



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

Wiederholung 1

Wintersemester 2017/2018

Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik

– Managementinformationssysteme –



begriff qualität

- Qualitätsbegriff:
 - Qualitas = Beschaffenheit (eines Gegenstandes)
 - Formel: Qualität = Technik + Geisteshaltung
- „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



Garvin 5 Sichtweisen

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



Garvin 8 Dimensionen

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



protective/perceived

- 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



iso 9000:2000

- DIN EN ISO Normen zum Qualitätsmanagement: 1987 entstanden, 1994 überarbeitet und 2000 reformiert
- 9000:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Grundlagen und Begriffe
- 9001:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Anforderungen
- 9004:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Leitfaden zur Leistungsverbesserung



iso 9000:2000

- Veränderungen der DIN EN ISO 9000:2000 zu 1994
 - Anwendungsbereich
 - Prozessorientierung
 - Kontinuierliche Verbesserung
 - Vereinfachung und Vereinheitlichung

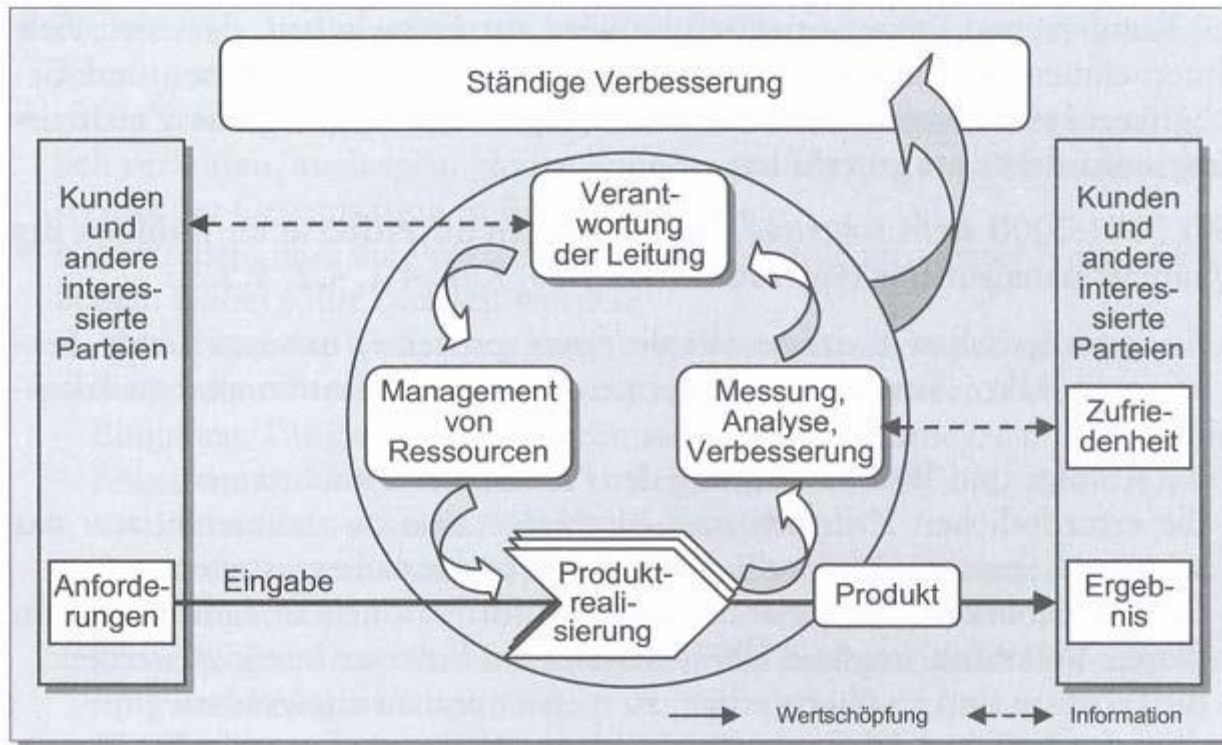


iso 9000:2000

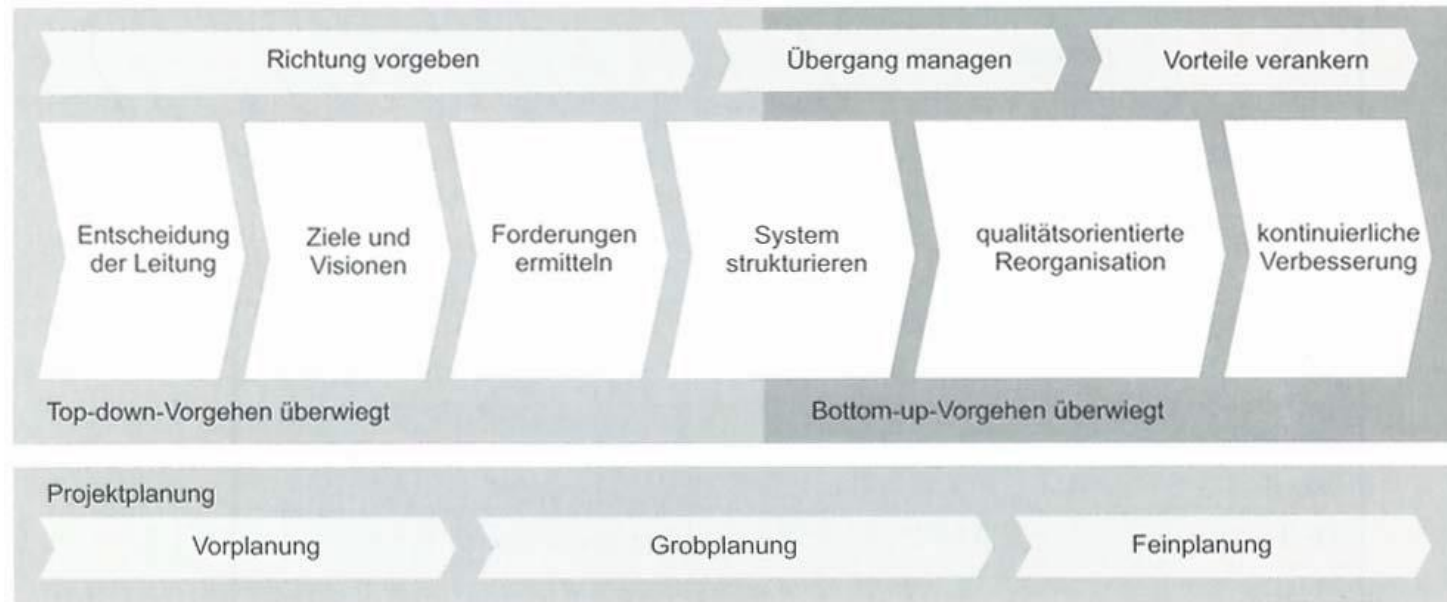
- Grundsätze (Prinzipien) der DIN EN ISO 9000
 - Kundenorientierung
 - Führung
 - Einbeziehung von Personen
 - Prozessorientierter Ansatz
 - Systemorientierter Managementansatz
 - Ständige Verbesserung
 - Sachbezogener Ansatz der Entscheidungsfindung
 - Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen



prozessorientiertes qualitätsmanagement

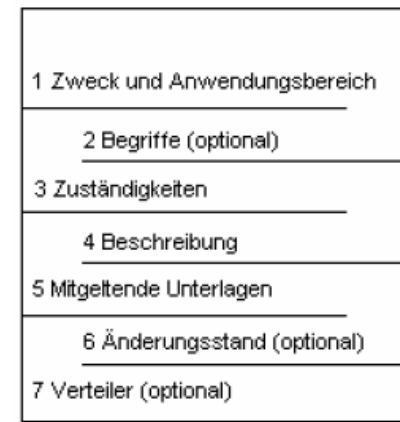
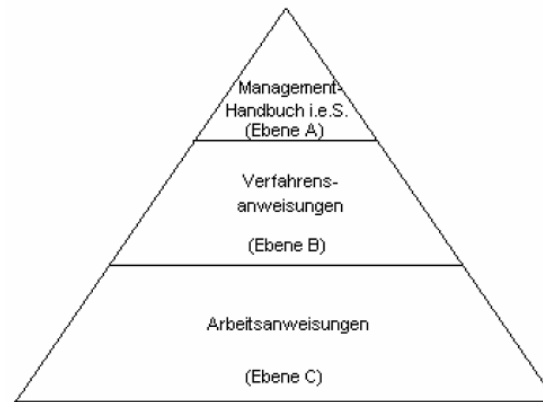
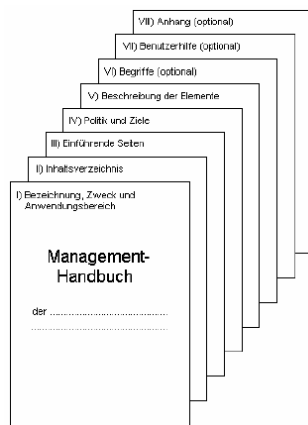


qualitätsmanagementsysteme: einführung



qualitätsmanagementsysteme: dokumentation

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



handbuch: phasen

Erstellung

1. Bildung der Arbeitsgruppen
2. Sammlung qualitätsrelevanter Unterlagen
3. Erstellung des organisationsstrukturellen Teils
4. Erster Entwurf einer Beschreibung der Elemente eines QM-Systems
5. Durchsicht und Prüfen des Entwurfs
6. Abschließende Bearbeitung
7. Freigabe und Verteilung

Dokumentenlenkung

- Arbeitsvorgänge an Dokumenten



handbuch: nutzen

- Einarbeitung und Einweisung neuer Mitarbeiter
- Haftungsfälle
- Transparenz
- Beschleunigung

Aufwand:

- Zeit- und Geldaufwand nicht unterschätzen
- Abhängig von
 - Mitarbeitermotivation
 - Art der Prozesse

