



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# qualitätsmanagementsysteme

Sommersemester 2010  
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik  
- Managementinformationssysteme -  
Prof. Dr. Hans-Knud Arndt



# begriff qualität (I)

- Qualitätsbegriff:
  - Qualitas, lat. = Beschaffenheit (eines Gegenstandes)
  - Diskussion über Inhalte
  - Operationalisierung
  - Formel: Qualität = Technik + Geisteshaltung



# begriff qualität (2)

- „Qualität:

Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems oder Prozesses, zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien.

Anmerkung:

Die Benennung ‚Qualität‘ darf zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden.“

Quelle: DIN EN ISO 9000:2000



# qualitätskreis



Quelle: DIN EN ISO 9004:1994

# sichtweisen des qualitätsbegriffs

- Fünf Sichtweisen des Qualitätsbegriffs nach Garvin:
  - Transzendente Sichtweise
  - Produktbezogene Sichtweise
  - Anwenderbezogene Sichtweise
  - Prozeßbezogene Sichtweise
  - Preis-Nutzen-bezogene Sichtweise



# dimensionen des qualitätsbegriffs

- Acht Dimensionen des Qualitätsbegriffs nach Garvin:
  - Gebrauchsnutzen
  - Ausstattung
  - Zuverlässigkeit
  - Normgerechtigkeit
  - Haltbarkeit
  - Kundendienst
  - Ästhetik
  - Qualitätsimage



# „protective quality“/„perceived quality“

- Unterscheidung des Qualitätsbegriffs in:
  - „Protective Quality“:
    - Rational erkennbare und meßbare Merkmale
  - „Perceived Quality“:
    - Beschreibung der Anmutungsqualität (fünf Sinne)



# begriff qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement:
  - Ersetzt Qualitätssicherung (DIN EN ISO 9004:1994) als Oberbegriff
  - „aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität.  
Anmerkung 1:  
Leitung und Lenkung bezüglich Qualität umfassen üblicherweise die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung.“

Quelle: DIN EN ISO 9000:2000





# begriff qualitätsmanagementsystem

- Qualitätsmanagementsystem:
  - „System für die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen sowie zum Erreichen dieser Ziele.“

Quelle: DIN EN ISO 9000:2000

- Der Teil des übergreifenden Managementsystems, der die Organisationsstruktur, Planungstätigkeiten, Verantwortlichkeiten, Methoden, Verfahren, Prozesse und Ressourcen zur Entwicklung, Implementierung, Erfüllung, Bewertung und Aufrechterhaltung der Politik des spezifischen Managementsystems umfaßt.

In Anlehnung an : DIN EN ISO 14001:1996



# managementsysteme: begriffsbildungen

Bezug	Forschungsansatz Managementsysteme	Forschungsansatz Wissensmanagement
Aktives Ausführen von Funktionen und Aufgaben	Management	
Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse	Managementsystem	Wissensmanagement
Informations-technisches Werkzeug	Management- informationssystem	Wissens- managementsystem

