



Lexikon / Glossar: Qualitätsmanagement Dr. Bernward Thebrath

Das Lexikon ist alphabetisch sortiert. Wenn Sie einen bestimmten Begriff suchen möchten, können Sie die Suchfunktion mit der Tastenkombination STRG+F aufrufen.

Das Lexikon wird laufend aktualisiert – es lohnt sich, diese Seite regelmäßig aufzurufen.

Akkreditierung	Verfahren zur Anerkennung der Kompetenz einer Organisation, spezifische Aufgaben auszuführen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Akkreditiert wird die Kompetenz einer Zertifizierungsstelle, bezeichnete Zertifizierungen auszuführen; • Akkreditiert wird die Fähigkeit eines Prüflaboratoriums, bezeichnete Prüfungen und Prüfungsarten auszuführen
Angebot (tender)	Eine nach Aufforderung abgegebene Bereitschaftserklärung eines Lieferanten, einen zustande gekommenen Vertrag über die Lieferung eines Produktes erfüllen
APQP	A dvanced P roduct Q uality P lanning
Benchmarking	Eine Methode zur Bestimmung der besten Umsetzung (best practice)
Besondere Merkmale	signifikante Merkmale (sc´s) und kritische Merkmale (cc´s) sind dokumentationspflichtig
Cp	fortdauerndes Prozesspotential
Cpk	fortdauernde Prozessfähigkeit
Dokumentationspflicht	Dokumentationspflicht besteht für folgende Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Merkmale, die durch Sicherheitsstandards (FMVSS) oder Gesetze vorgeschrieben sind • Merkmale der aktiven und passiven Sicherheit, auch wenn keine Standards vorliegen
Design of Experiments (DoE)	<ul style="list-style-type: none"> • DoE beinhaltet Methoden wie z.B. Shainin und Taguchi zur Produkt- und Prozessverbesserung durch versuchstechnische Ermittlung der Auswirkung von Einflussfaktoren bzw. deren Streuungen. Diese Versuchsmethoden kommen auf zwei Gebieten zum Einsatz: • Erstens zur Lösung von chronischen Qualitätsproblemen in der Fertigung und • Zweitens bei der Produktentwicklung und Produktplanung. Zweck ist es, die wichtigen Einflussgrößen zu identifizieren, gleichgültig ob Produkt-, oder Prozessparameter, Rohstoffe, Zukaufteile, Umweltfaktoren oder Messmittel die Ursache sind
Design of Manufacturing	Konstruktion, die die Anforderungen der Fertigung berücksichtigt

Design-Review	Eine dokumentierte, umfassende und systematische Untersuchung eines Designs, um seine Fähigkeit zu beurteilen, die Qualitätsforderungen zu erfüllen, um Probleme, falls vorhanden, zu identifizieren, sowie um die Entwicklung von Lösungen dazu vorzuschlagen. Ein Design-Review kann in irgendeinem Stadium des Designprozesses durchgeführt werden, jedenfalls aber nach Abschluss dieses Prozesses
Design-Verifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung nennt man in Design und Entwicklung die Untersuchung des Ergebnisses einer betrachteten Tätigkeit, um die Übereinstimmung mit der an dieser Tätigkeit gestellten Forderung festzustellen. • Design-Validierung nennt man in Design und Entwicklung die Untersuchung eines Produktes, um die Übereinstimmung mit den Erfordernissen des Anwenders festzustellen.
DIN	D eutsches I nstitut für N ormung e.V.
DIN EN ISO/IEC 17025	Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien
E.F.Q.M.	E uropean F oundation for Q uality M anagement
EN	E uro- N orm
Finite Elemente	Methode zur mathematischen Modellierung von komplexen Bauteilstrukturen
FMEA (System, Prozess, Produkt)	F ailure M ode and E ffect A nalysis (Fehlermöglichkeiten- und Einflußanalyse) Analyse potentieller Ausfalleffekte und deren Folgen
FMVSS	F ederal M otor V ehicle S afety S tandard (Sicherheitsvorschriften in den USA durch die National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) erlassen
Gebrauchstauglichkeit	Eignung eines Gutes für einen bestimmungsgemäßen Verwendungszweck, die auf objektive und nicht objektive feststellbaren Gebrauchseigenschaften beruht und deren Beurteilung sich aus individuellen Bedürfnissen ableitet.
Handbuch	Zur Erfüllung der Normforderungen ist es zweckmäßig die QM-Dokumentation in drei Ebenen zu gliedern: <ul style="list-style-type: none"> • Handbuch • Verfahrensanweisungen • Arbeits- und Prüfanweisungen Das QM-Handbuch stellt die wichtigste systembezogene Dokumentation dar und soll einen schnellen Überblick zur Aufbau- und Ablauforganisation des QM-Systems liefern.
ISO	Internationale Organisation für Normung
ISO 9000 ff	DIN EN ISO 9000 – 9004: international abgestimmtes verbindliches Regelwerk für Qualitätsmanagementsysteme

ISO/TS 16949	Qualitätsmanagementsysteme - Spezielle Forderungen bei Anwendung von ISO 9001 : 1994 für Zulieferer in der Automobilindustrie (DIN-Fachbericht 78) 1999
Jidoka	Jidoka ist ein Hilfsmittel, um auftretende Probleme zu lokalisieren und zu melden. Es wird auch als selbststeuerndes Fehlererkennungssystem oder als selbststeuernde Automatisierung (Autonation) bezeichnet, da die Maschinen hierbei mit Sensoren ausgestattet sind, die automatisch Fehlfunktionen erkennen und die Maschinen anhalten. Auf diese Weise wird verhindert, dass fehlerhafte Teile im weiteren Produktionsprozess verarbeitet werden. Eine Ursachenanalyse zur grundlegenden Problembeseitigung schließt sich an.
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	Motto: Suche ständig nach den Ursachen von Problemen, um alle Systeme von Produktion und Dienstleistung sowie alle anderen Aktivitäten im Unternehmen beständig und immer wieder zu verbessern. KVP ist prozessorientierte Denkweise und Geisteshaltung, die gleichzeitig Ziel und grundlegende Verhaltensweise im täglichen (Arbeits-)Leben darstellt.
Lastenheft	Im Lastenheft sind die Forderungen aus Anwendersicht einschließlich aller Randbedingungen zu beschreiben. Diese sollten quantifizierbar und prüfbar sein. Im Lastenheft wird definiert, was für eine Aufgabe vorliegt und wofür sie zu lösen ist. Das Lastenheft ist ein Bestandteil des Pflichtenheftes.
Motivation	Ein wirksames Managementsystem (QMS, UMS etc.) kann nur umgesetzt werden, wenn es Mitarbeiter gibt, die gewillt sind, neue Ziele umzusetzen. In der Praxis zeigt sich größtenteils ein Sträuben gegen die neuen Aufgaben zur Erfüllung von Managementsystemen. Für den Unternehmer und/oder den Managementbeauftragten heißt das „in Bewegung setzen“ von neuen Zielen, Einsatz, Wille zum Erfolg und Mut zur Veränderung. Grundsätzlich unterscheidet man zwei Formen von Motivation: <ul style="list-style-type: none"> • die äußere, extrinsische Motivation Mittel zum Zweck, z.B. Arbeit als Mittel, Geld zu verdienen, Sicherheit zu haben, Anerkennung zu bekommen. • die innere, intrinsische Motivation Innere Motivation liegt dann vor, wenn eine Idee, eine Aufgabe oder eine Tätigkeit als sinnvoll erlebt wird und lohnend, sich dafür einzusetzen. Man muss sich verantwortlich dafür fühlen und auch die Ergebnisse und Auswirkungen erkennen können.
Null-Fehler-Programm / -Strategie	Das Null-Fehler-Programm (Zero Defects Concept) wurde von dem Amerikaner Philip B. Crosby 1961 bereits entwickelt und zielt auf eine fehlerfreie Produktion ohne Ausschuss und ohne Nacharbeit ab.

Organigramm	Eine von der Geschäftsleitung freigegebenes, unterzeichnetes und mit Datum versehenes Organigramm ist obligatorisch. Es enthält den Aufbau der Personalorganisation und sollte nach der Ablauforganisation des Betriebes ausgerichtet sein.
Pflichtenheft	Das Pflichtenheft enthält das Lastenheft. Im Pflichtenheft werden die Anwendervorgaben detailliert und in einer Erweiterung die Realisierungsforderungen unter Berücksichtigung konkreter Lösungsansätze beschrieben. Im Pflichtenheft wird definiert, wie und womit die Forderungen zu realisieren sind.
pp	vorläufiges Prozesspotential
PPAP	P roduction P art A pproval P rocess (Produktionsteil-Abnahmeverfahren; Erstbemusterungsablauf)
ppk	vorläufige Prozessfähigkeit
ppm	parts per million (Teile pro Million), z.B. 5.000 ppm = 0,5% ppm misst den Anteil in „defekte Teile pro Million produzierter, gelieferter, eingegangener Teile“ in einem Zeitraum
QMC	Q ualitäts m anagement C enter: Lindenstr. 5, 60325 Frankfurt
QS9000	Systemanforderung zum QM-System von Chrysler, Ford und General Motors, aufbauend auf DIN EN ISO 9000 ff.
Reklamationen	Man unterscheidet grundsätzlich zwischen Lieferanten- und Kundenreklamationen.
SPC bzw. SPR	Die S tatistische P rozess R egelung (S tatistical P rocess C ontrol) ist ein auf mathematisch-statistischen Grundlagen basierendes Instrument, um einen bereits optimierten Prozess durch kontinuierliche Beobachtung und gegebenenfalls Korrekturen in diesem optimierten Zustand zu erhalten.
Taguchi-Versuchsplanung	Optimierung von produkt- bzw. prozessspezifischen Qualitätsmerkmalen im Rahmen der industriellen Produktentwicklung. Man unterscheidet drei Phasen <ul style="list-style-type: none"> • System Design • Parameter Design • Toleranz-Design
TS	Technische Spezifikation
Untertierlieferanten	Im Fall von Untertierlieferanten, die nicht zertifiziert sind, sollten Sie unbedingt darauf achten, dass bei sogenannten Lieferantenreklamationen bestimmte Reglements und Standards eingehalten werden, dies erleichtert nicht nur das alltägliche Betriebsleben; sie reduzieren auch die Häufigkeit von Lieferanten-Reklamation. Ferner finden Sie schneller einen Ausweg aus einer verfahrenen Lieferantenreklamation, wenn ein Reglement vereinbart worden ist.
Validierung	Bestätigen, aufgrund einer Untersuchung und durch Führung eines Nachweises, dass die besonderen Forderungen für einen speziellen vorgesehenen Gebrauch erfüllt worden sind

VDA	Verband D eutscher A utomobilindustrie
Verifizierung	Bestätigen, aufgrund einer Untersuchung und durch Führung eines Nachweises, dass die festgelegten Forderungen erfüllt worden sind
Werker-eigenkontrolle	Werkereigenkontrolle darf nicht verwechselt werden mit Prüfungen der Qualitätssicherung und/oder der Endkontrolle. Unabhängig von diesen aufgezählten Prüfungen hat jeder Werker seine(n) Arbeitsschritt(e) gewissenhaft ggf. mit Prüflehren, Mess- oder anderen Hilfsmitteln zu kontrollieren und ggf. aufgedeckte Mängel und Fehler unverzüglich abzustellen. Der Umfang der Werkereigenkontrolle sollte immer festgelegt sein, damit klar wird, wer wofür zu welchem Zeitpunkt welche Verantwortung trägt!
Zertifizierung	Die Durchführung des Zertifizierungsaudits dient der Prüfung, ob die im QM-Handbuch und anderen Unterlagen dokumentierten Verfahren auch tatsächlich angewendet werden. Es wird eine stichprobenartige Prüfung aller prozess-orientierenden Verfahren durchgeführt. Nach positivem Abschluss des Zertifizierungsaudits wird das Zertifikat erteilt. Die Gültigkeitsdauer beträgt drei Jahre, wenn mindestens einmal im Jahr ein Überwachungsaudit durchgeführt wird. Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer ist ein Wiederholungs- oder Re-Audit fällig, bei dem die Wirksamkeit des gesamten QM-Systems nochmals stichprobenartig geprüft wird, um die Gültigkeit des Zertifikats auf weitere drei Jahre zu verlängern.