

Guten Morgen



Qualitätsmanagement

Sebastian Meisel

Begriffsklärung: Qualitätsmanagement

Qualität:

Grad,	→	Qualität ist nicht absolut → in einem bestimmten Maß
in dem ein Satz	→	Es geht immer um mehrere Merkmale.
inhärenter Merkmale	→	fest zugehörige Merkmal → nicht zugeschrieben
eines Objekts	→	materiell (Ding / Person) oder immateriell (Idee)
Anforderungen erfüllt.	→	Es geht um Anforderungen an Merkmale.

Begriffsklärung: Qualitätsmanagement

Management:

Satz

zusammenhängender
oder sich gegenseitig beeinflussender Elemente

einer Organisation,

um Politiken (*policies* = Absichten und Konzepte),

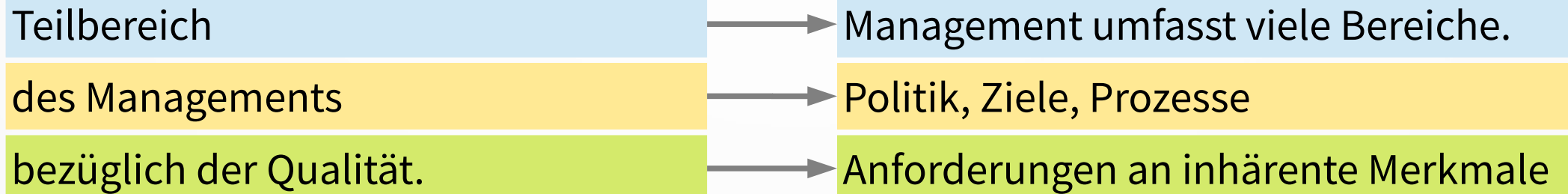
Ziele

und Prozesse zum Erreichen dieser Ziele

festzulegen.

Begriffsklärung: Qualitätsmanagement

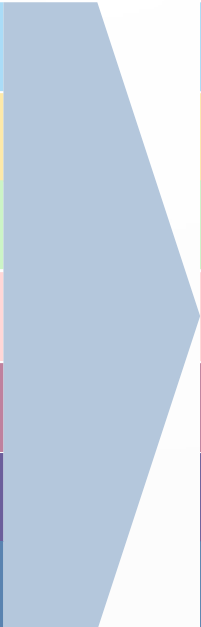
Qualitätsmanagement:



7 Grundsätze des QM (ISO 9001)

- 1) Kundenorientierung
- 2) Führung
- 3) Einbeziehung von Personen
- 4) Prozessorientierter Ansatz
- 5) Verbesserung
- 6) Faktengestützte Entscheidungsfindung
- 7) Beziehungsmanagement

7 Konzepte des QM (ISO 9001)

- 
- 1) Qualität
 - 2) Qualitätsmanagement
 - 3) Interessierte Parteien
 - 4) Kontext (Umfeld) eines Unternehmens
 - 5) Unterstützung durch (oberste) Leitung
 - 6) Bewusstsein
 - 7) Kommunikation

Was?

- 1) Kundenorientierung
- 2) Führung
- 3) Einbeziehung von Personen
- 4) Prozessorientierter Ansatz
- 5) Verbesserung
- 6) Faktengestützte Entscheidungsfindung
- 7) Beziehungsmanagement

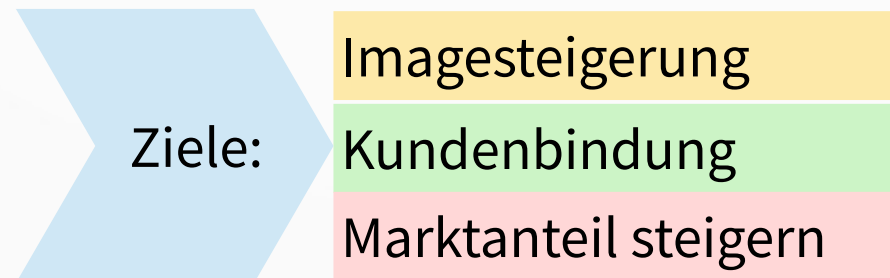
Wie?

1) Kundenorientierung

Ermittlung der aktuellen und zukünftigen Erwartung der Kunden, sowie anderer interessierter Parteien.

Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

„Kunden“ sind externe und interne Abnehmer von (Teil)leistungen:
Endabnehmer, Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten, Geldgeber.

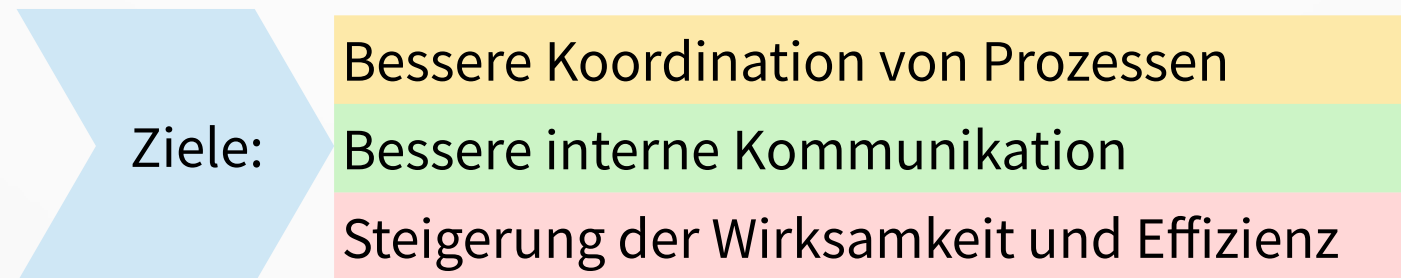


2) Führung

Aufrechterhaltung und strategische Weiterentwicklung eines QM-Systems.

Ausrichtung auf den Unternehmenszweck (z. B. Leitbild).

Aktive Übernahme der Rechenschaftspflicht.

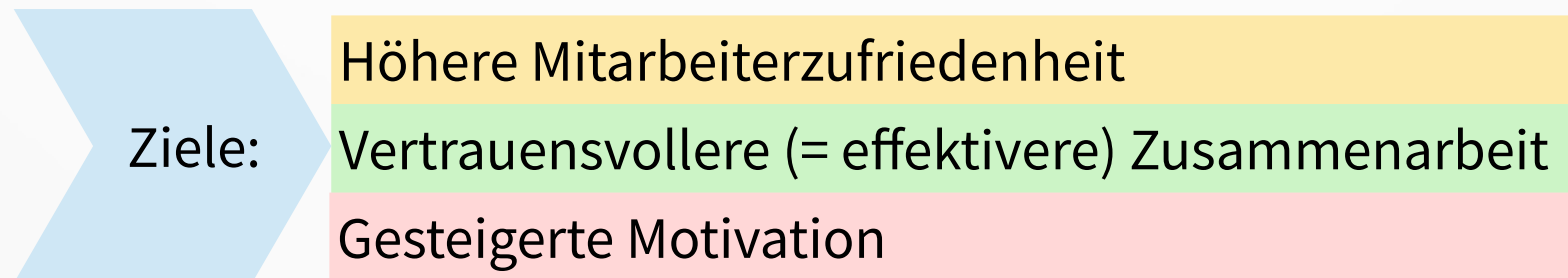


3) Einbeziehung von Personen

Die vorhandenen Fähigkeiten von Mitarbeitenden sollen ausgeschöpft werden.

Alle Personen, die an einem Unternehmen beteiligt sind, sollen in die Abläufe zur Qualitätssicherung und -entwicklung eingebunden werden.

Alle Personen sollen an Entscheidungsfindungsprozessen beteiligt werden.

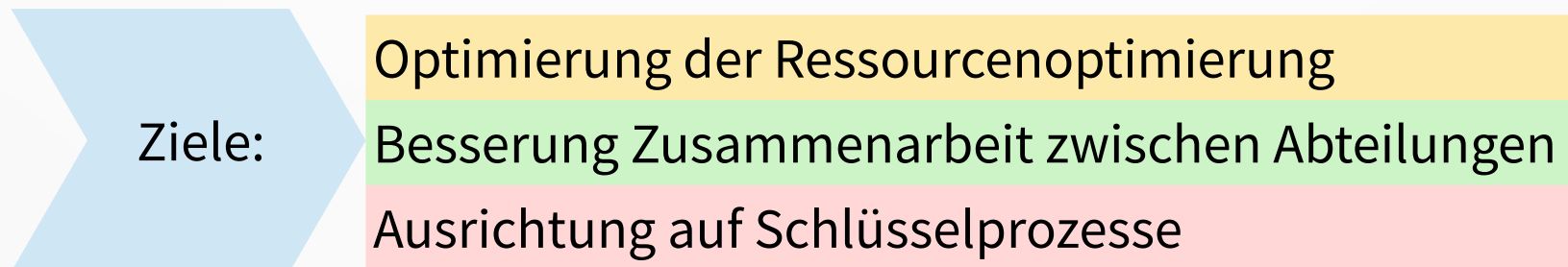


4) Prozessorientierter Ansatz

Abbildung der tatsächlichen betrieblichen Abläufe.

Zuordnung von Ressourcen zu Abläufen.

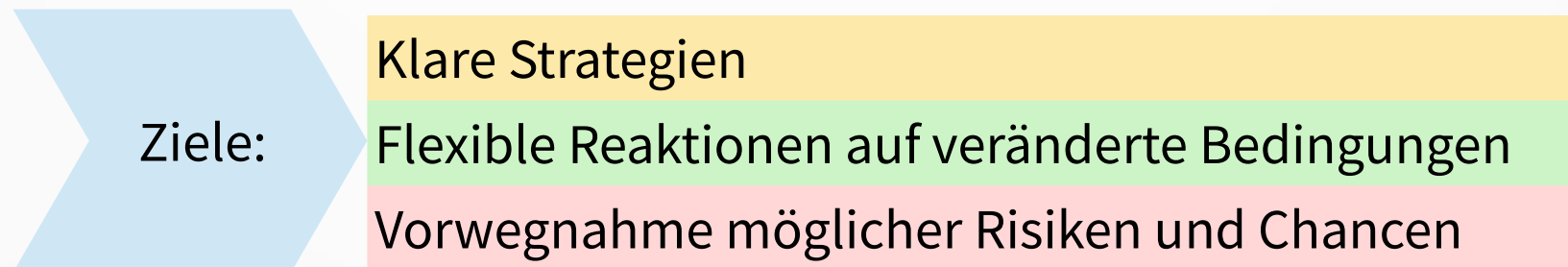
Verstehen des Gesamtsystems aller Prozesse in einem Unternehmen.



5) Verbesserung

Fortlaufende, nachhaltige Weiterentwicklung.

Kontinuierliches Verfolgen des PDCA*-Zyklus.

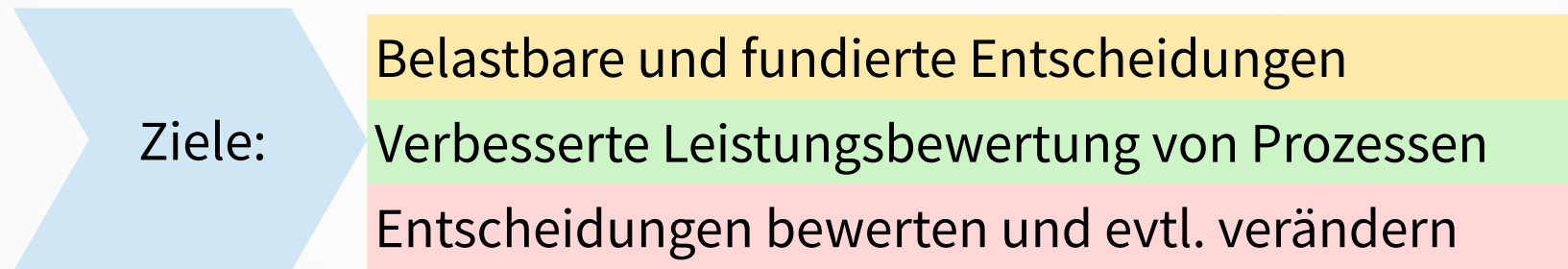


* Plan-Do-Check-Act = Planen-Tun-Prüfen-Handel – folgt in der nächsten UE.

6) Faktengestützte Entscheidungsfindung

Analysen aufgrund von Zahlen, Daten, Fakten (ZDF).

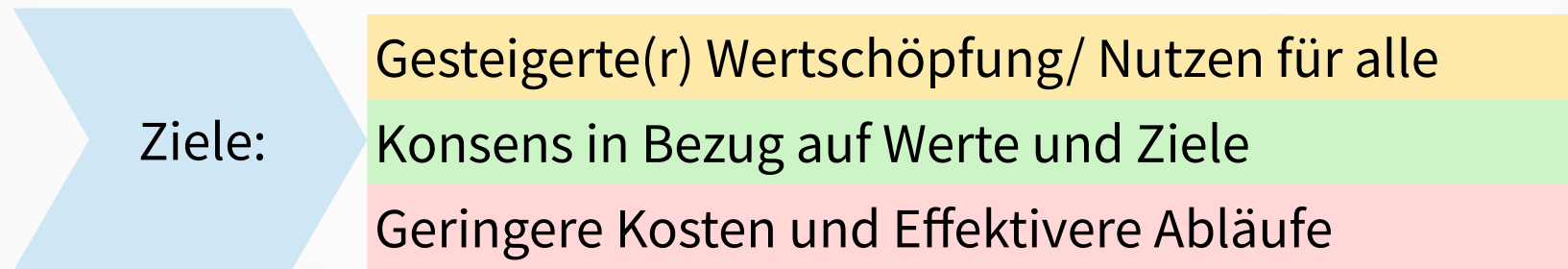
Erfahrungen und Wissen können aufwendige Datenanalysen ersetzen.



7) Beziehungsmanagement

Beziehungen zu externen Anbietern (Zulieferern), Unternehmen und Kunden pflegen.

Schaffung von „Win-Win-Situationen“.



- Vertiefen Sie Ihr Verständnis der 7 Grundsätze der Qualitätssicherung.
- Informieren Sie sich über die 8 Grundsätze, die in einer früheren Fassung der ISO 9000er Normfamilie gefordert wurden.
- Woran könnte sich Qualität im IT-Bereich festmachen?