

QM-Grundbegriffe kompakt

ISO 9000

AUDIT

ZERTIFIZIERUNG

Qualitätsmanagement basiert auf klaren Begriffen und Strukturen. Die ISO 9000 definiert Qualität als den Grad, in dem ein Produkt oder eine Dienstleistung gegebene Anforderungen erfüllt – sei es vom Kunden, von der Norm oder intern festgelegt. Ein betriebliches QM-System schafft die Grundlage dafür: Es umfasst Regeln, Prozesse und Dokumente, die Qualität planbar und nachvollziehbar machen. Dazu gehören definierte Rollen, strukturierte Abläufe, messbare Kennzahlen und Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen.

Audit vs. Zertifizierung

Audit: Geplante, systematische Prüfung, ob Anforderungen und Prozesse tatsächlich eingehalten werden. Kann intern (durch eigene Mitarbeitende) oder extern (durch unabhängige Prüfer) erfolgen. Ergebnis: Dokumentation von Abweichungen und notwendigen Maßnahmen.

Zertifizierung: Offizieller Nachweis durch eine unabhängige, akkreditierte Stelle, dass das QM-System eine bestimmte Norm (z. B. ISO 9001) erfüllt. Erfolgt typischerweise nach einem erfolgreichen externen Audit.

QS-Normen und Standards

QS-Normen geben verbindliche Vorgaben und Standards für die Qualitätssicherung vor. Sie legen fest, was nachweisbar eingehalten werden muss – einschließlich der erforderlichen Dokumentation. Diese Normen bilden das Fundament für ein strukturiertes, transparent nachvollziehbares Qualitätsmanagement.

- Praxistipp:** Ein funktionierendes QM-System lebt von der konsequenten Umsetzung im Alltag, nicht nur von der Dokumentation auf dem Papier.

Quiz: Teste dein QM-Wissen

② REFLEXION

Überprüfe dein Verständnis der QM-Grundbegriffe mit diesen praxisnahen Fragen. Sie helfen dir, das theoretische Wissen in den betrieblichen Alltag zu übertragen und typische Herausforderungen in IT-Projekten zu erkennen.

1

Qualitätsbegriff verstehen

Wie würdest du „Qualität“ nach ISO 9000 in einem Satz erklären – ohne das Wort „gut“ zu benutzen?

Tipp: Denke an Anforderungen, Erfüllungsgrad und verschiedene Stakeholder (Kunde, Norm, Organisation).

2

QM-System in der Praxis

Welche Bausteine gehören in ein betriebliches QM-System, damit es im Alltag funktioniert – nicht nur auf Papier existiert?

Tipp: Überlege, was Menschen brauchen, um qualitätsorientiert zu arbeiten: Verantwortlichkeiten, Prozesse, Messgrößen, Verbesserungsmechanismen.

3

Audit oder Zertifizierung?

Was ist der Unterschied zwischen Audit und Zertifizierung – und wer führt was typischerweise durch?

Tipp: Denke an den Unterschied zwischen Prüfung (wiederkehrend) und offiziellem Nachweis (einmalig bzw. alle paar Jahre).

4

Typische Audit-Funde in IT-Projekten

Nenne zwei typische Audit-Funde (Abweichungen), die in IT-Projekten häufig passieren, und wie man sie verhindert.

Tipp: Denke an Dokumentation, Nachvollziehbarkeit von Änderungen, Test-Nachweise oder fehlende Freigabeprozesse.