerbaumanalyse 494  
 Fehlerbeseitigung 861  
 Fehlerdefinitionen 861  
 Fehlerdichte 848, 850  
 Fehlererkennung 855  
 Fehlerfreundlichkeit 1034  
 Fehlergruppen 806  
 Fehlerhafte Prüfarbeiten 994  
 Fehlerklassifizierung 861  
 Fehlerkorrektur 861  
 Fehlerkosten 94, 854  
 Fehlerkultur 1033  
 Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse 764  
 Fehleroffenbarung 485

Fehlertoleranz 473, 835  
 Fehlerursachen-Analyse 1034  
 Fehlerverhütung 855  
 Fehlervermeidung 1034  
 Fehlgebrauch 807 ff.  
 Fertigungsmesstechnik 25, 625  
 – Goldene Regel der 535  
 Fertigungstechnologie 60  
 Firmenrichtlinien 671  
 Fischgrätendiagramm 764  
 Fisher, R.A. 27  
 Flexibilität 620  
 Flussdiagramm 328  
 FMEA (Failure Mode and Effects Analysis), FMECA (Failure Mode, Effects and Criticality Analysis) 487, 582  
 Fokussensoren 646  
 Fokusvariation 647  
 Ford 29  
 Formale Organisation 53  
 Formale Spezifikationen 858  
 Formale Sprache 858  
 Formprüfgeräte 641  
 Forschung und Entwicklung 451  
 Fortbildung 1057  
 Fortschritt synchronisieren 424  
 Fremdüberwachung 784  
 Front Office 753  
 Frühausfälle 476, 491  
 FSC®-Label 778  
 Führen mit Zielvereinbarungen 1036  
 Führung 1021, 1022  
 – Definition 1023  
 – Mittel der entpersonalisierten 1032  
 Führungsgrundsätze 1035  
 Führungsinstrumente 1035  
 Führungskräfte 1019  
 Führungsperspektive 64  
 Führungsverhalten 1013  
 Führungswandel 1050  
 Function Deployment (QFD) 31  
 Function Point 848  
 Function Point-Methode 847  
 Funktionaler Test 861  
 Funktion prüfen 449  
 Funktionsmuster 449  
 Funktionstest 483 f.

## G

GAP-Modell 973  
 Gap-Verfahren 561  
 Gebrauchsanweisung 809  
 Gebrauchstauglichkeit und Gebrauchswert 788

Gefährdungshaftung 801f., 804, 808  
 Gefahrenanalyse 495  
 Gefährlichkeit 807, 811  
 Geschäftskunden-Markt 751  
 Geschäftsleitung 801, 804f., 814, 816ff.  
 Geschäftsprozesse  
 – Sicherheit von 69, 72, 934  
 Geschäftsprozessmanagement 68  
 Geschäftsprozessmanagement-Konzepte 70  
 Gesetzliche Auflagen 173  
 Gesundheitsverletzung 802, 804  
 Gewährleistung 138  
 GEZE  
 – Beispiel Lieferantenaudit 564  
 Glaxos 461  
 Gliederung IMS-Handbuch 239  
 Globalisierung 605  
 Global Purchasing Management Teams 559  
 Good Design 428  
 Growth 1029  
 Grundsätze für Gütezeichen 781  
 Gruppenbewertung 795  
 GS-Zeichen 770, 772ff., 823  
 GUM (Guide to the Expression of Uncertainty in Measurement) 667, 724  
 Gütegemeinschaften 784  
 Gute Laborpraxis 984  
 Gütesicherung 784  
 Güteüberwachung 784  
 Gütezeichen 782  
 Gütezeichenwesen 781  
 Gutteil 537

## H

Haftung 801, 803, 805f.  
 Haftungsarten 801  
 Haftungsausschluss 864  
 Haftungsvermeidungsstrategie 129  
 Haftungsverteilungsfunktion 134  
 Harmonisierung 113  
 HAZOP (Hazard and Operability Study) 495  
 Herstellerrisiko 538  
 Hersteller- und Produktinformation 822  
 Hewlett-Packard 458, 462  
 Horvath 801  
 House of Quality 445  
 – Konfliktmatrix 447  
 Hühnerpestfall 815

## I

IBM 461  
 IEC 61508 916  
 Immaterialität 752  
 Implementierung 84  
 Implementierung von QM-Systemen 1070  
 Importeur 806, 822  
 IMS-Dokumentation  
 – Aufbau 232  
 IMS-Einführung 213  
 IMS-Handbuch, firmenspezifisch 238  
 IMS-Handbuch Teil I 229  
 IMS-Handbuch Teil II 230  
 IMS-Handbuch Teil III 230  
 IMS-Standardgliederung 234  
 Individualsoftware 833  
 Industrial Design 396  
 Industrielle Revolution 19  
 Informationsdefizit 7  
 Informationsressourcen 669, 717  
 Informationssicherheit 923, 925  
 Informationssicherheitsmanagement 921  
 Informationstechnologie 60  
 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 757  
 Informelle Nachweisverfahren 859  
 Innovation 11, 443, 454  
 Innovationsprozess 443, 448, 453, 459  
 Input 164  
 Input-Output-Workshops 423  
 In-Sourcing 566  
 Inspektion 860  
 Instandhaltungsanalyse 494  
 Instandsetzbarkeit 494  
 Instandsetzung 473, 482, 487, 494  
 Instruktionsfehler 806, 809  
 Integrationsprüfung 909  
 Integration von QM, UM und SIM 222  
 Integrierte Qualitätssicherung 859  
 Integriertes Managementsystem 926  
 Integriertes Managementsystem, Grundlagen 222  
 Integriertes Management-System, Übersicht 213  
 Interferometer 645  
 – Laserinterferometer 645  
 – Weißlichtinterferometer 645  
 Interim-Management 1094  
 Interne Faktoren 751  
 Internes Audit 213, 339, 935, 995  
 Investitionsbedarf für Planung und Einführung von QM-Systemen 229  
 Ishikawa-Diagramm 764  
 Ishikawa, Kaoru 28  
 ISM-System 926

ISO 9000 163, 173f.  
 ISO-9000-Familie 110  
 ISO-9000-Normenreihe 181  
 ISO 9001 164f., 175f.  
 ISO 9001-Regelwerk 24  
 ISO 9004 163, 165, 175  
 ISO 12207 856  
 ISO 15504 (SPICE) 856  
 ISO 21747 698  
 ISO/IEC 90003 855  
 ISO/IEC/IEEE 29119 861  
 ISO-Norm 9000/1 772  
 IT-Service 934  
 IT-Sicherheit 925

## J

Japan Quality Medal 364  
 Job-Rotationen 447  
 Juran, Joseph M. 99  
 Justieren 629  
 Just in Time 34

## K

Kaizen 34, 166  
 Kalibrieren 629  
 Kalibrierergebnisse 721  
 Kalibrierhierarchie 720  
 Kalibrierlabor 719  
 Kalibrierschein 719  
 Kalibrierung 736  
 Kalibrierunsicherheit 679  
 Kameramesstechnik 648  
 Kanban 34, 842  
 Kano-Modell 390  
 Kärcher  
 – Beispiel Lieferantenstrategie 556  
 Kennzeichnung 201, 585, 717  
 Keymark 779  
 Klassen 851  
 Klassenbibliotheken 851  
 Kleinster potenzieller Prozessleistungsindex 706  
 Kleinster Prozessfähigkeitsindex 706  
 Kommunikation 1035  
 – interne 584  
 Kommunikationsmittel 450  
 Kommunikationstechnologie 60  
 Kompetenzprofil 1058  
 Komplexität 833  
 Komplexitätsbetrachtungen 859  
 Komponentenbasierte Softwaremethoden 851  
 Komponententausch 516

Konfiguration 58  
 Konfigurationsmanagement 856  
 Konfokale Sensoren 646  
 Konformität 162, 165  
 Konformitätsbewertung 142, 742  
 Können 1023  
 Konstruktionsfehler 806, 808  
 Konstruktionsprozess  
 – nach Koller 878  
 – nach Pahl/Beitz 878  
 – nach VDI-Richtlinie 2221 878  
 Konstruktive Maßnahmen 855f.6  
 Konsumenten-Markt 751  
 Kontinuierliche Verbesserung 162  
 Kontrolle 1034  
 Kontroverse um eine Technologie 612  
 Konzepterstellung 229  
 Konzeption mit IMS-Modulen 226  
 Konzeptteam 455  
 Koordinatenmessgeräte  
 – optisch 647  
 – taktil 639  
 Koordination 58  
 Koppelung  
 – von Produktion und Absatz 753  
 Körperverletzung 803f., 817  
 Korrekturmaßnahmen 586, 995  
 Korrelation von Fehlerzuständen 835  
 Kosten  
 – Qualitätskosten 443  
 Kostenfaktor  
 – Qualität 1016  
 Kostenschätzung durch Analogie 847  
 Kritik 1035  
 Kunde 5, 444, 454, 1026  
 Kundenanforderungen 75, 404, 446  
 Kundenbedürfnisse 443f., 449, 455  
 Kundenbefragungen 764  
 Kundenbezogene Prozesse 932  
 Kundenbindung 972  
 Kundendienst 749  
 – Leistungsmerkmale 751  
 – Softwarelösung 760  
 Kundendienst-Controlling 764  
 Kundendienstfunktionen 757  
 Kundendienstmarkt 750  
 Kundendienstphasen 750  
 Kundendienstqualität 760  
 Kundendienstvertrieb 766  
 Kundenforderungen 390  
 Kunden-Lieferantenverhältnisse 420  
 Kundennähe 1057, 1058  
 Kundenorientierung 163, 195, 1026



Kundenperspektive 63  
 Kundenreklamation 447  
 Kundenzufriedenheit 164, 166, 391, 935, 973  
 Kurzzeitfähigkeit 697

## L

Labor  
 – QM im 982  
 Lagerung 201  
 Landeskultur 59, 1032  
 Langzeit-Prozessfähigkeit 697  
 Langzeitzuverlässigkeit 620  
 Lastenheft 454f., 582  
 LCC (Life Cycle Costing, Lebenszykluskosten) 472, 489, 496  
 Lead Concept 461  
 Lead Countries 461  
 Lead Customer 461  
 leadership-by-example 1036  
 Lean 842  
 Lebensdauer 43, 392, 475  
 Lebensdauerprüfung 477f.  
 Lebensdauerstatistik 471  
 Lebensdauerverteilung 475, 477  
 Lebensqualität 42  
 Lederspray 816f.  
 Lehren 634  
 – Formlehren 635  
 – Grenzlehren 635  
 – Lagelehren 635  
 – Maßlehren 635  
 – Sonderlehren 636  
 – Taylorscher Grundsatz 635  
 Lehrgangssysteme 1060  
 Leistungsarten 94  
 Leistungsfaktoren 751  
 Leistungsparameter 80  
 Leistungssteigerung 69  
 Leistungsvereinbarung 82  
 Leistungsziele 80  
 Leitbild 47  
 Lenkungsausschuss 846  
 Lenkung von Dokumenten 320  
 Lernen 1034  
 Lerntheorie  
 – sozial-kognitive 1036  
 Levels of Excellence 371  
 LGA-Zeichen 778  
 Lieferanten 5, 199, 444, 451, 806  
 Lieferantenauditierung 564  
 Lieferantenbasis 555, 557  
 – Management der 560

– Reduzierung der 562  
 – Segmentierung 556  
 Lieferantenbeurteilung 141, 560  
 Lieferantenbewertung 571  
 Lieferantenbeziehungen 554, 558  
 Lieferantenentwicklung 566  
 Lieferantenentwicklungsprozess 568  
 Lieferantenintegration 569  
 Lieferantenmanagement 553  
 Lieferantenmanager 1088  
 Lieferantenportfolio 555, 557  
 Lieferantenstrategien 555  
 Linearitätsabweichung 680  
 Linearitäts-Studie 674  
 Linienorganisation 54  
 Lob 1035  
 Lock-In-Situation 616  
 Logistik 562  
 Lötmaterialien  
 – bleihaltig 609  
 Ludwig-Erhard-Preis 370

## M

MacArthur, General Douglas 32  
 Made in Germany 43  
 Malcolm Baldrige National Quality Award 35, 163, 169, 366, 763  
 Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act 366  
 Managementbewertung 196, 930, 987  
 Managementlehre 169  
 Managementmethoden 1017  
 Managementprozess 71  
 Managementqualität 1013  
 Managementsystem 331  
 Mangel 587  
 Marken  
 – Qualitätsmerkmale 397  
 Marketing 811  
 Markoff-Modell 484, 494  
 Markt 387  
 – Signale des Marktes 454  
 Marktausstieg 618  
 Markteinführung 443, 453f., 456, 458, 460ff.  
 – Budget-Ansatz 462  
 – Controlling 462  
 – Time-to-Money-Ansatz 462  
 Markteintritt 458, 461  
 Marktforschung 391, 462  
 Marktsegment 454f., 461  
 Marktüberwachung 823  
 Maschinenfähigkeit 583

- Maschinen- und Prozessqualifikation 697  
 Maslow'sche Bedürfnispyramide 1072  
 Mass-Customization 455  
 Massenproduktion 20  
 Maßnahmenverfolgung 582  
 Maßstäbe 639  
 Maßverkörperungen 639  
 Materialressourcen 671, 718  
 Materialwirtschaft 759  
 Matrixorganisation 54, 84  
 „means end“-Theorie 388  
 Measurement Systems Analysis (MSA) 667  
 Mechatronik 871  
 Medizinproduktgesetz 773  
 Megatrends 76  
 Mehrfaktorenvergleich 561  
 Menschenbild 1026  
 Menschliche Handlungen 488, 494 f.  
 – Analysen: HEART, THERP 495  
 Merk 1053  
 Merkmal 626  
 Merkmalgruppen 789  
 Messabweichung 653  
 – systematische 680  
 Messen 624, 626 f.7  
 – direkt 627  
 – indirekt 627  
 Messergebnis 676, 724  
 Messgröße 166, 627  
 Messmanagementsystem 714  
 Messmethoden 627  
 – Nachweis von Veränderungen 607  
 Messmittelüberwachungssystem 202  
 Messprinzip 627  
 Messprozess 723  
 Messräume 650  
 Messstellen 680  
 Messsystem 25, 733  
 Messsystemanalyse 667  
 Messtechnik 25  
 Messung 732, 734  
 Messung, Analyse und Verbesserung 934  
 Messunsicherheit 632, 649, 654, 659, 669, 677, 737  
 Messverfahren 628, 975  
 Messwesen  
 – Grundlagen 734  
 – industrielles 736  
 – internationale Harmonisierung 743  
 – wirtschaftliche Bedeutung 733  
 Methoden 74  
 Metriken 847  
 Metrologie 25, 716  
 Metrologieorganisation 743  
 Mettler Toledo 1054  
 – Beispiel Lieferantenmanagement 563  
 Microsoft 461  
 Microsoft Operations Framework 757  
 MID (Measuring Instruments Directive) 742  
 Migration 859  
 Mitarbeiter 853, 1026, 1053  
 Mitarbeiterjahresgespräche 1035  
 Mittelwert-Spannweiten-Methode 673  
 Moderierende Variable 972  
 Modulare Organisation 55  
 Modularisierung 416  
 Module 145  
 Modulkonzept  
 – Global Approach 742  
 Modultest 908  
 Moore'sches Gesetz 830  
 MOT-Ansatz (Mensch, Organisation, Technik) 300  
 MOTEx-Analyse (Mensch, Organisation, Technik, Externa) 304  
 Motivation 1013, 1028  
 – Motivationsmanagement 1029  
 Motivationstheorien 1072  
 Motivation und QM 1068  
 Motivatoren 1073  
 Motorola 1053  
 MRA (Mutual Recognition Arrangement)  
 – des CIPM 744  
 MSA (Measurement System Analysis) 724  
 Multi-Vari-Bild 515  
 Münchener Modell 326
- ## N
- Nachhaltigkeit 42  
 Nachweismethoden 859  
 Nachweispflicht 595  
 Nachweis von Veränderungen 607  
 National Institute for Standards and Technology (NIST) 367  
 ndc-Faktor 675  
 Nebeneffekte 606  
 Neigungsbedingter Fehler 835  
 Neue Konzeption 113  
 New Approach 742  
 New Legislative Framework 144  
 Nikkei QC Literature Prize 364  
 Normale 638, 679  
 Normen 804, 807, 836, 1031  
 – Arten von 109  
 – Bedeutung in der EU 112  
 – fachübergreifende 110  
 Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) 836

Normenübersicht 115  
 Normung 22, 104, 835  
 Notfallplanung 934  
 Nutzen 87, 227  
 Nutzen und Aufwand 227

## O

Oberflächenprüfgeräte 643  
 Objektorientierte Analyse und Design 858  
 Objektorientierte Software-Entwicklung 851  
 Obsoleszenz 43  
 Occupational Health and Risk Management (OHRIS) 220  
 Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS 18001) 219  
 Öffentlichkeit 610  
 – Risikowahrnehmung 610  
 OHRIS-Elemente 220  
 Öko-Audit-Verordnung (EWG Nr. 761/2001) 218  
 Ökologie 562  
 Optimumsuche 514  
 Organigramm  
 – Technischer Kundendienst 758  
 Organisationsstruktur 53, 1050  
 Organisatorische Maßnahmen 855  
 Outpacing 972  
 Outside-In-Integrationstest 910  
 Over Engineering 444f.

## P

Paarweiser Vergleich 516  
 Parallelisierung 447, 458, 460  
 Partizipation 325  
 PDCA-Kreis (Plan, Do, Check, Act) 186  
 PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) 30, 582  
 PEFC-Zeichen 778  
 People-Management 454  
 Perceived Quality 394  
 Personal 998  
 Personalförderung 1058  
 Perzeption 41, 42  
 Pflichtenheft 450f., 453ff., 582, 858  
 P-FMEA (Process Failure Mode and Effects Analysis) 424  
 Phase-In einer Technologie 614  
 Phasenmodell 838  
 Phasenmodelle der Produktentstehung 415  
 Phase-Out 615  
 Phase-Out einer umstrittenen Technologie 618  
 Philips 461  
 Photogrammetrie 648  
 Plattformen 455  
 Polymorphismus 851

Positionierung 59  
 Potenzieller Prozessleistungsindex 706  
 Präventionsfunktion 134  
 Primärleistung 749  
 Primärorganisation 55  
 Probenahme 1001  
 process capability index 706  
 process performance index 706  
 ProdSG 146  
 Produkt 444, 448, 453, 581, 585  
 Produktaudit 341  
 Produktauswahl 502  
 Produktbeobachtung 812, 815  
 Produktbeschreibung 806, 809  
 Produktentstehungsprozess 404  
 Produktentwicklung 444, 448f., 453, 502, 803, 806, 808  
 Produktfehler 805f., 812f.  
 Produkthaftung 129, 800f., 817, 863  
 Produkthaftungsfälle 1057  
 Produkthaftungsgesetz 727, 800, 802, 805f.  
 Produkthaftungsrisiko 140  
 Produktion 200, 449, 456, 933, 1084  
 Produktionsqualitätssicherer 1088  
 Produktivität 848  
 Produktkonzeption 455f.  
 Produktmerkmale 790  
 Produktnormen 109  
 Produktoptimierung 502  
 Produktqualität 837, 1013, 1057  
 Produktrealisierung 132, 584f., 932  
 Produktrisiken 812  
 Produktsicherheitsgesetz 773f.  
 Produktspezifikation 405  
 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung 198  
 Produktverantwortung 819, 1036  
 Produktverbesserung 807  
 Produzentenhaftung 129, 800  
 Programm-Generatoren 859  
 Projekt 56, 845  
 Projektausschuss 846  
 Projektberichte 846  
 Projektdatenbank 847  
 Projektleiter 461, 846  
 Projektmanagement 74, 845  
 Projektmanagement-Regelkreis 894  
 Projektphase 453f., 458  
 Projektplan 419  
 Projektsteuerung 846  
 Projektüberwachung 846  
 Projektverantwortung 1036  
 Projektvorbereitung 70  
 Projektziele 450  
 ProMiS-Konzept 893

- Protective Quality 392
  - Prototyp 448, 449
  - Prozess 56, 185
  - Prozessanalyse vor/nach Serienanlauf 697
  - Prozessarchitektur 78
  - Prozess-Assessment 86, 863
  - Prozessaudit 86, 344
  - Prozessbeschreibung 191
  - Prozess-Cockpit 82
  - Prozesscontrolling 84
  - Prozessdefinition 78
  - Prozessdokumentation 78
  - Prozesse 162, 164, 165, 166
  - Prozessfähigkeit 706
  - Prozessfähigkeitsindex 538, 583, 668, 706
  - Prozessgestaltung 78
  - Prozesskarte 80
  - Prozesslandkarte 78
  - Prozesslandschaft 331, 598
  - Prozessleistung 706
  - Prozessmanagement 413
  - Prozessmatrix 419
  - Prozessmodell 71, 186, 419, 698
  - Prozessoptimierung 85, 502
  - Prozessorganisation 69, 83
  - Prozessorientierte Darstellung 223
  - Prozessorientierter Ansatz 184
  - Prozessphasen 413
  - Prozessqualität 8, 760, 1042
  - Prozessreifegrad 863
  - Prozessstabilität 704
  - Prozessvalidierung 200, 585
  - Prozessverantwortung 1036
  - Prozessziele 203
  - Prüfart 539
  - Prüfdaten 542
  - Prüfdatenverarbeitung 532
  - Prüfdurchführung 793
  - Prüfen 624, 626
  - Prüfmerkmale 526
  - Prüfmethode 530
  - Prüfmittel 633
    - Fokussensoren 646
    - Formprüfgeräte 641
    - Handmessmittel 636
    - Hilfsmittel 638
    - Interferometer 645
    - Kameramesstechnik 648
    - Koordinatenmessgeräte 639
    - Lehren 634
    - Messschieber 636
    - Messschraube 637
    - Messuhr 637
    - Normale 638
    - Oberflächenprüfgeräte 643
    - Optische Koordinatenmessgeräte 647
    - Optische Verfahren 644
    - Pneumatische Handmessmittel 637
    - Taktile Messgeräte 639
  - Prüfmittelauswahl 530, 533, 536
  - Prüfmittelfähigkeitsuntersuchung 535
  - Prüfmittelmanagement 714
  - Prüfmittelüberwachung 658, 715
  - Prüfnotwendigkeit 526
  - Prüfobjekt 680
  - Prüfplakette 717
  - Prüfplan
    - Aufbau von 532
    - Beispiel 538
  - Prüfplanung 524
  - Prüfprogramm 792
  - Prüfprozesse 666
  - Prüfprozesseignung 726
  - Prüfrhythmen 721
  - Prüfstelle
    - staatlich anerkannte 741
  - Prüfstrategie 530
  - Prüfungen im Unterauftrag 989
  - Prüfverfahren und deren Validierung 1000
  - Prüfzeitpunkt 539
  - Prüfzyklus 723
- ## Q
- Q7 28
  - QM-Dokumentation 316
  - QM-Handbuch 191, 320
  - QM-Nachweisführung 112
  - QM-Planung 424
  - QM-Regelwerke 23
  - QM-Softwaresysteme 330
  - QM-System 1069, 1076
    - Pflege 332
  - QS-Prüfzeichen 777f.
  - Qualifizierung 1049
  - Qualität 5, 41, 562, 753, 760
    - Definition 1024
    - Qualität des Entwurfes 443
  - Qualität neu denken 1082
  - Qualitätsaudit 112
  - Qualitätsauszeichnungen 157, 361f.
  - Qualitätsbegriff 17
  - Qualitätsbewusstsein 162, 1076
  - Qualitätsbezogene Kosten 854
  - Qualitätscontrolling 98, 340
  - Qualitätsdiskussion 42

Qualitätselemente ISO 9001  
 – 2008 214  
 Qualitätsführerschaft 43  
 Qualitätsgebote 31  
 Qualitätsimage 44  
 Qualitätskosten 93  
 Qualitätskreis 9, 983  
 Qualitätskultur 1054  
 Qualitätsleitbild 47  
 Qualitätsmanagement 972, 1084  
 – Aufbau 326  
 Qualitätsmanagementelemente VDA 6.1 217  
 Qualitätsmanagement im Labor 982  
 Qualitätsmanagement-Maßnahmen 114  
 Qualitätsmanagementsysteme 775  
 – Anforderungen 131  
 Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2008  
 – Modell 215  
 Qualitätsmanager 1080  
 Qualitätsmerkmale 387, 531  
 – Gewichtungen 389  
 Qualitätsmerkmale von Software 837  
 Qualitätsorganisation 1083f.  
 Qualitätsplaner 1088  
 Qualitätsplanung 443f., 464, 525  
 Qualitätspolitik 6, 165, 195, 326  
 Qualitätsprobleme 760  
 Qualitätsprozess 1053  
 Qualitätspyramide 9  
 Qualitätsregelkarte 30, 541, 689, 704  
 Qualitätssicherung 1083  
 – Produkt 146  
 – Produktion 145  
 Qualitätssicherungsvereinbarungen 133, 580  
 Qualitätsstrategie 1015  
 Qualitätstrends 606  
 Qualitäts- und Prozessmanager 1087  
 Qualitätswesen 1083  
 – Arbeitsmarktsituation 1089  
 Qualitätswissenschaft 18  
 Qualitätszertifikat 452  
 Qualität von Prüfergebnissen 1003  
 Quality Backward Chain 63  
 Quality Control Award for Operating Business Units 364  
 Quality Effect Model on Value Added (QEMOVA) 100  
 Quality Forward Chains 63  
 Quality Function Deployment (QFD) 444, 446  
 Quality Gates 412, 894  
 Quality Stream 63  
 Quecksilber-Zelle 616

## R

RADAR (Result, Approach, Deployment, Assessment and Review) 374  
 Rahmenvertragswerk 591  
 RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V. 781  
 RAL Gütezeichen 770, 775f., 781 ff.  
 RAL Registrierung 775f.  
 Randomisierung 510  
 Rapid Prototyping 841, 858  
 Rasterversuche 504  
 Rationalisierungsfunktion 134  
 Rational Unified Process 841  
 Rauchmelder 815  
 RCM (Reliability Centred Maintenance) 494  
 Realisierungsphase 1046  
 Rechtsgutsverletzung 802, 804, 814  
 Recognised for Excellence 372  
 Redundanz 473, 480f., 483, 485, 493  
 Reengineering 859  
 Referenzprozess 412  
 Regelkreise 1053  
 Regelwerke, Übersicht 214  
 Regressionsanalyse 512  
 Regressionstest 861, 912  
 Regulatoren 610  
 – Interventionsmöglichkeiten der Regulatoren 611  
 Reha  
 – Beispiel Integration in Fuzzy Front End 569  
 Reifegrad 425  
 Reifegradkriterien 415  
 Reifegradmodelle 99  
 Reifegradstufen des Testens 408  
 Reklamation 582  
 Rekonfiguration 473, 487, 494  
 Relatedness 1029  
 Reliability-Growth-Model 861  
 Reparatur 482, 756  
 Requirement Engineering 404  
 Re-Sourcing 566  
 Ressourcen 197  
 – Bereitstellung von 584  
 – Management von 931  
 Ressourcen & Dienste 63  
 Ressourcenmanagement 669, 716  
 Restrukturierung 859  
 Reverse Engineering 859  
 Reviews 450, 860  
 Risiko 88, 495, 538  
 – Abnehmer-/Herstellerrisiko 490  
 – Risiken für unsere Wohlstandsgesellschaft 443  
 – Risikoakzeptanz 495

- Risikoanalyse 487
- Risikobewertung 495
- Risikowahrnehmung 610
- Technologierisiken 606
- Risikoanalyse 927 f.
- Risikobehandlungsplan 928
- Risikominimierung
  - bei Lieferantenauswahl 560
- Robert Bosch
  - Lieferantenpyramide 559
- Robuste Prozesse 503, 514
- Robustes Produkt 503
- Robustheit 43
- Rollen 83
- RTCA/DO-178B 917
- RTCA/DO-178C 917
- Rückführbarkeit 720
- Rückführung
  - messtechnische 734
- Rückmeldung und Anerkennung 1075
- Rückruf 800 f., 815, 817, 823
- Rückrufaktion 1057
- Rückrufmanagement 822
- Rückverfolgbarkeit 201, 585, 715
- RUP (Rational Unified Process) 841
- Rüstungsindustrie 21

## S

- Sachleistung 968
- Sachmangel 587
- Sanktionen 1035
- Sarasohn, Homer 32
- SCC (Sicherheits Zertifikat Kontraktoren)-Checkliste 221
- Schaden 482
- Schätzung 477
  - Intervallschätzer 477
  - Punktschätzer 477
- Schlüsselprozesse 327
- Schnittstellen 82, 327, 410, 1074
- Schuldfrage 1034
- Schutz 480, 483
  - Schutzfunktion 473, 494
  - Schutzsystem 484
  - Überfunktion, Unterfunktion 483
- Schutzgesetz 803
- Schwierige Prüfbarkeit 834
- Scoring-Verfahren 561
- Screening-Versuch 519
- Scrum 842
- Sekundärleistung 749
- Sekundärorganisation 55
- Self-Assessment 863, 1019
- Senior-Experten 1095
- Sensibilisierungsphase 1046
- Seriestructur 480, 493
- Servicecontrolling
  - Kennzahlen 765
- Serviceorientierte Architektur (SOA) 852
- Serviceprodukte 755
- Servicequalität 973
- Shainin, Dorian 30, 515
- Shewhart 27, 688
- Shingo Prize 35
- Sicherheit 470, 473, 480
  - Sicherheitsbericht 490
  - Sicherheitsmanagement 219, 490
- SI-Einheit 25, 720, 734
- Siemens
  - Beispiel Lieferantenbewertung 573
- Siemens Power Generation
  - Beispiel Lieferantenbewertung 573
- Siltronic
  - Beispiel Lieferantenstrategie 556
- Simultaneous Engineering 447, 458
- Six Sigma 28
- Skaleneffekte 605
- Software 448, 727, 832, 903
  - für Versuchsplanung 517
- Software-Anforderungskatalog 73
- Software-Engineering 838, 904
- Software Engineering Institute (SEI) 863
- Software-Entwicklung 838
- Softwarefehler 848
- Softwarekrise 831, 838
- Softwarelebenszyklus 838, 858
- Software-Primärbranche 833
- Softwareprodukt 832
- Softwarequalität 837
- Software-Qualitätsmanagement 855
- Software-Sanierung 859
- Software-Sekundärbranchen 833
- Softwaretechnik 838
- Softwareumfang 848
- Software-Wartung 859
- Software-Wiederverwendung 851
- Sony 461
- Spezialisierung 58
- Spezifikationsfehler 858
- Spezifikationsphase 858
- SPICE (Software Process Improvement and Capability Determination) 836, 863
- Spiralmodell 877
- Sprint 842
- SQuaRE (Software Product Quality Requirements and Evaluation) 836

- Stabilisierungsphase 1046
  - Stage-Gate-Prozess 451
  - Standard-Anwendungssoftware 833
  - Standards 162, 836
  - Standardsoftware 833
  - Standardunsicherheit 677
  - Standardunsicherheitskomponenten 679f.
  - Stand der Technik 13
  - Standort Deutschland 1012
  - Statische Analysatoren 860
  - Statische Analysen 860
  - Statistical Process Control 696
  - Statistical Process Control (SPC) 30, 696
  - Statistical Quality Control (SQC) 28
  - Statistik 26, 511
  - Statistische Methoden 26
  - Statistische Prozessregelung 530, 696
  - Statistische Testverfahren 860
  - Stereolithographie 450
  - Stichprobe 690
  - Stichprobenprüfung 528, 764
  - Stiftung Warentest 778, 782, 792
  - Störgrößen 507
  - Störungsmanagement 473, 487
  - Strafrecht 817
  - Strategie 77
  - Strategieorientierung 75
  - Streifenprojektionsverfahren 648
  - Strukturtest 861
  - Struktur und Gliederung eines prozessorientierten  
Management-Handbuchs 224
  - Strukturwandel 1050
  - Substitution 618
  - Supplier Development 566
  - Supplier Evaluation System 573
  - Supportprozess 72
  - SWOT-Analyse (Strengths, Weaknesses, Opportunities,  
Threats) 76
  - Symbole 1036
  - Synchronisation des Entwicklungsfortschritts 411
  - Synchronisation parallel arbeitender  
Entwicklungsteams 410
  - Synergieeffekte durch IMS 223
  - System
    - eingebettetes 870
    - mechatronisches 871
    - software-intensives technisches 870
    - technisches 870
  - Systemanalyse 355
  - Systemarchitektur 473, 480
  - Systembegutachtung 355
  - System-, Prozess- und Produktaudits 252
  - Systemsoftware 832
  - Systemspezifikation 405
  - Systemtest 911
  - Systemübersicht mit Management-Modulen 226
- ## T
- Tadel 1035
  - Tagesgeschäft 460
  - Taguchi, Gen'ichi 30, 514
  - Taiichi, Ohno 32
  - Target Costing 446
  - Task-Force 460
  - Tastschnittgeräte 643
  - Taylorscher Grundsatz 635
  - Taylor, William 29
  - Teamkommunikation 460
  - Technikrecht 128
  - Technologie 562, 1033
    - Einsatz von Technologien 606
    - Lock-In 616
    - Umstrittene Technologien 602
  - Technologieakzeptanz erhöhen 616
  - Technologieeinsatz 613
    - Marktausstieg 618
    - Phase-Out 618
    - Substitution 618
    - Trade-off 617
  - Technologien
    - Betroffene von Technologien 609
    - Nebeneffekte von Technologien 606
  - Technologierisiken 606
  - Technologievielfalt 451
  - Technologischer Lock-In 616
  - Teilevielfalt 563
  - Test 860
  - TESTA 690
  - Testen 861
  - Testfälle 407, 861
  - Testmanagement 409
  - Testplanung 406
  - Testverfahren 860
  - Teufelsquadrat 850
  - TGA (Trägersgemeinschaft für Akkreditierung) 352
  - Theorie X/Y 1027
  - Threshold Award 367
  - Time-to-Market 448, 458
  - Time-to-Money 462
  - Toleranz(en) 536, 834
    - minimale 677
  - Top-down-Integrationstest 910
  - Total Quality Control 364
  - Total Quality Management 163, 168, 362, 912, 1042
  - Toyota, Sakichi 33

Toyota Produktionssystem (TPS) 33  
 TQM, *Siehe* Total Quality Management  
 TQM-Modelle 362  
 TQM-Prozesse 1052  
 Trade-off 617  
 Transparenz 1034  
 Trends  
 – Qualitätstrends 606  
 TS 16949:2009 218  
 t-Test 674

## U

Übereinstimmungsbereich 724  
 Überlappung 454  
 Überlebenswahrscheinlichkeit 471, 475, 477  
 Überwachung und Messung 586  
 UML (Unified Modeling Language) 858, 905  
 Umstrittene Technologie 602  
 – Einfluss auf die Qualität 603  
 Umwelt-Audit-Zyklus 151  
 Umwelt-Handbuch 155  
 Umweltmanagement ISO 14001:2009 218  
 Umweltmanagement-System 151  
 Umweltmanagementsystem ISO 14001:2009  
 – Anforderungen 218  
 – Modell 219  
 Umweltrecht 147  
 Umweltzeichen Der Blaue Engel 776  
 Umweltziele 153  
 Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE)  
 364  
 Uno-Actu-Prinzip 753, 761, 969  
 Unsicherheitsbudget 724  
 Unternehmensführung 1009  
 Unternehmenskultur 456, 1031, 1033, 1043  
 Unternehmensleitbild 48  
 Unternehmensorganisation 53, 1085  
 Unternehmenspolitik 1075  
 Unternehmensstrategie 224  
 Unternehmensziele 77, 1070  
 Unternehmerisches Qualitätsmanagement 61  
 Untersuchungsziel 506  
 Unwritten Rules 1048  
 US-Risiko 824

## V

Validation 490  
 Validierung 721, 726, 728, 859  
 Validierung der Prozesse 133  
 Variablenvergleich 517  
 Varianzanalyse 512

VDA Band 5 676  
 VDA QMC 667  
 VDE-EMV-Zeichen 773  
 VDE-GS-Zeichen 773  
 VDE-Zeichen 770, 773  
 VDI-Richtlinie  
 – 2206 – Entwicklungsmethodik für mechatronische  
 Systeme 885  
 – 2221 – Methodik zum Entwickeln und Konstruieren  
 technischer Systeme und Produkte 878  
 Veränderungsprozesse 1047  
 Verantwortung 1075  
 Verantwortung der Leitung 929  
 Verantwortungsmatrix 242  
 Verbesserung 205  
 Verbesserungsprozess  
 – kontinuierlicher 1044  
 Verbesserungsstrategien 515  
 Verbraucherprodukte 822  
 Verbraucherschutz 45, 818  
 Vererbung 851  
 Verfahren 2 (MSA) 680  
 Verfahrensaudit 344  
 Verfahrensnormen 109  
 Verfügbarkeit 470, 474, 480, 488  
 Vergleichspräzision 675, 724  
 Verhalten 1023  
 Verifikation 490  
 Verifizierung 859  
 Verkauf 462 f.  
 Verkehrssicherungspflichten 129, 131  
 Verschleiß 487  
 Verschuldenshaftung 801 ff., 808  
 Verschwendung 34  
 Versicherungsschutz 864  
 Verständigungsnormen 109  
 Versuchsergebnisse auswerten 511  
 Versuchspläne 508  
 Versuchsplanung 30, 501  
 Versuchsumfang 510  
 Versuchswerkstatt 449  
 Verteilungsmodelle 698 ff.  
 Vertrag 452  
 Vertragsgegenstände 593  
 Vertrauensbereich 708  
 Vertrauensintervall 477 f.  
 Vertrieb  
 – Aufgaben 245  
 – von Kundendienstleistungen 766  
 – Ziele und Kennzahlen, Übersicht zu  
 Verfahrensanweisungen 246  
 Verzugsschaden 137  
 Visualisieren 85



VMI-Matrix (Verantwortung, Mitwirkung, Information) 423  
 V-Modell 404, 874 f.  
 V-Modell nach Boehm 840  
 V-Modell XT 835, 875, 904  
 Vorbegutachtung 355  
 Vorbehandlung 491  
 Vorbeugende Maßnahmen 995  
 Vorbild 1036  
 Vorgehensmodelle 838, 874  
 Vorläufige Prozessfähigkeit 697  
 Vorprojektphase 453 f., 457, 459  
 Vorsichtsprinzip 610  
 Vorwärtsstrategie 1034

## W

Wahrscheinlichkeitsdichtefunktion 537  
 Walkthrough 860  
 Wareneingangskontrolle 134  
 Warentest 791  
 Warenverkehrsfreiheit 143  
 Wartung 473, 476, 482, 485, 487 f., 494  
 Wartungskosten 855  
 Wasserfallmodell 839, 874  
 Web-Services 852  
 Weibull-Kurve 392  
 Weibullverteilung 476  
 Weiterbildung 1056  
 – firmeninterne 1062  
 Werkskalibrierung 720  
 Werkzeuge des Wissensmanagements 302, 305 f.  
 Werte 1031  
 Wertfunktion 7  
 Wertschöpfung 1017  
 Wertschöpfungskette 94  
 – Modularisierung 605  
 – Trends 604  
 Wettbewerb 3  
 Wettbewerberanalyse 76  
 White-Box-Test 861  
 Whitney, Eli 29  
 Wiederholbarkeit 679  
 Wiederholmessungen 679  
 Wiederholpräzision 672, 675, 724  
 Wiederholungsbegutachtung 356  
 Wiederverwendbare Komponenten 851

Wiederverwendung 852  
 Wiederverwendung von Klassen 851  
 Wirtschaftlichkeit 11, 562, 689  
 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung 96  
 Wissenschaft 609  
 Wissensmanagement 294  
 Wissensmanagement-Kreislauf 298  
 Wissenstransfer 456  
 Wollen 1023

## X

XY-Theorie von McGregor 1073

## Y

Y-Diagramm 882

## Z

Zählen 629  
 Zehnerregel 94  
 Zeitabhängige Verteilungsmodelle 697 ff.  
 Zeitpunkte 680  
 Zertifikat 163 f., 772  
 – Nutzen 358  
 Zertifizierung 142, 157, 170, 349, 772 ff., 778 f.  
 – von QM-Systemen 157, 349  
 Zertifizierungsaudit 346  
 Ziele  
 – betriebswirtschaftliche 1036  
 Zielfindung 77  
 Zielgrößen 507  
 Zielvorstellungen 225  
 Zufallsstreuung 504  
 Zugzwang 617  
 Zustandsdiagramm 494  
 Zuverlässigkeit 470 f.  
 – Komponenten 474  
 – System 473, 480  
 Zuverlässigkeitsblockdiagramm 481, 493  
 Zuverlässigkeitsnachweis 478, 490  
 Zuverlässigkeitssicherung 471, 489  
 Zweidimensionale Normalverteilung 707  
 Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg 1072  
 Zweitparteien-Audits 339