

VEREIN
DEUTSCHER
INGENIEURE

System zur Zukunftssicherung
Total Quality Management (TQM)

VDI 5500

Total Quality Management (TQM)

Inhalt	Seite	Seite
Vorwort	3	
Qualitätsleitlinie	3	
1 Total Quality Management (TQM)	4	
1.1 TQM-Grundsätze	4	
1.1.1 Kundenorientierung	4	
1.1.2 Management-Verhalten	4	
1.1.3 Präventives Verhalten (Planung/Strategie)	4	
1.1.4 Prozeßorientierung	4	
1.1.5 Kontinuierliche Verbesserung	4	
2 Elemente eines TQM-Systems	4	
2.1 Kunden- und qualitätsorientierte Unternehmensführung (1)	4	
2.1.1 Kundenorientierung	4	
2.1.2 Rolle der Unternehmensführung	5	
2.2 Qualitätsstrategie (2)	5	
2.2.1 Meßbare Qualitätsziele	6	
2.2.2 Überprüfung (Reviews/Audits)	6	
2.3 Management/Mitarbeiter-Beeinflussung (3)	6	
2.3.1 Kommunikation	6	
2.3.2 Ausbildung	6	
2.3.3 Mitarbeitereinbindung	6	
2.3.4 Anerkennung	6	
2.4 Ressourcen (4)	7	
2.5 Geschäftsprozesse (5)	7	
2.5.1 Prozeßschritte	7	
2.5.2 Wertschöpfung	7	
2.5.3 Verantwortlichkeit	7	
2.5.4 Mittel	7	
2.6 Mitarbeiterzufriedenheit (6)	7	
2.6.1 Akzeptanz	7	
2.6.2 Wirksamkeit	7	
2.6.3 Transparenz	7	
2.7 Kundenzufriedenheit und Position im Wettbewerb (7)	7	
2.8 Meinung der Öffentlichkeit/Image ermitteln und verbessern (8)	8	
2.9 Unternehmensergebnisse und Meßdaten analysieren und umsetzen (9)	8	
3 Unterstützende Systeme und Methoden	8	
3.1 DIN EN ISO 9000 ff. (10)	8	
3.2 TQM-Status-Analyse (11)	8	
3.3 Prozeßmanagement (12)	8	
3.3.1 Geschäftsprozeß-Management (BPM)	8	
3.3.2 Konfigurationsmanagement qualitätsrelevanter Daten (CIM)	9	
3.3.3 Qualitätslenkung (CAQ)	9	
3.3.4 Simultaneous Engineering	9	
3.3.5 Kontinuierliche Produktionsfluß- verbesserung/Durchlaufzeitverkürzung (CFM)	9	
3.3.6 Management von Veränderungen (MOC)	9	
3.3.7 Ganzheitliches Projektmanagement (GPM)	9	
3.4 Methoden (13)	9	
4 TQM und „lean“	10	
Zusammenfassung	10	

Anmerkung

1. Die Richtlinie VDI 5500 beschreibt die grundsätzlichen Anforderungen an ein TQM-System als „System zur Zukunftssicherung“. Es ist das Ziel der VDI-GSP, aus aktuellen praktischen Erfahrungen noch weitere Richtlinien in dieser 5500er-Reihe zu erstellen, in denen Systeme, Methoden und Wege zur Einführung sowie dauerhaften Umsetzung vorgeschlagen werden.
2. Die Inhalte der Richtlinie stehen im Einklang mit den Aussagen der Normen zu TQM, wie z.B. CECC 00806.
3. Die neueren Vorstellungen des Value Management (VM), welche sich aus der Wertanalyse entwickelt haben, werden als Unterstützung der Ideen des TQM verstanden, wegen ihrer Komplexität aber nicht in der Richtlinie behandelt.

VDI-Gesellschaft Systementwicklung und Projektgestaltung

Ausschuß Qualitätsmanagement

VDI-Handbuch Technische Zuverlässigkeit
VDI-Handbuch Betriebstechnik, Teil 1
VDI-Handbuch Materialfluß und Fördertechnik, Band 8