

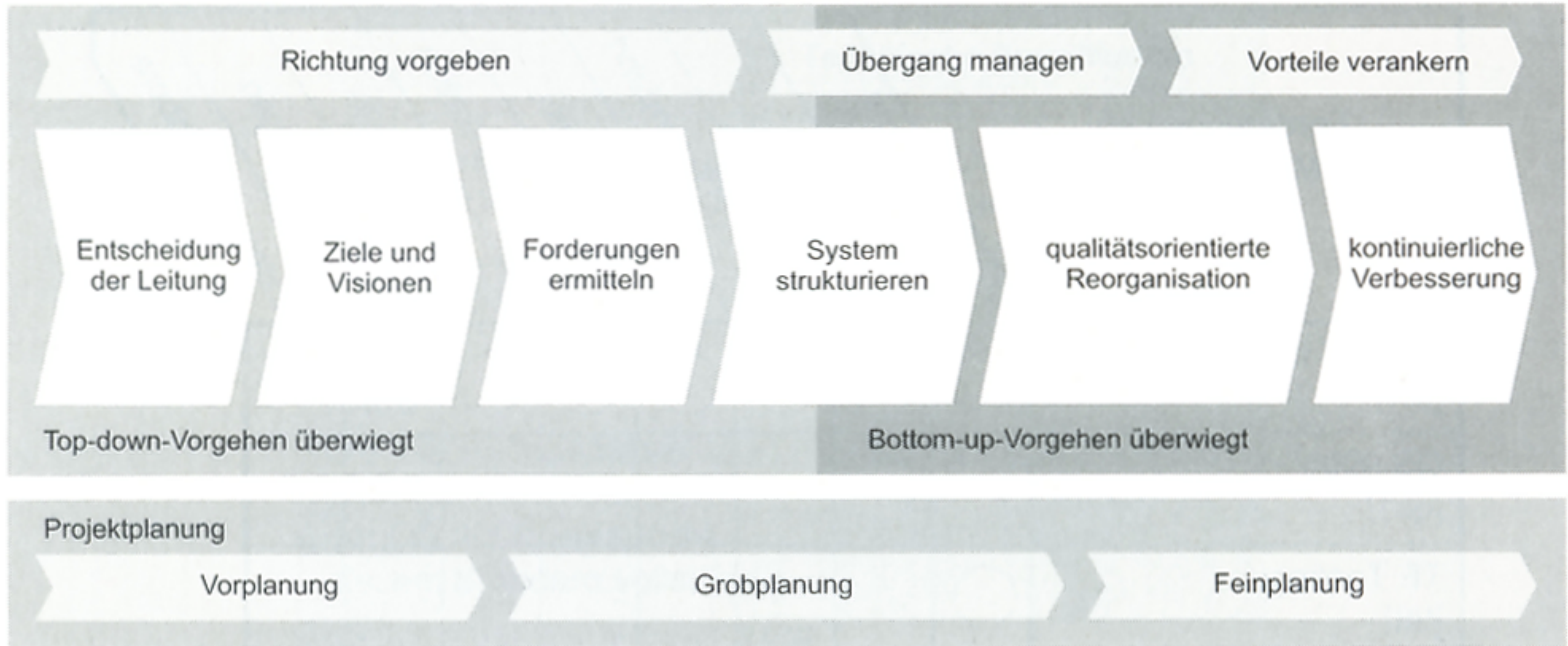
qualitätsmanagementsysteme

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

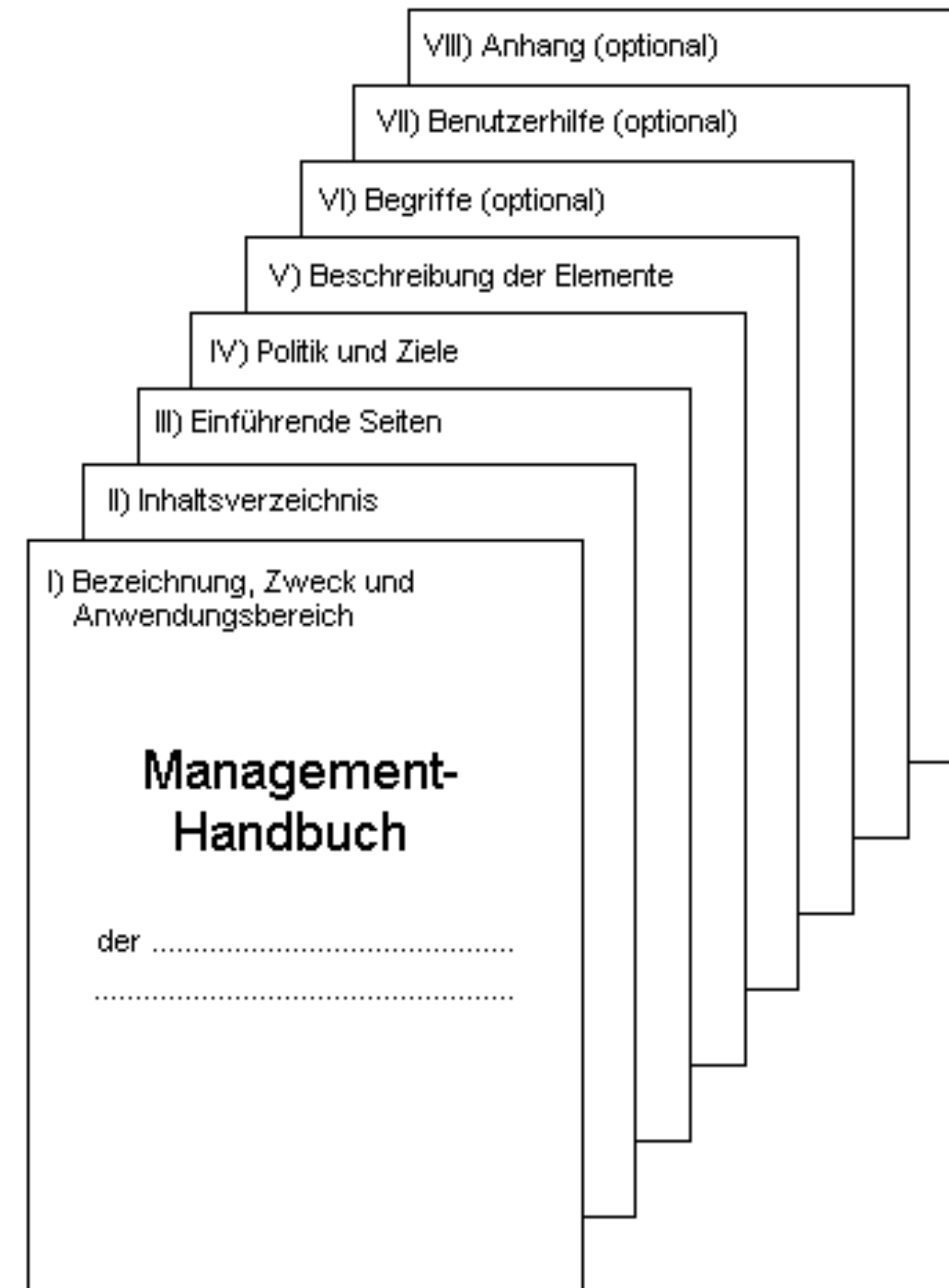
kontinuierliche verbesserung

- Grundgedanke
- Bewusstseinswandel bei Mitarbeitern
- Methoden und Hilfsmittel

qualitätsmanagement-handbuch

Ein Qualitätsmanagement-Handbuch legt das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation dokumentarisch fest

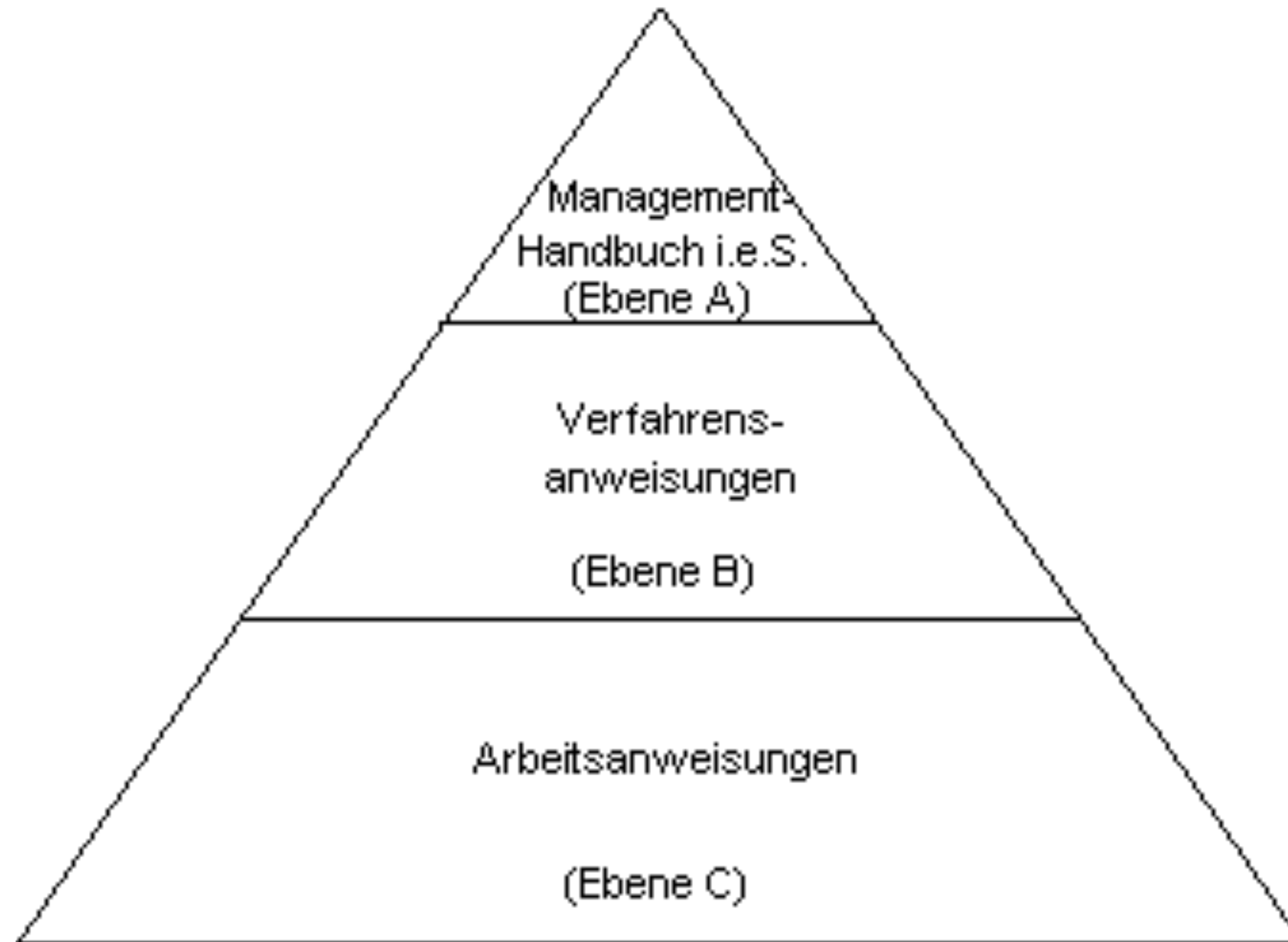
- Zentrales Dokument eines Qualitätsmanagementsystems
- Verteilung in der Organisation wie auch an Externe
- Nachschlagwerk
- „Lebendes“ Dokument



Inhaltliche Strukturierung des Management-Handbuchs

qualitätsmanagement-handbuch

Hierbei wird zwischen hierarchisch voneinander abhängigen Gliederungsstufen der Dokumentation unterschieden



Hierarchisch voneinander abhängige Gliederungsstufen der Dokumentation

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

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

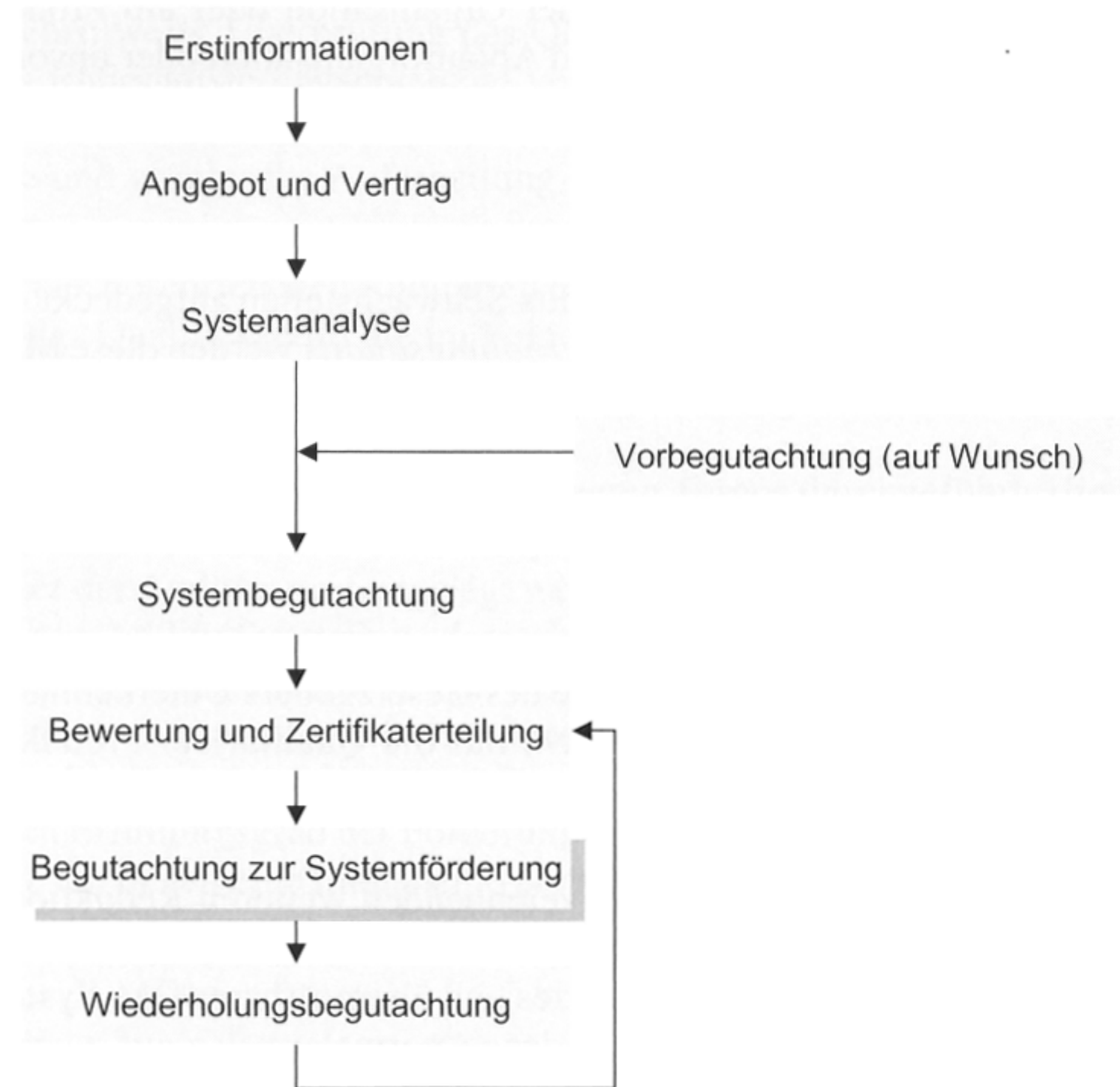
- Internes Audit
- Externes Audit
- Planmäßiges Audit
- Außerplanmäßiges Audit
- Wiederholungsaudit

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)