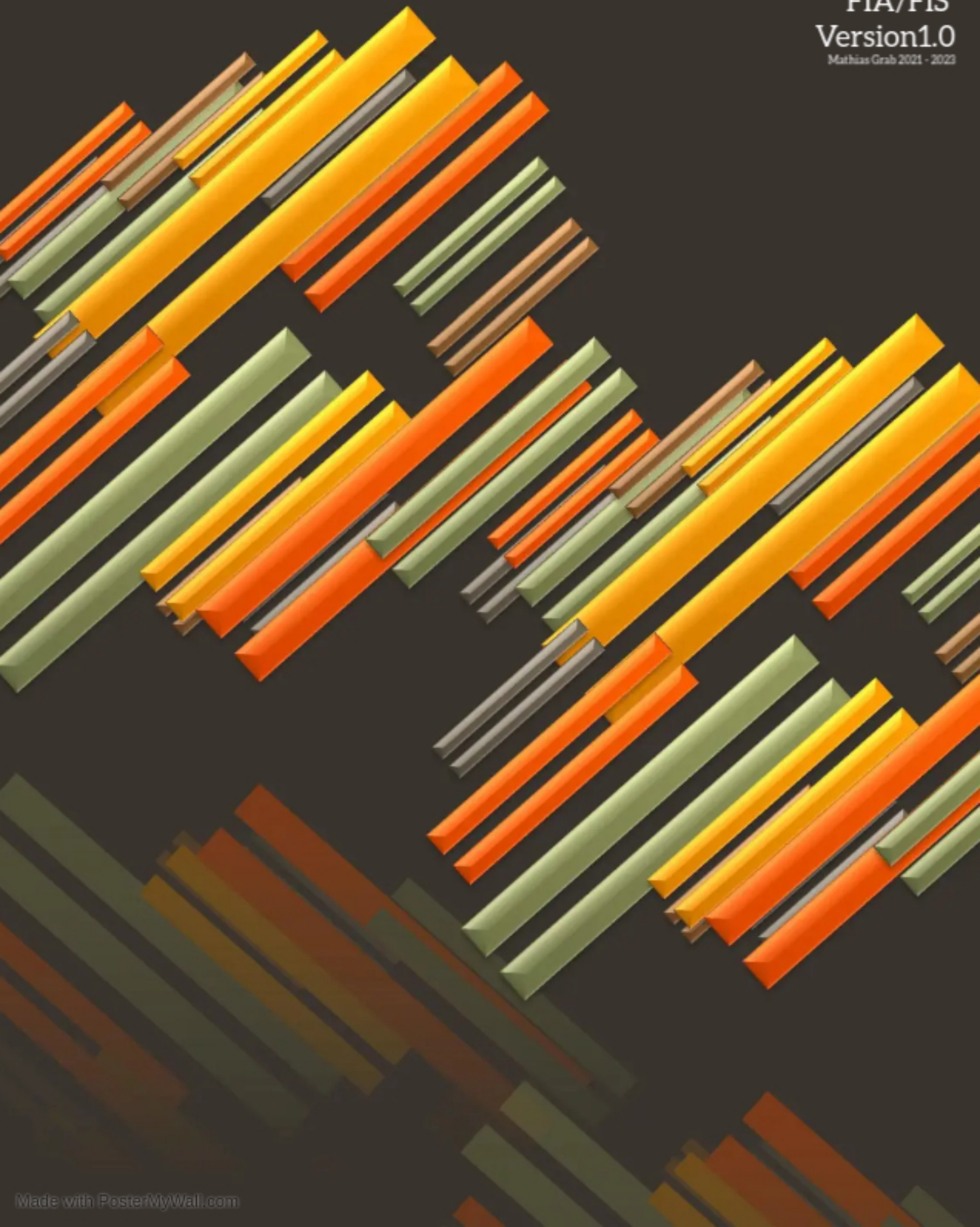


Qualitätsmanagement

FIA/FIS
Version 1.0
Mathias Grab 2021 - 2023



Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement

- Definition Qualität

- DIN EN ISO 9000 ff

 - Instanzen zur Normierung

 - Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000 ff

- Unterkategorien von DIN EN ISO 9000 ff

 - DIN EN ISO 9001

 - DIN EN ISO 9004

 - PDCA Zyklus der DIN EN ISO 9001

Qualitätsmanagementsysteme

- Definition

- Definition nach ISO 9000

- Ziele:

- Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem

- ISO 9000:2015-11

 - Grundsätze des Qualitätsmanagements

- ISO 9001

 - PDCA-Zyklus

- ISO 9004

- Übersicht über die ISO Verordnungen

- Qualitätsmanagement in der Praxis

 - Verantwortlichkeiten

 - Dokumentation

 - Zertifizierung

 - Zertifizierungsablauf

 - Zertifizierungsgesellschaften

- Qualitätsplanung

- Qualitätspolitik

Total Quality Management

- Definition

- Prinzipien des TOM

- Geschichtlicher Hintergrund

Definition Qualität

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt

DIN EN ISO 9000 ff

DIN EN ISO 9000 ff ist eine Normierte Grundlage für das Qualitätsmanagement.

Es regelt die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems dessen Ziel es ist, eine nach diesen Grundlagen erstellte Zertifizierung eines Unternehmens zu erwirken und einen besonderen Fokus auf die Qualität eines Unternehmens in Bezug auf Ertrag, Produkt, Dienstleistung, aber auch nach internen Prozessen zu bieten.

Instanzen zur Normierung

DIN = Deutsches Institut für Normung

EN = Europäisches Normungsinstitut

ISO = International Standardization Organisation

IEC = International Electrotechnical Commission

Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000 ff

Kundenorientierung

Verantwortlichkeit der Führung

Prozessorientierter Ansatz

Systemorientierter Managementansatz

Kontinuierliche Verbesserung

Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Unterkategorien von DIN EN ISO 9000 ff

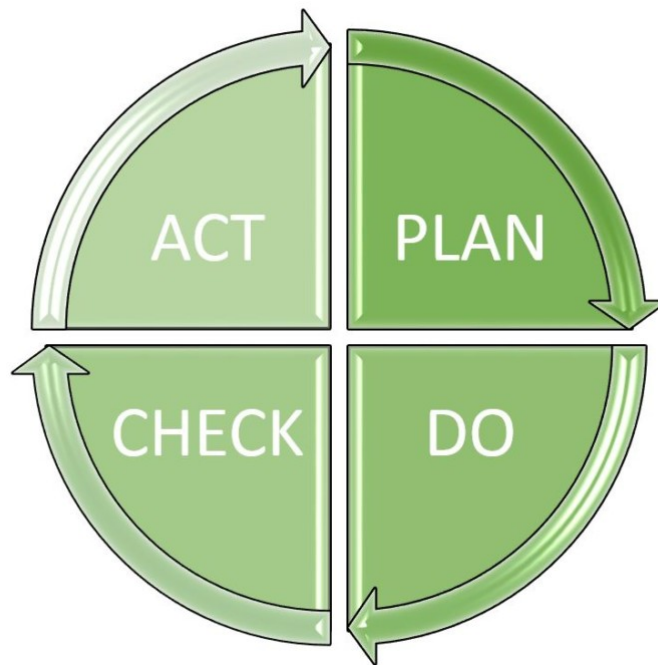
DIN EN ISO 9001

Regelt die Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagement

DIN EN ISO 9004

Norm zur Lenkung zu einem nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens

PDCA Zyklus der DIN EN ISO 9001



Qualitätsmanagementsysteme

Definition

Systeme zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden oder Forderungen anderer interessierter Parteien die die Anforderung an eine bestimmte Qualität fordert

Definition nach ISO 9000

Umfasst Tätigkeiten, mit denen die Organisation ihre Ziele ermittelt und die Prozesse und Ressourcen bestimmt, die zum Erreichen der gewünschten Ergebnisse erforderlich sind. Es steuert und führt in Wechselwirkung stehende Prozesse und Ressourcen, die erforderlich sind, um Wert zu schaffen und die Ergebnisse für relevante interessierte Parteien zu verwirklichen.

Ziele:

Qualitätsmanagementsysteme stellen sicher, dass die Systemqualität, Prozessqualität und die Produktqualität in einer Organisation geprüft und verbessert werden.

Ziel eines Qualitätsmanagementsystems ist eine dauerhafte Verbesserung der Unternehmensleistung.

Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem

- Vermeidung von Produkthaftungsfällen
- Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorgaben
- Chancen und Risiken der Geschäftstätigkeit berücksichtigen
- Nachweis über erfüllte Vorgaben
- Imagegewinn und hohe Qualität des Produktes
- Kosteneinsparung durch Vermeidung von Fehlern
- Optimierung von Abläufen und Aufdeckung von Schwachstellen

ISO 9000:2015-11

ISO 9000:2015-11 ist die aktuellste überarbeitete Form des Qualitätsmanagements und regelt unter anderem die acht Grundsätze des Qualitätsmanagement

Grundsätze des Qualitätsmanagements

- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehen von Personen
- prozessorientierter Ansatz
- fortlaufende Verbesserung
- faktengestützte Entscheidungsfindung
- Beziehungsmanagement

ISO 9001

Definiert Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem

Es unterteilt sich in die Hauptaspekte:

- Führung
- Planung für das Qualitätsmanagementsystem
- Unterstützung
- Betrieb
- Leistungsbewertung
- PDCA-Zyklus

PDCA-Zyklus

Der PDCA-Zyklus beschreibt den Zyklus zur Ausarbeitung und Überprüfung der Qualität und besteht aus

Plan
Do
Check
Act

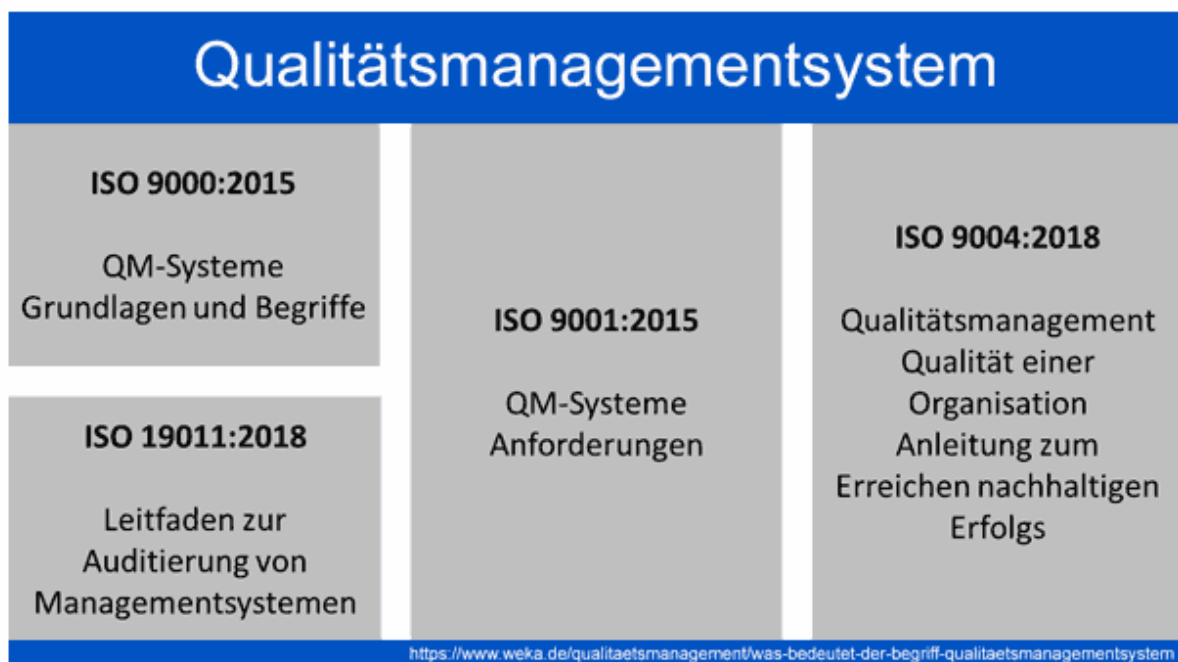
ISO 9004

Leitfaden zur Betrachtung von Qualitätsmanagementsystemen

Grundlegende Elemente sind:

- Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation
- Strategie und Politik
- Management von Ressourcen
- Prozessmanagement
- Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- Verbesserung, Innovation und Lernen

Übersicht über die ISO Verordnungen



Qualitätsmanagement in der Praxis

Verantwortlichkeiten

Die Einhaltung des Qualitätsmanagements unterliegt in letzter Verantwortung der Geschäftsleitung. Diese kann jedoch speziell ausgebildete Qualitätsmanager ausbilden und einsetzen.

Dokumentation

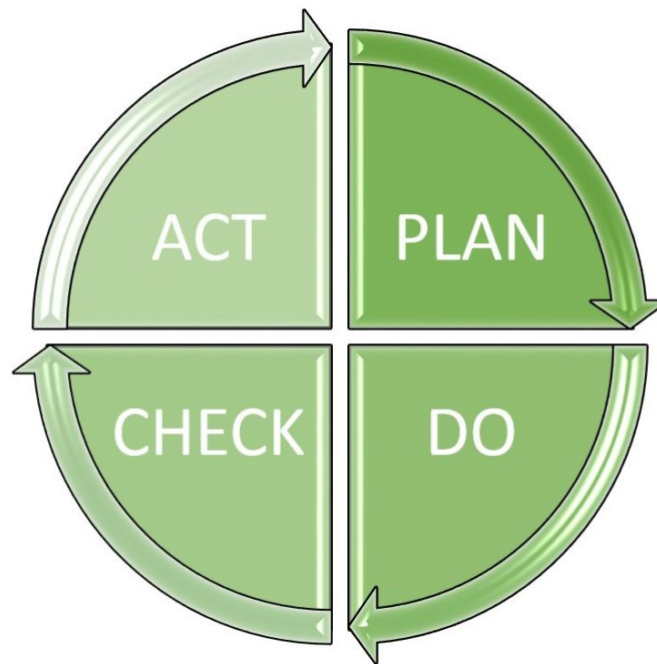
Die Gesamtdokumentation des Qualitätsmanagement muss in einem Qualitätshandbuch für alle Mitarbeitenden zur Verfügung stehen und muss folgende Kriterien enthalten:

- Qualitätspolitik
- Qualitätsziel
- Prozessbeschreibung
- Arbeits- und Prüfanweisungen
- Checklisten

Zertifizierung

Gültigkeit: 3 Jahre

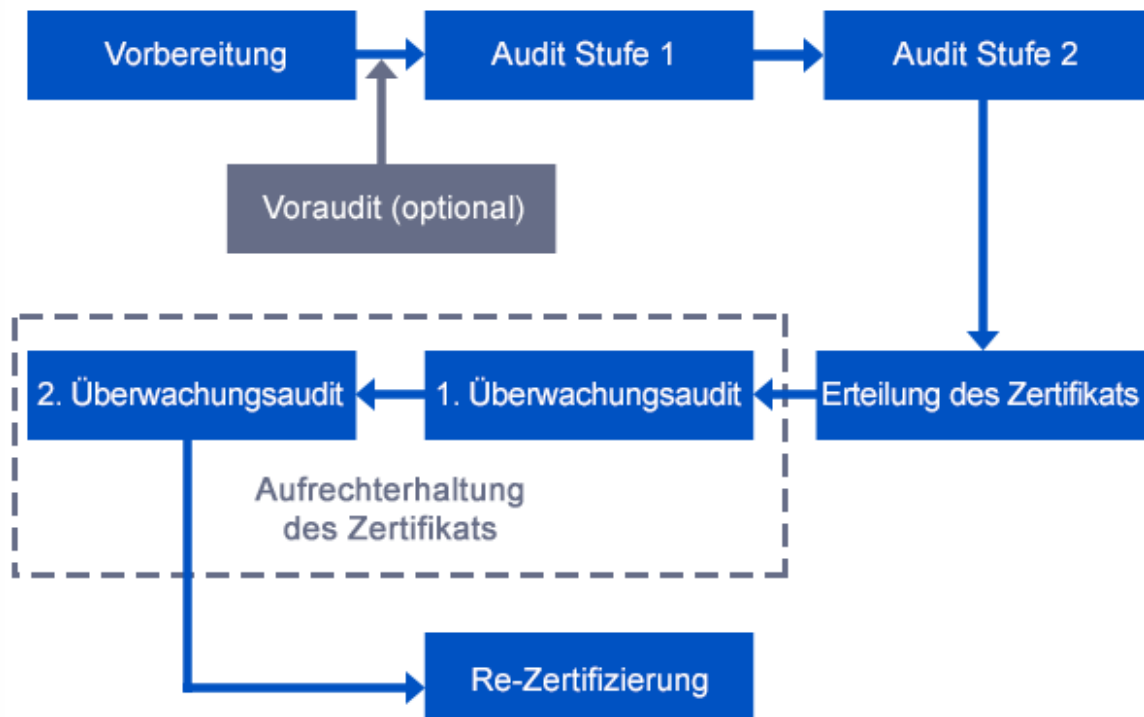
wird durch unabhängige Zertifizierungsstellen beurteilt



unterliegt einem vorgegeben, festen Schema

Zertifizierungsablauf

Weg zum Zertifikat (QM-System)



Zertifizierungsgesellschaften

TÜV

DEKRA

Qualitätsplanung

Umfasst technische und organisatorische Maßnahmen, die die Schaffung und Erhaltung eines definierten Qualitätsstandard vorbereitet, begleitet und prüft

Qualitätspolitik

Ein Leitbild, wie und welche Position ein Unternehmen mit seinem Produkt den Markt einnehmen will, welche Philosophie es verfolgt und wie es eine hohe Kundenorientierung erreichen möchte

Total Quality Management

Definition

TQM ist ein ausgeprägtes Qualitätsmanagement, mit der Kernthematik, dass jeder einzelne Aspekt eines Unternehmens durch erfassende, aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierte Tätigkeiten Qualität als Ziel zu installieren.

Prinzipien des TOM

- Qualität orientiert sich am Kunden
- Qualität wird durch alle Mitarbeitenden in allen Bereichen eines Unternehmens erzielt
- Qualität ist multidimensional, welche durch Kriterien kategorisiert werden müssen
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein Prozess, der nie zu Ende geht
- Qualität bezieht sich nicht nur auf Produkte und Dienstleistungen, sondern auch auf Prozesse
- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden

Geschichtlicher Hintergrund

Wurde in den 1980er und 1990er Jahren durch die japanische Autoindustrie entwickelt. Wurde im Laufe der Jahre durch ISO 9000 ersetzt und erweitert.