



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

*Wintersemester 2011/2012
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.

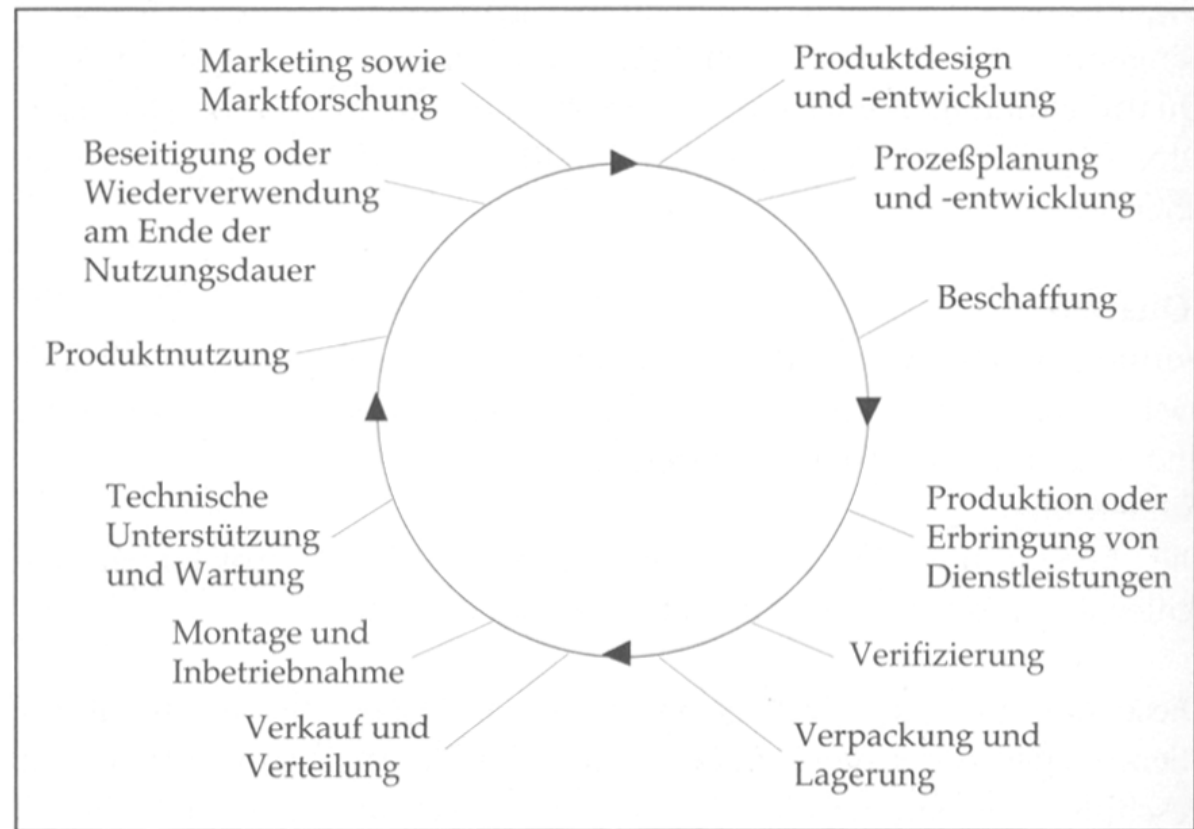
Anmerkung:

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



beqriff 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 |
|--|---|---------------------------------------|
| <i>Aktives Ausführen von Funktionen und Aufgaben</i> | <i>Management</i> | |
| <i>Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse</i> | <i>Managementsystem</i> | <i>Wissensmanagement</i> |
| <i>Informations-technisches Werkzeug</i> | <i>Management- informationssystem</i> | <i>Wissens- managementsystem</i> |

