



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# qualitätsmanagementsysteme

Wintersemester 2016/2017  
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.

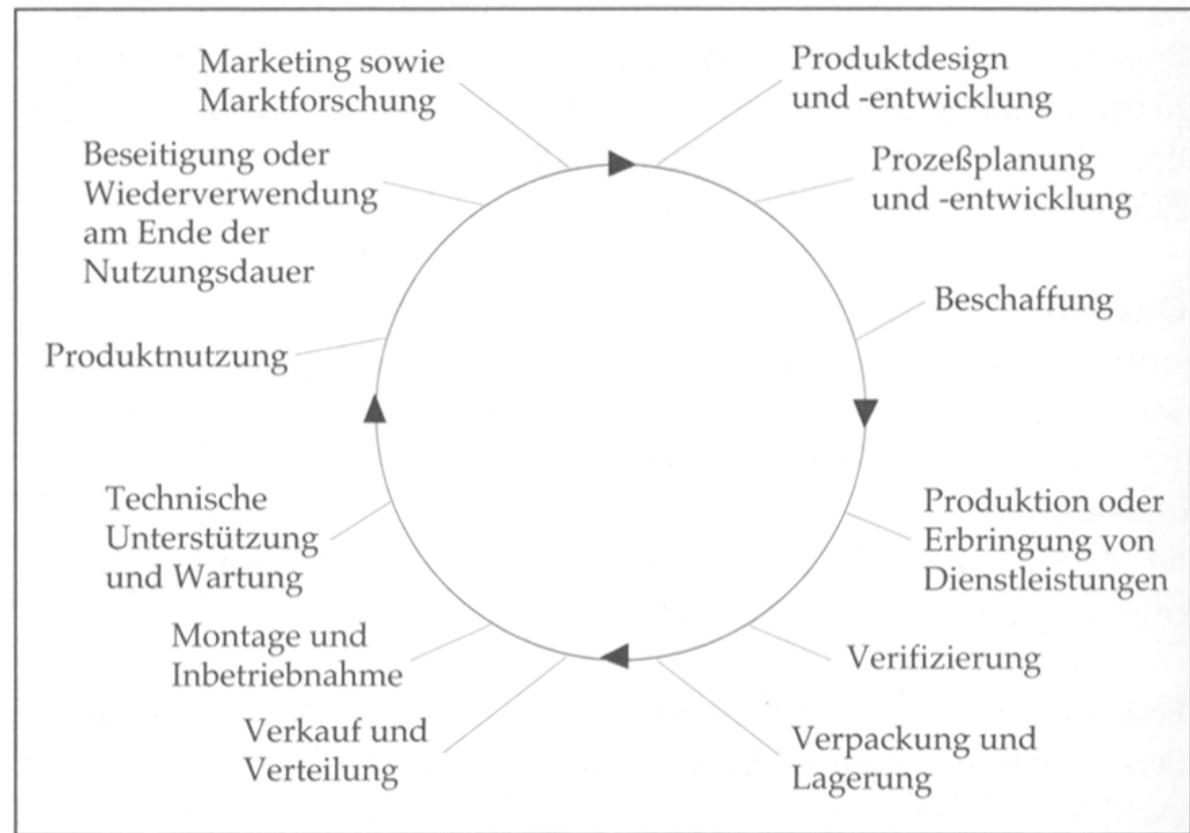
Anmerkung:

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.“
- 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.

Quelle: DIN EN ISO 9000:2000

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

