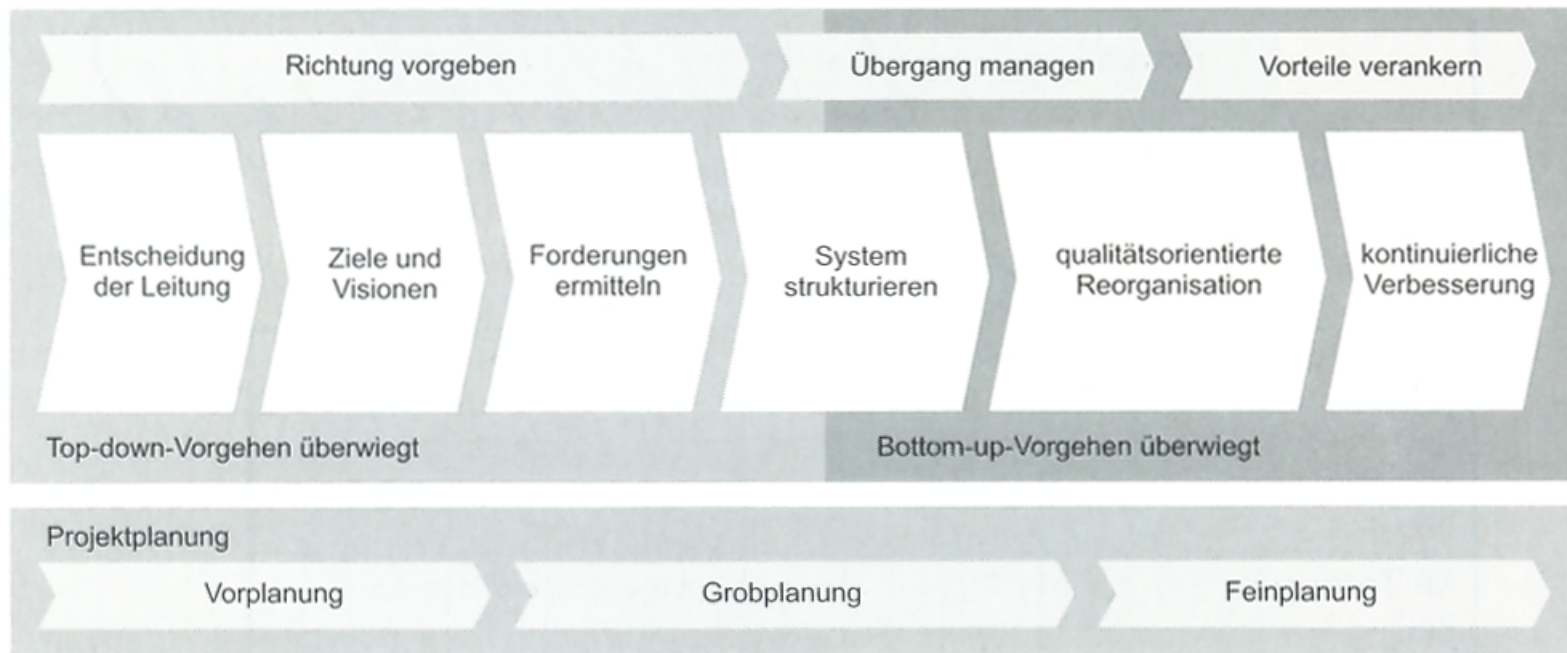


qualitätsmanagementsysteme: einführung (I)

- 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)

- Anforderungen ermitteln:
 - Ableitung interner Anforderungen
 - Ableitung externer Anforderungen
 - 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

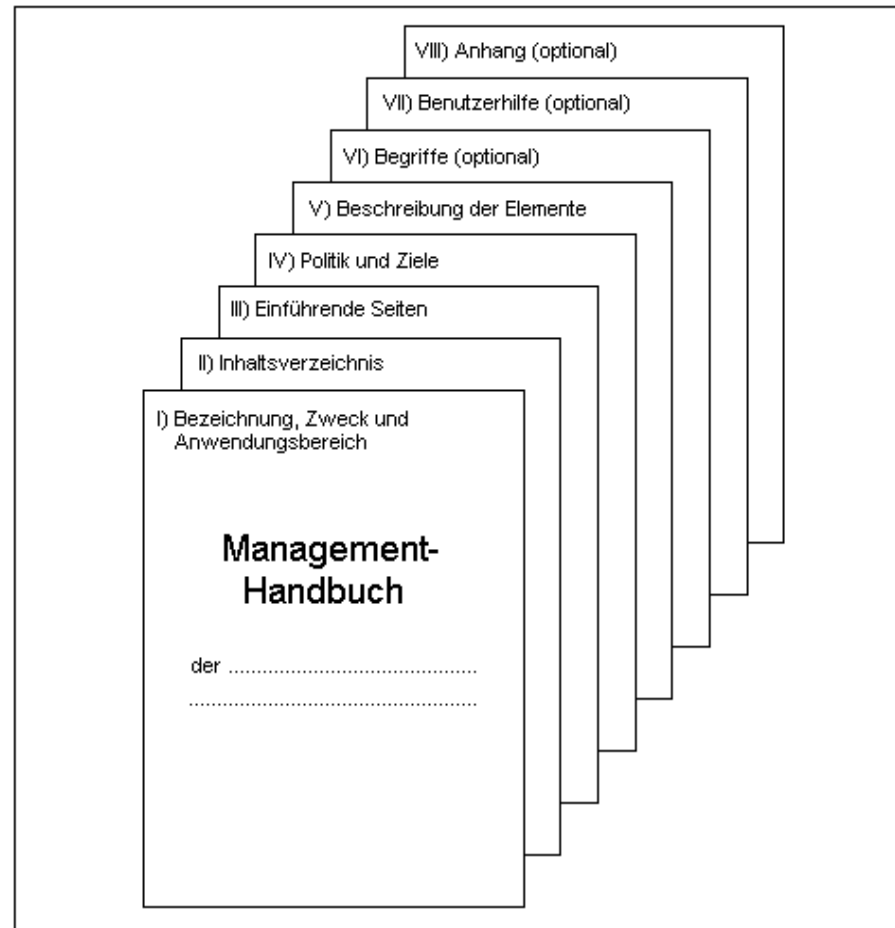


qualitätsmanagementsysteme: dokumentation

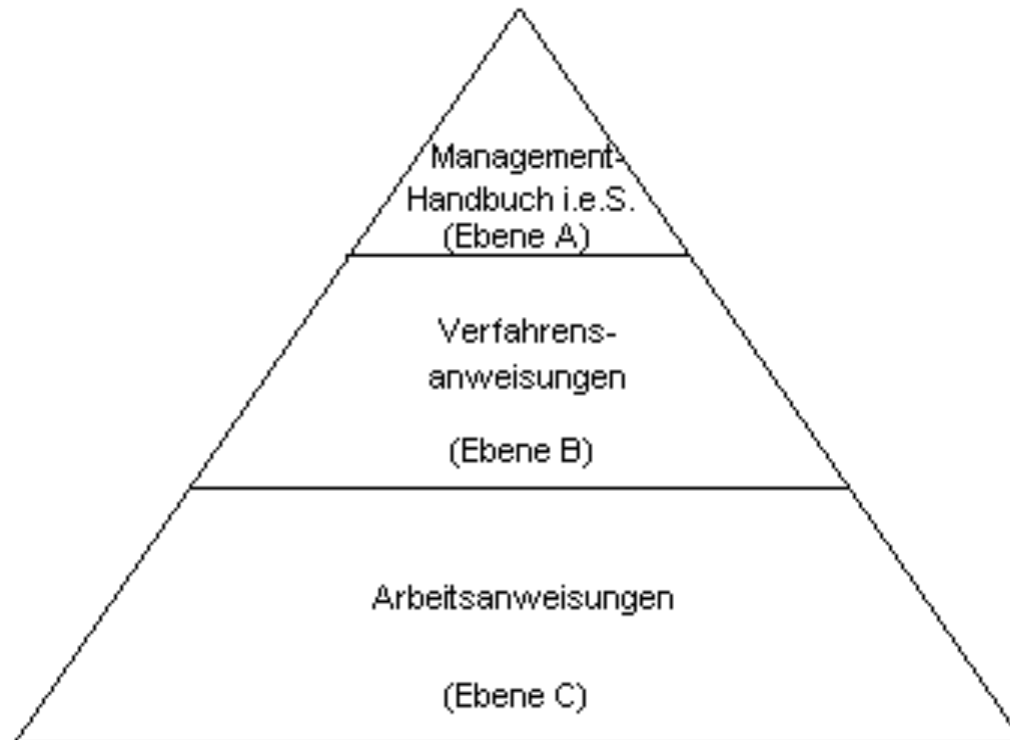
- Qualitätsmanagement-Handbuch:
 - Zentrales Dokument eines Qualitätsmanagementsystems
 - Verteilung in der Organisation wie auch an Externe
 - Nachschlagwerk
 - „Lebendes“ Dokument



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



qualitätsmanagementsysteme: auditarten (I)

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



qualitätsmanagementsysteme: auditarten (2)

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



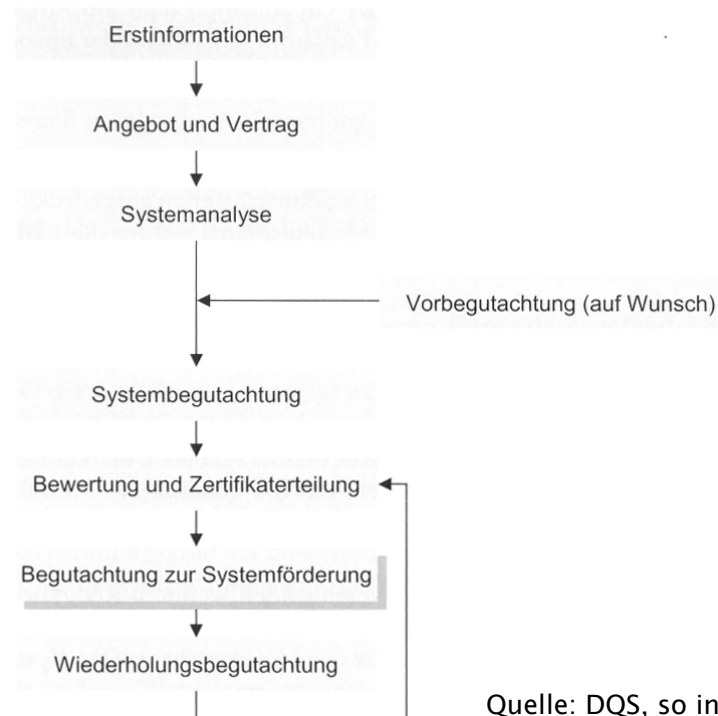
qualitätsmanagementsysteme: zertifizierung (I)

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



qualitätsmanagementsysteme: zertifizierung (2)

- Ablaufschema für DQS-Audits und -Zertifizierungen:



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

