

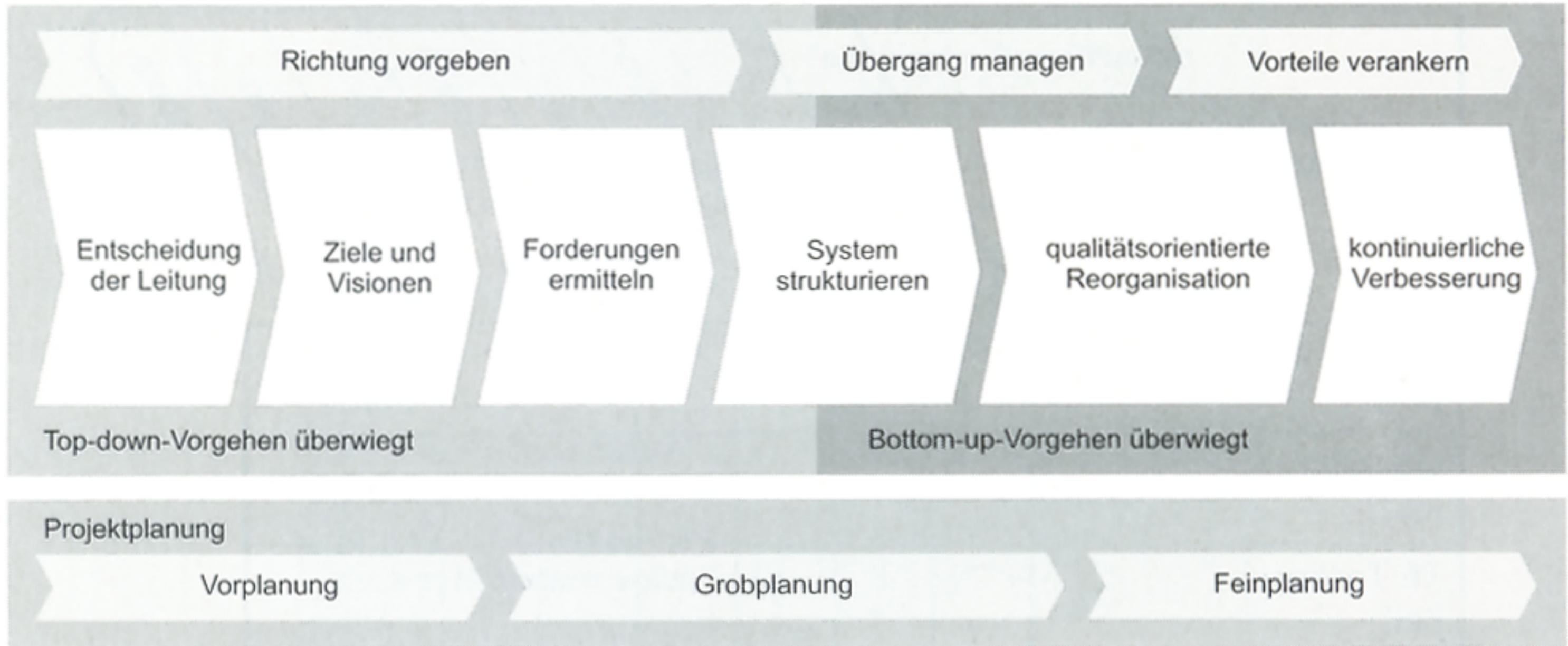
# qualitätsmanagementsysteme

prof. dr. hans-knud arndt

wintersemester 2020 / 2021

# einführung eines qualitätsmanagementsystems

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist ein komplexes Verfahren mit vielen Phasen



Abschnitte bei der Einführung (Quelle: Pfeifer, 2001, S. 76)

# einführung eines qualitätsmanagementsystems

In den frühen Phasen überwiegen Führungsaufgaben, die ein Top-Down-Vorgehen erfordern

## entscheidung der leitung

- Qualitätsmanagementsysteme als Chance
- Bedeutung, Möglichkeiten und Vorteile von Qualitätsmanagementsystemen
- Workshop („train the trainer“)
- Informationsbedarf in Organisation

## ziele und visionen

- Bedeutung
- Orientierung
  - Selektion
  - Kontrolle
  - Koordination
- Zielplanungsprozess
  - Kundenorientierung
  - Strategische Ziele
    - Unterziele
    - Koordination der Ziele

## anforderungen ermitteln

- Ableitung interner Anforderungen
- Ableitung externer Anforderungen
- Strukturierung
- Dokumentation

# einführung eines qualitätsmanagementsystems

Dahingegen ist in den späteren Phasen ein systematisches Bottom-Up-Vorgehen unerlässlich

## system strukturieren

- Prozessstruktur (z.B. Prozess, Teilprozesse (Ebene n), arbeitsplatzbezogener Vorgang)
- Gewichtung
- Beziehungen zu Forderungen aufzeigen

## qualitätsorientierte reorganisation

- Phase 1: Analyse
- Phase 2: Gestaltung
- Phase 3: Implementierung

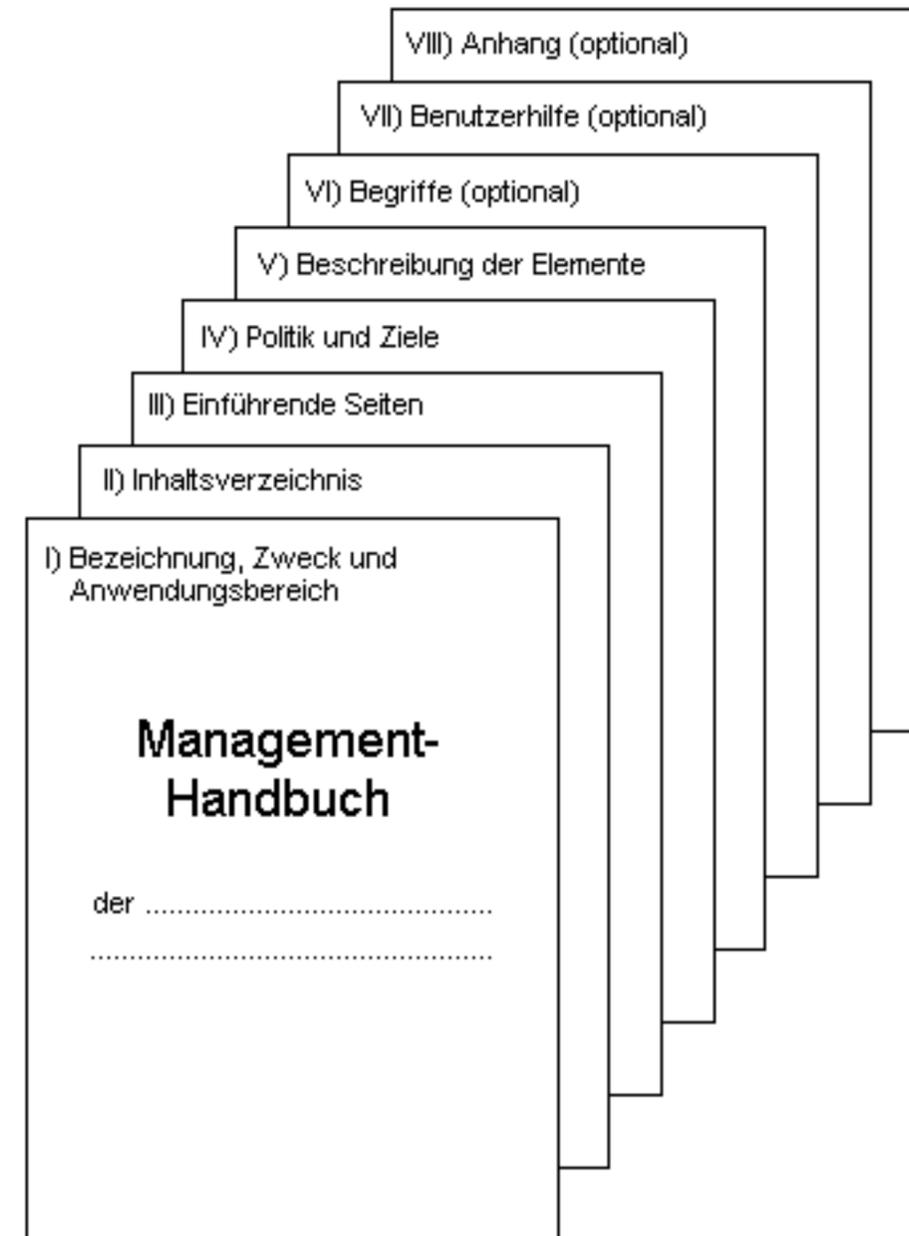
## kontinuierliche verbesserung

- Grundgedanke
- Bewusstseinswandel bei Mitarbeitern
- Methoden und Hilfsmittel

# qualitätsmanagement-handbuch

Ein Qualitätsmanagement-Handbuch legt das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation dokumentarisch fest

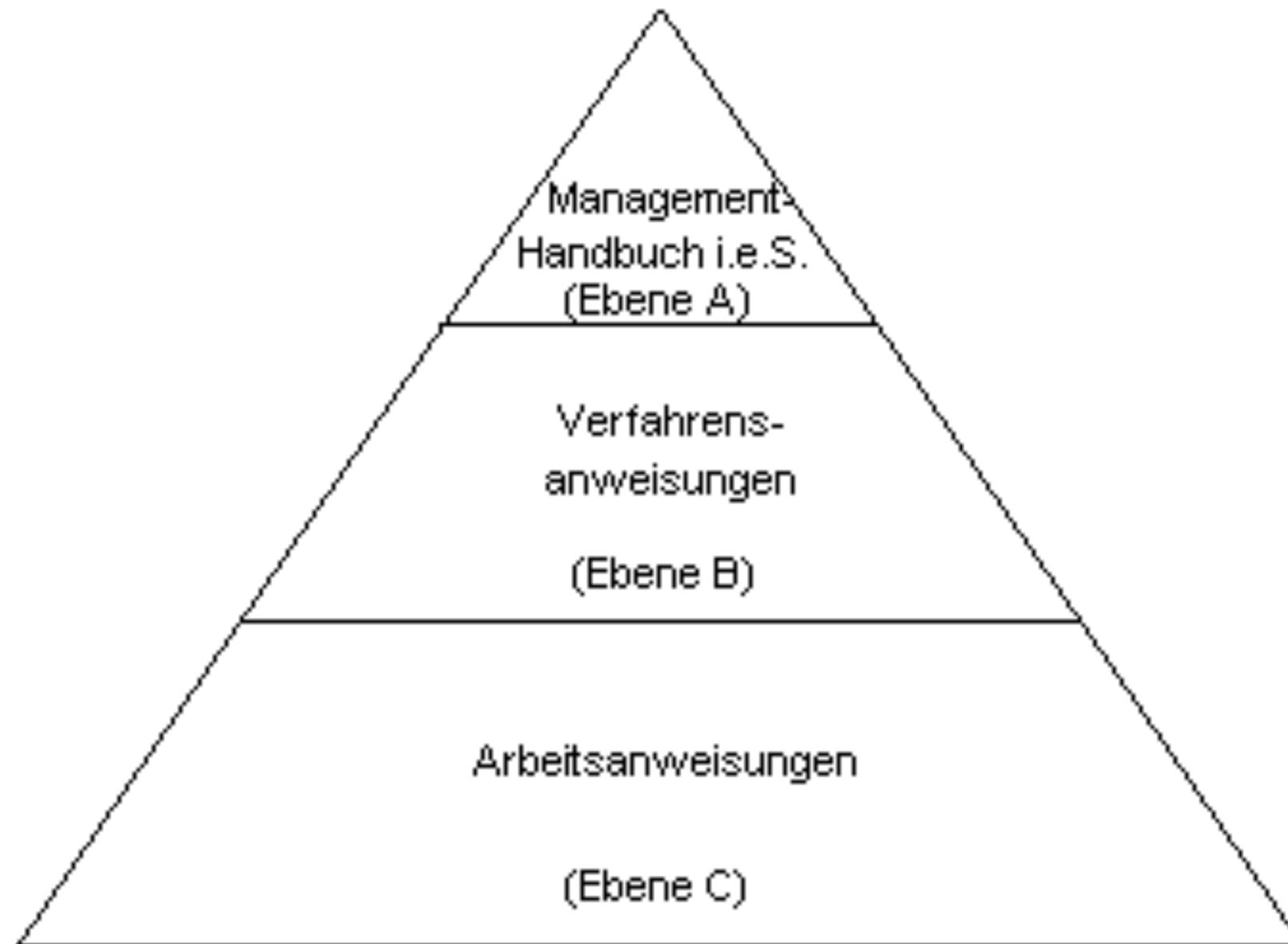
- Zentrales Dokument eines Qualitätsmanagementsystems
- Verteilung in der Organisation wie auch an Externe
- Nachschlagwerk
- „Lebendes“ Dokument



Inhaltliche Strukturierung des Management-Handbuchs

# qualitätsmanagement-handbuch

Hierbei wird zwischen hierarchisch voneinander abhängigen Gliederungsstufen der Dokumentation unterschieden



## 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

Hierarchisch voneinander abhängige Gliederungsstufen der Dokumentation

# qualitätsmanagement-handbuch

In jeder der drei Hierarchieebenen wird nochmals eine inhaltliche Strukturierung vorgenommen

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

Inhaltliche Strukturierung der Hierarchieebenen



# phasen der qualitätsmanagement-handbucherstellung

Für die Erstellung des Qualitätsmanagement-Handbuchs sollten sieben Phasen nacheinander durchlaufen werden

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

Bei systematischer Lenkung eines solchen Handbuchs ergibt sich eine Vielzahl an Nutzungsmöglichkeiten

## herausgabe und pflege

- Begriff „Dokumentenlenkung“
- Arbeitsvorgänge an Dokumenten
- Dokumentenmatrix

## nutzen

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

# auditierung von qualitätsmanagementsystemen

Qualitätsmanagementsysteme sollten und müssen in regelmäßigen Abständen auditiert werden

## begriffsbestimmung

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

## unterscheidung des audits nach prüfungsobjekt

- Ordnungsmäßigkeits-Audit (Compliance-Audit)
- Managementsystem-Audit
- Leistungs-Audit (Performance-Audit)
  - Prozesse (Verfahren)
  - Leistungen (Dienstleistungen / Produkte)

## unterscheidung des audits nach anlass / häufigkeit

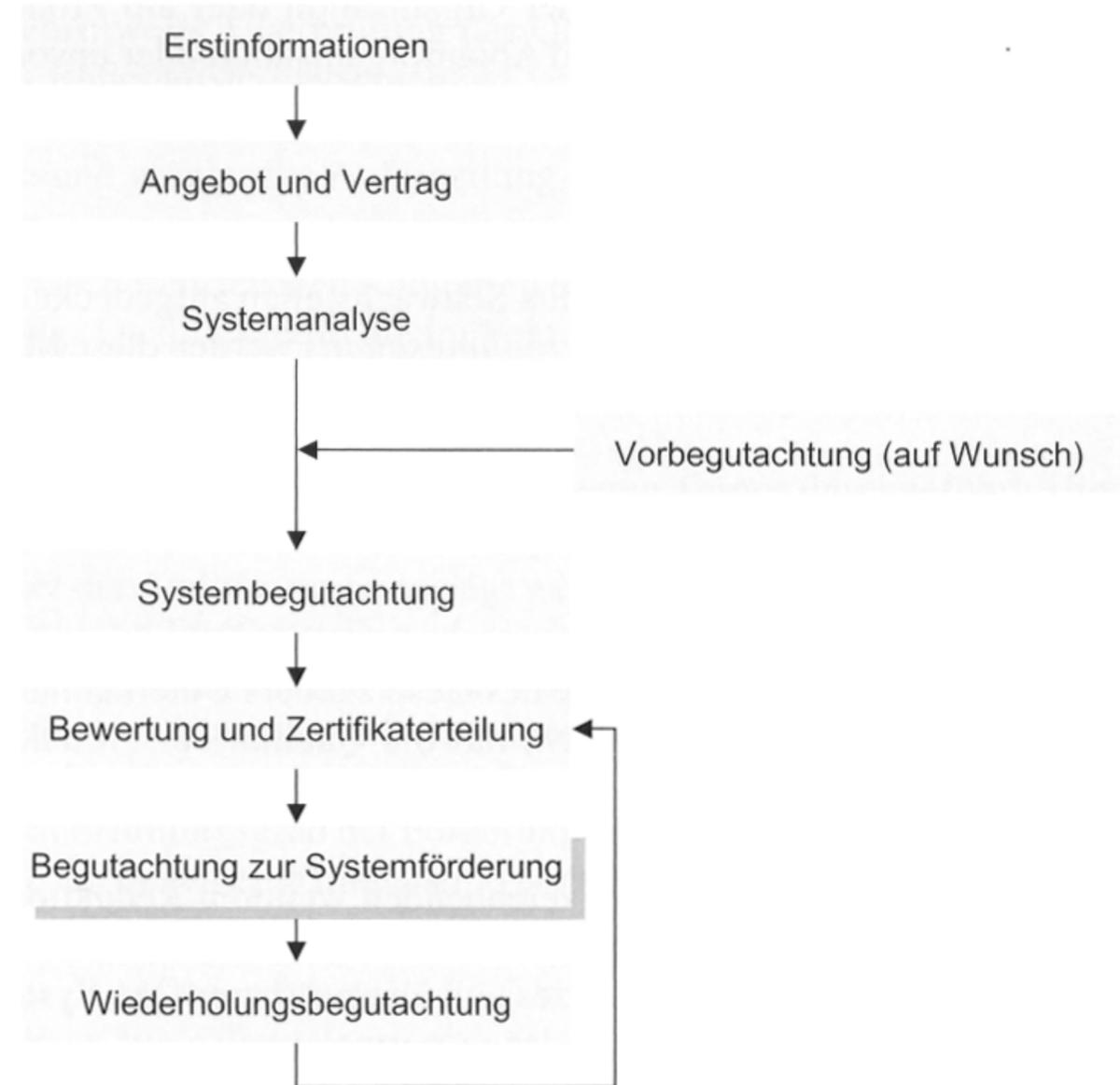
- Internes Audit
- Externes Audit
- Planmäßiges Audit
- Außerplanmäßiges Audit
- Wiederholungsaudit

# zertifizierung von qualitätsmanagementsystemen

Die Zertifizierung stellt hierbei eine besondere Form der Auditierung dar

## nachweisforderungen an qualitätsmanagementsysteme

- Begriff „Zertifizierung“
- Akkreditierte Zertifizierungsstellen
- Akkreditierung



Ablaufschema für DQS-Audits und -Zertifizierungen (Quelle: DQS, so in Pfeifer, 2001, S. 112)