

Qualitätsmanagement im Wandel der Zeit

Jeden Monat blättert der QZ-Herausgeber in den Archivjahrgängen der QZ. Dabei findet er Kurioses und Bemerkenswertes aus fünf Jahrzehnten Qualitätsmanagement. Was war damals wichtig? Was hat sich verändert? Was hat sich bewährt? Lesen Sie auch den Kommentar des Herausgebers – und kommentieren Sie selbst auf qz-online.de und schildern Sie Ihre Erfahrungen.

© ullstein bild: Leber [1], Klaus Rose [2], Harald Lange [3], Ulrich Baumgarten [4]



Sämtliche Rückschauen und die vollständigen Originalartikel finden Sie unter:
www.qz-online.de/QZ-damals



vor 50 Jahren: 1967

Mit geschultem Auge

„Drei Frauen führten die Wareneingangsprüfung durch und sortierten sämtliche eingehenden Gehäuseteile nach sieben Fehlerklassen. Die Rückweiserate bei dieser Vollprüfung war fast 18 Prozent, und die Prüfkosten erreichten eine beträchtliche Höhe. Ein neu eingestellter Kontrollingenieur stellte fest, daß manche Fehler so geringfügig waren, daß sie überhaupt nur von geschultem Prüfpersonal entdeckt werden konnten. Er sorgte für Änderungen im Kontrollverfahren.“

Nach A.S. Kazmierski: „Hier half die Festlegung und Bewertung von Fehlern“, QZ 10/1967, S. 126

vor 25 Jahren: 1992

Mehrwert durch Service

„Jedes gütererzeugende Unternehmen sieht sich vielen Qualitätsforderungen ausgesetzt. Neben die Anforderungen an die Produktqualität treten Forderungen an das Qualitätssicherungssystem. Um diesen Forderungen erfolgreich zu begegnen, installieren die Unternehmen Qualitätsmanagement als strategisches Element der Unternehmensführung. Was für gütererzeugende Unternehmen gilt, gilt für Dienstleistungsunternehmen gleichermaßen. Auch sie sind Kundenforderungen und -erwartungen ausgesetzt, die sie erfüllen wollen, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten und zu stärken.“

Prof. Dr. Hermann J. Thomann: „Dienst am Kunden verbessern“, QZ 10/1992, S. 591 – 593