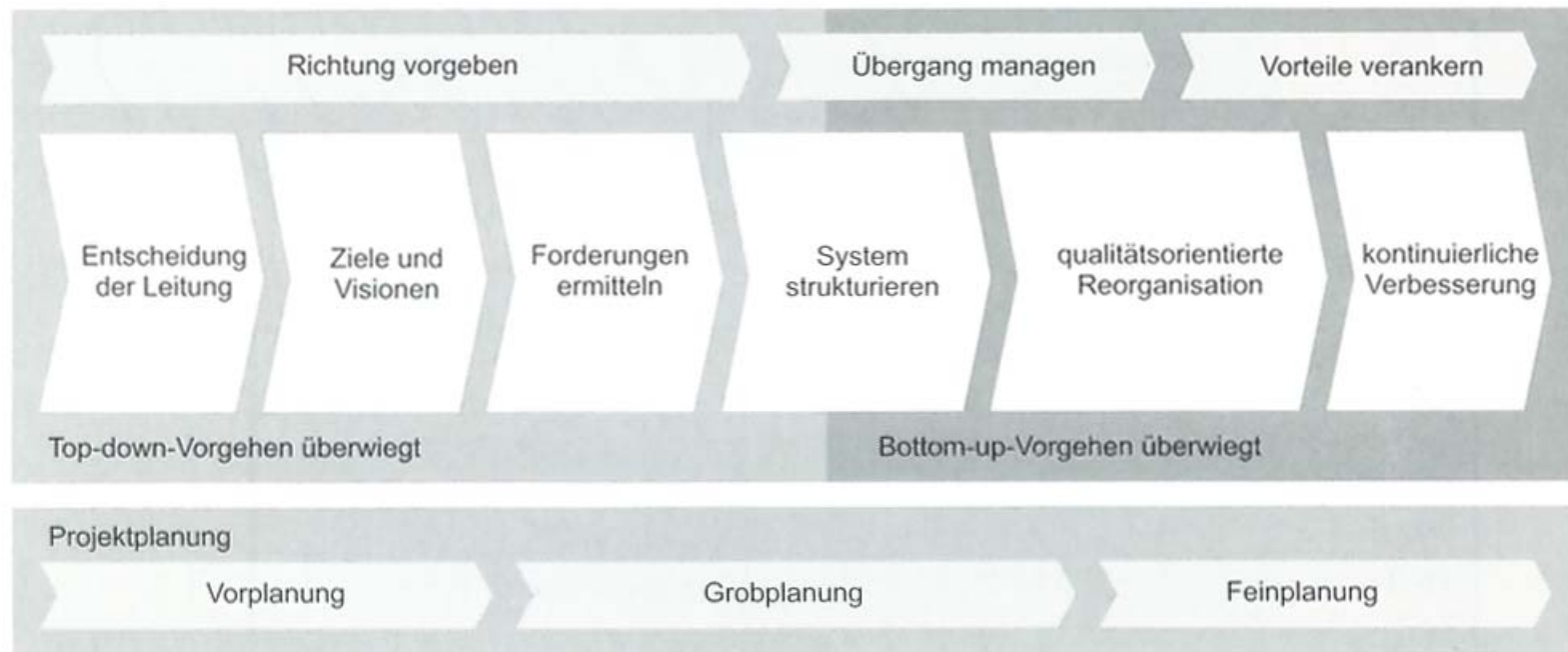


# qualitätsmanagementsysteme: einführung (I)

- *Abschnitte bei der Einführung:*



Quelle: Pfeifer, 2001, S. 76



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (2)

- *Entscheidung der Leitung:*
  - *Qualitätsmanagementsysteme als Chance*
  - *Bedeutung, Möglichkeiten und Vorteile von Qualitätsmanagementsystemen*
  - *Workshop („Train the Trainer“)*
  - *Informationsbedarf in Organisation*



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (3)

- *Ziele und Visionen:*
  - *Bedeutung:*
  - *Orientierung*
    - *Selektion*
    - *Kontrolle*
    - *Koordination*
  - *Zielplanungsprozeß:*
    - *Kundenorientierung*
      - *Strategische Ziele*
        - *Unterziele*
        - *Koordination der Ziele*



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (4)

- *Forderungen ermitteln:*
  - *Ableitung interner Forderungen*
  - *Ableitung externer Forderungen*
  - *Strukturierung*
  - *Dokumentation*



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (5)

- *System strukturieren:*
  - *Prozeßstruktur (z.B. Prozeß, Teilprozeß, Prozeßschritt, Arbeitsschritt)*
  - *Gewichtung*
  - *Beziehungen zu Forderungen aufzeigen*



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (6)

- *Qualitätsorientierte Reorganisation:*
  - *Phase 1: Analyse*
  - *Phase 2: Gestaltung*
  - *Phase 3: Implementierung*



# qualitätsmanagementsysteme: einführung (7)

- *Ständige (kontinuierliche) Verbesserung:*
  - *Grundgedanke*
  - *Bewußtseinswandel bei Mitarbeitern*
  - *Methoden und Hilfsmittel*



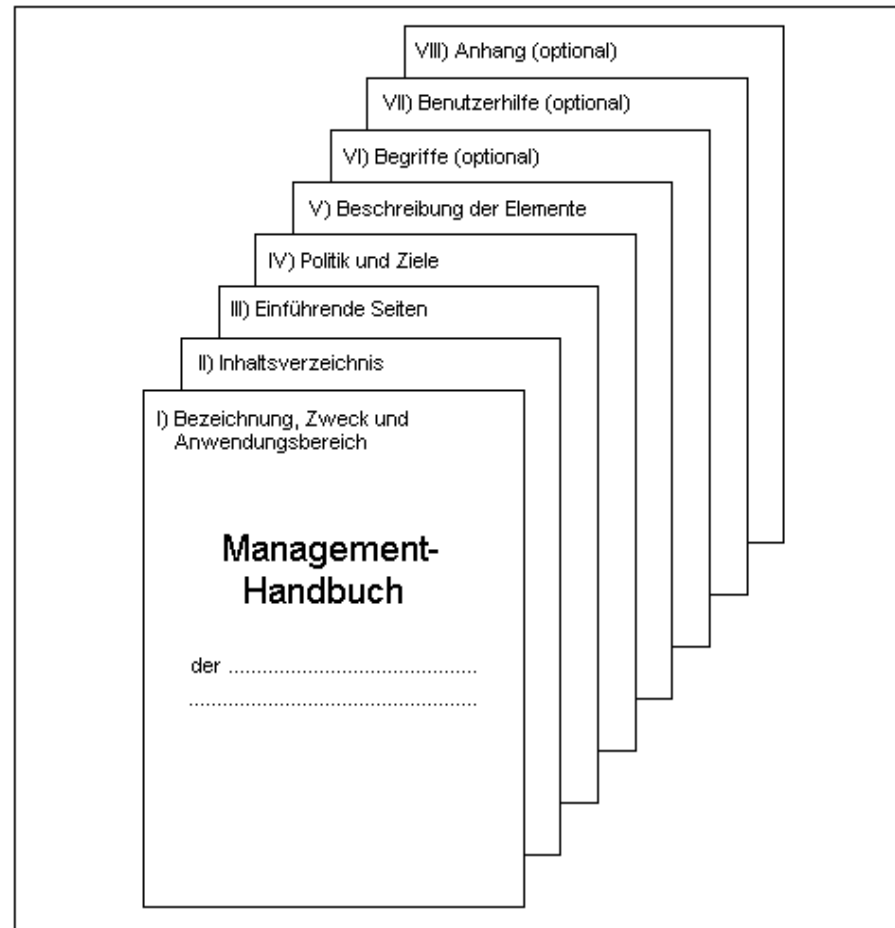
# qualitätsmanagementsysteme: dokumentation

- *Qualitätsmanagement-Handbuch:*
  - *Zentrales Dokument eines Qualitätsmanagementsystems*
  - *Verteilung in der Organisation wie auch an Externe*
  - *Nachschlagwerk*
  - *„Lebendes“ Dokument*

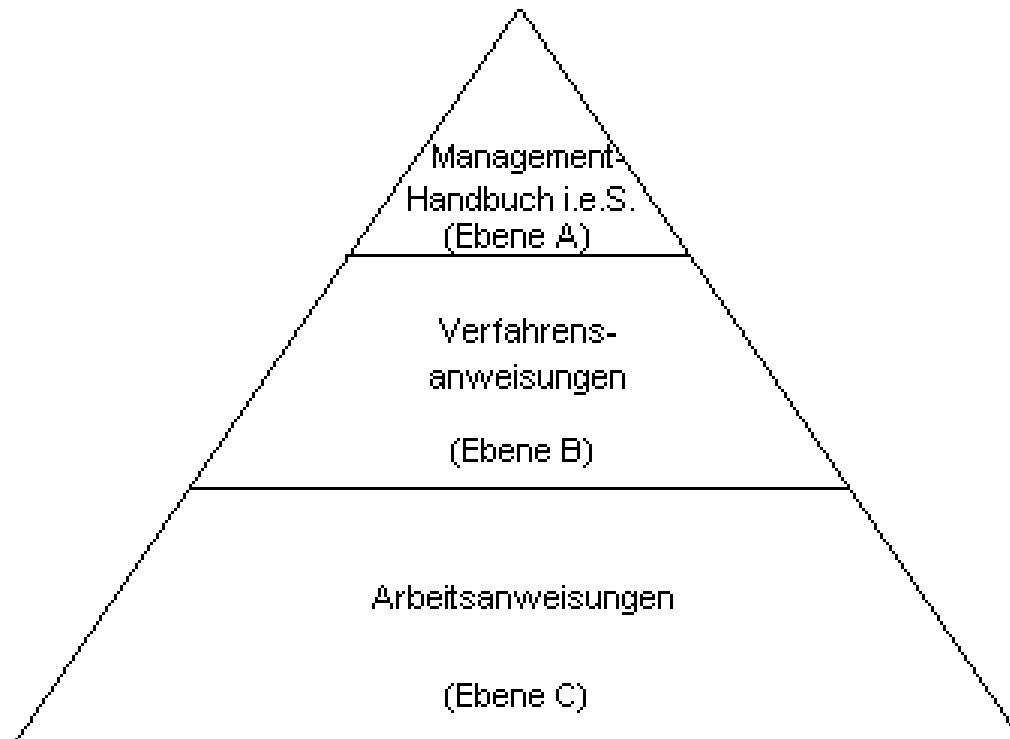




# qualitätsmanagement-handbuch: aufbau (I)



# qualitätsmanagement-handbuch: aufbau (2)



## Inhalt der Dokumente

beschreibt das Managementsystem in Übereinstimmung mit der festgelegten Politik, den festgelegten Zielen und der zutreffenden Norm

beschreiben die Tätigkeiten der einzelnen Funktionen/Stellen für die Umsetzung der Elemente des Managementsystems

beschreiben Tätigkeiten detailliert für den Arbeitsplatz



# qualitätsmanagement-handbuch: aufbau (3)

1 Zweck und Anwendungsbereich
2 Begriffe (optional)
3 Zuständigkeiten
4 Beschreibung
5 Mitgeltende Unterlagen
6 Änderungsstand (optional)
7 Verteiler (optional)



# qualitätsmanagement-handbuch: phasen

- *Phasen der Qualitätsmanagement-Handbucherstellung:*
  1. *Bildung der Arbeitsgruppen*
  2. *Sammlung qualitätsrelevanter Unterlagen*
  3. *Erstellung organisationsstruktureller Teil*
  4. *Erster Entwurf einer Beschreibung der Elemente eines QM-Systems*
  5. *Durchsicht und Prüfen des Entwurfs*
  6. *Abschließende Bearbeitung*
  7. *Freigabe und Verteilung*



# qualitätsmanagement-handbuch: lenkung

- *Dokumentenlenkung (Herausgabe und Pflege des Qualitätsmanagement-Handbuch):*
  - *Begriff „Dokumentenlenkung“*
  - *Arbeitsvorgänge an Dokumenten*
  - *Dokumentenmatrix*



# qualitätsmanagement-handbuch: nutzen

- *Nutzen eines Qualitätsmanagement-Handbuch:*
  - *Einarbeitung und Einweisung neuer Mitarbeiter*
  - *Haftungsfälle*
  - *Transparenz*
  - *Beschleunigung*



# qualitätsmanagementsysteme: auditierung

- *Begriffsbestimmung:*
  - *Audit = Revision (Prüfung)*
  - *Ursprüngliche Aufgabe des Audits*
  - *Qualitätsaudit*
  - *Aspekte eines (Qualitäts)Audits*



# qualitätsmanagementsystem: auditarten (I)

- *Unterscheidung des Qualitätsaudits nach Prüfungsobjekt:*
  - *Ordnungsmäßigkeits-Audit (Compliance Audit)*
  - *Managementsystem-Audit*
  - *Leistungs-Audit (Performance Audit):*
    - *Prozesse (Verfahren)*
    - *Leistungen (Dienstleistungen/Produkte)*





# qualitätsmanagementsystem: auditarten (2)

- *Unterscheidung des Qualitätsaudits nach Anlaß bzw. Häufigkeit:*
  - *Internes Audit*
  - *Externes Audit*
  - *Planmäßiges Audit*
  - *Außerplanmäßiges Audit*
  - *Wiederholungsaudit*



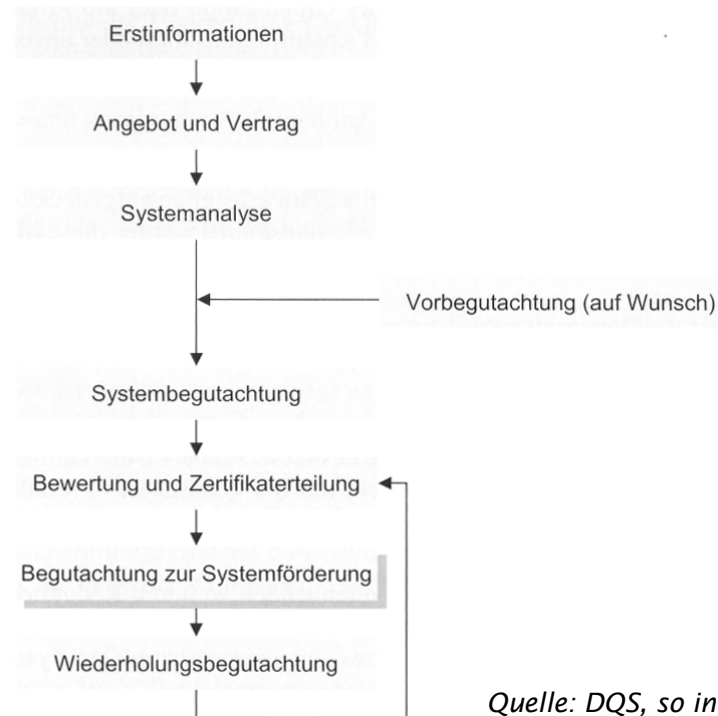
# qualitätsmanagementsystem: zertifizierung (I)

- *Nachweisforderungen an  
Qualitätsmanagementsysteme:*
  - *Begriff „Zertifizierung“*
  - *Akkreditierte Zertifizierungsstellen*
  - *Akkreditierung*



# qualitätsmanagementsystem: zertifizierung (2)

- *Ablaufschema für DQS-Audits und -Zertifizierungen:*



Quelle: DQS, so in; Pfeifer, 2001, S. 112

