

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 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