

# Qualitätsmanagement und Risikomanagement

Christof Matschie



# Gliederung

1. Qualitätsmanagement
  - Definitionen
  - Funktionen (Prozesse)
  - TQM
2. Risikomanagement
  - Definitionen
  - Risikoarten
  - Risikomanagementprozess

## Qualität:

- „Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt.“ (EN ISO 9000:2000)
- „Qualität ist was der Kunde wünscht.“

## Management:

- Betriebsleitung bzw. Unternehmensführung
- die Gestaltung von Organisationen im Sinne von zweckgerichteten sozialen Systemen

## Qualitätsmanagement:

???

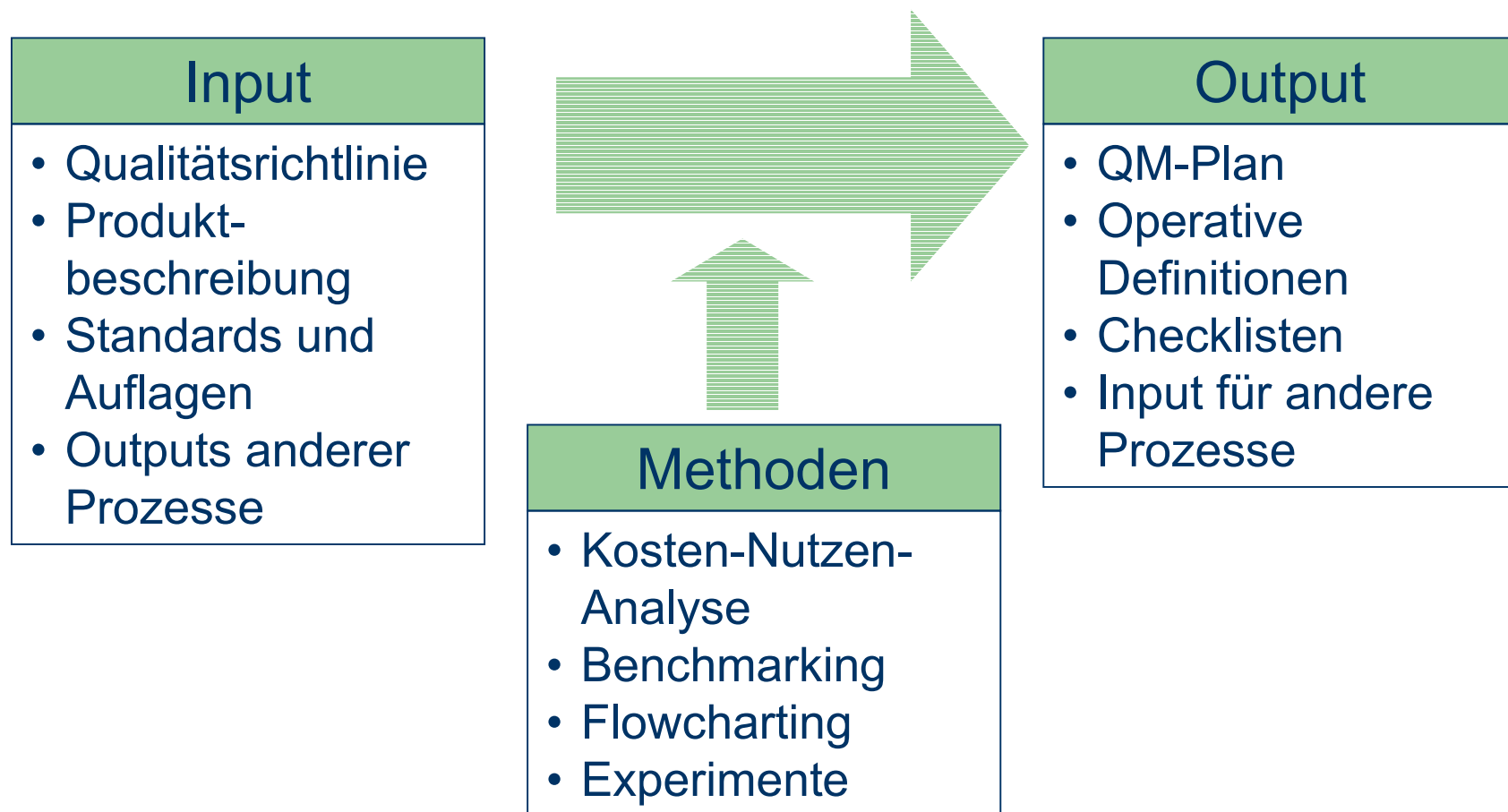
# Qualitätsmanagement Definition

- „Project Quality Management includes the processes required to ensure that the project will satisfy the needs for which it was undertaken...“
- „...alle Tätigkeiten der Gesamtführungsaufgabe, welche die Qualitätspolitik, Ziele und Verantwortung festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und –verbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems verwirklichen“  
(Patzak, Rattay: „Projektmanagement“;  
„Projekt Management Body of Knowledge“, PMI Pennsylvania)

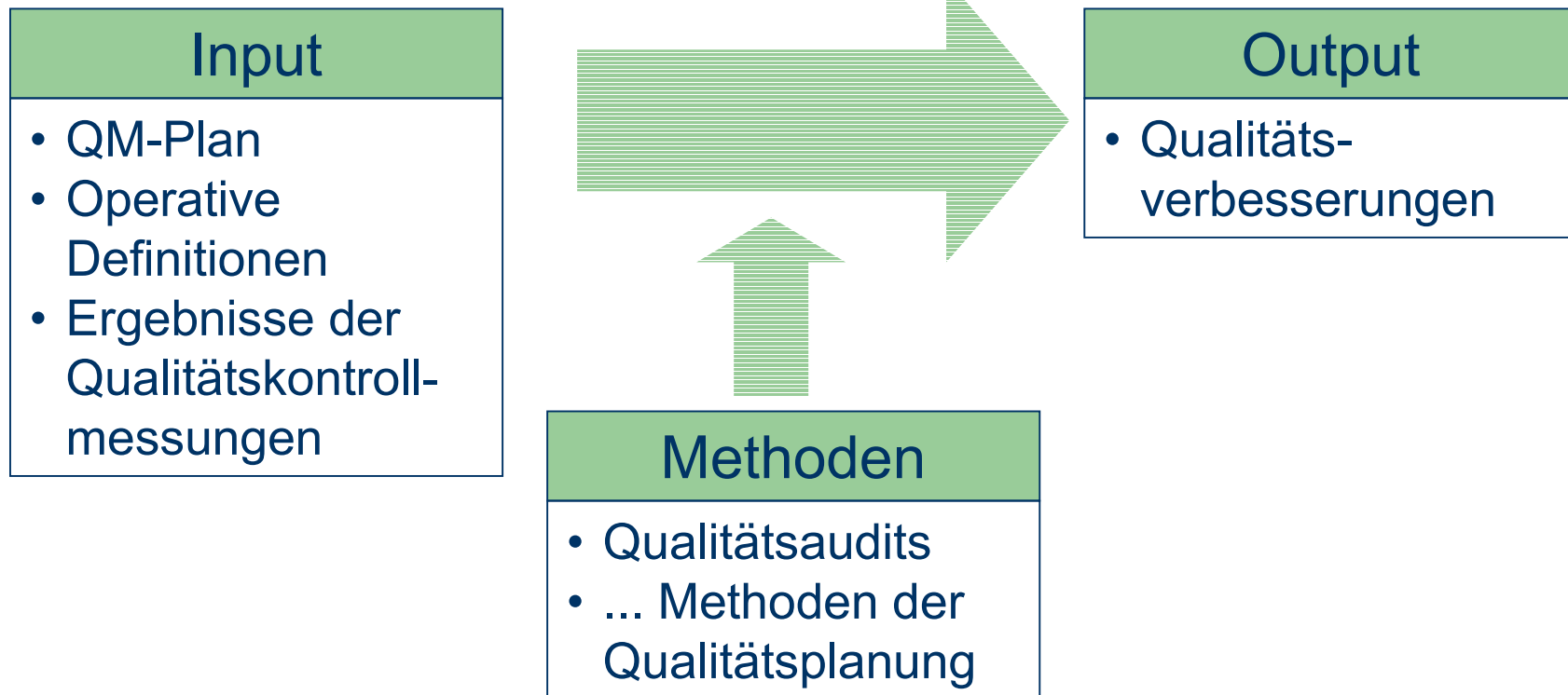
# Funktionen des Qualitätsmanagements

<b>PMBOK</b>	<b>ISO 9000</b>	<b>Patzak / Rattay</b>
Qualitätsplanung	Qualitätsplanung	Qualitätsplanung
Qualitäts-sicherung	Qualitätslenkung	Qualitätslenkung
	Qualitäts-sicherung	Qualitäts-verbesserung
Qualitätskontrolle	Qualitätsprüfung	Qualitäts-sicherung

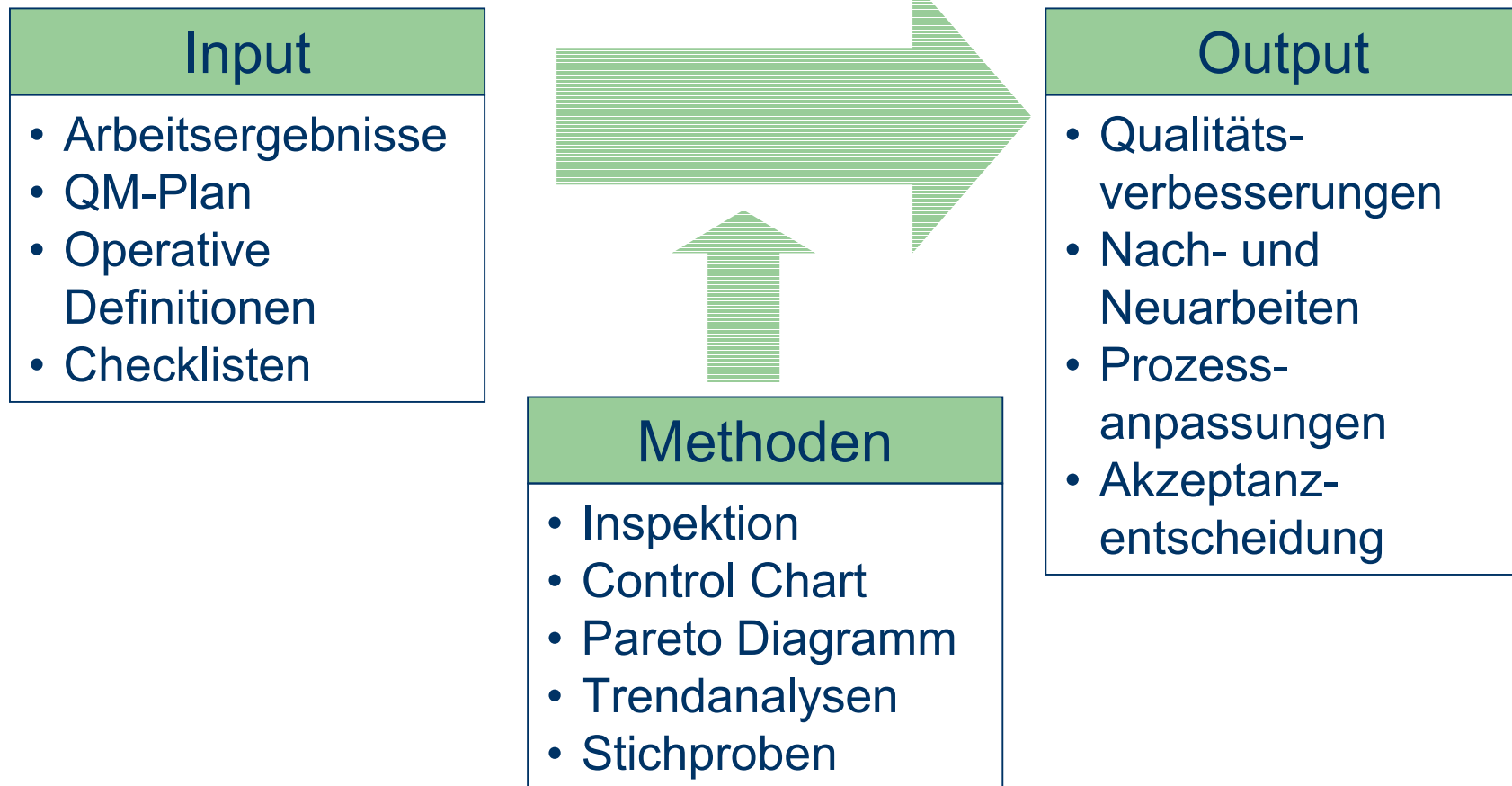
# Qualitätsplanung



# Qualitätssicherung



# Qualitätskontrolle





# Historische Entwicklung

seit 1900	Qualitätskontrolle	Ford, Taylor
seit 1930	Qualitätsprüfung	Shewhart
seit 1940	Ganzheitliche Qualität	Deming, Ishikawa
seit 1970	„Baldrige Award“	Baldrige
seit 1988	EFQM-Modell für Business Excellence	

# Demings 14 Empfehlungen zu TQM

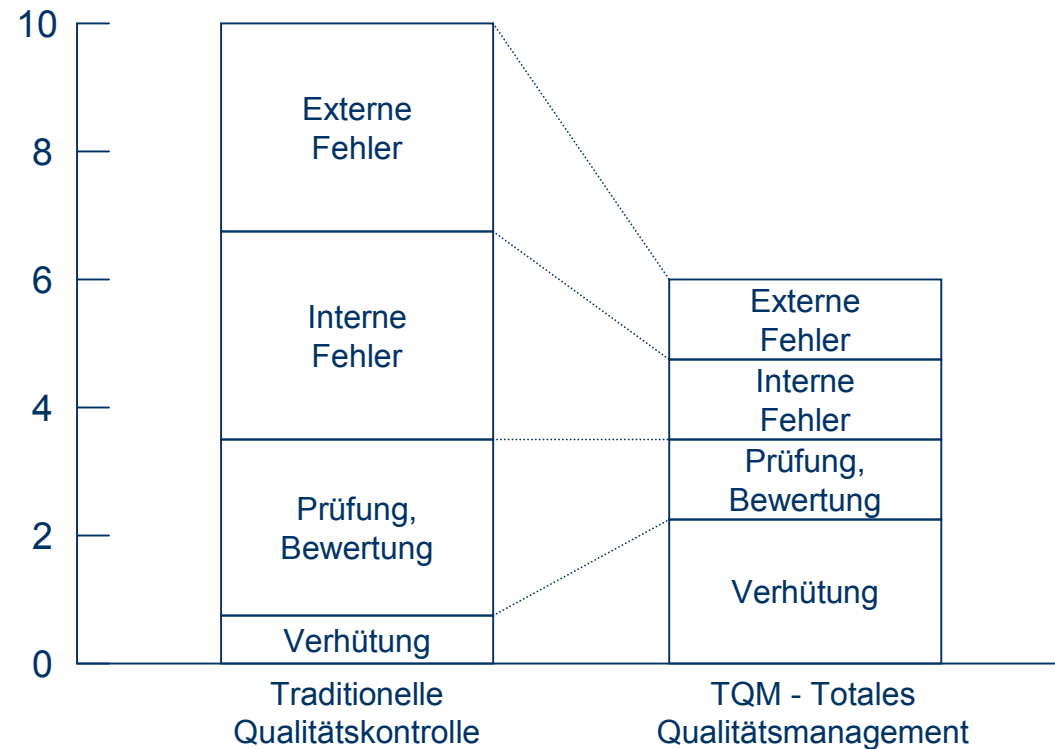
1. Schaffe den festen Willen zur ständigen Verbesserung im Unternehmen.
2. Schaffe ein Bewusstsein für Qualität.
3. Beseitige die Abhängigkeit von Vollkontrollen.
4. Richte dich nicht allein nach dem billigsten Angebot.
5. Verbessere ständig die Systeme.
6. Schaffe moderne Ausbildungsmethoden.
7. Sorge für richtiges Führungsverhalten.
8. Beseitigen Barrieren zwischen Geschäftsbereichen.
9. Setze positive Ziele statt negativer Kritik.
10. Nur das gute Beispiel der Vorgesetzten im Rahmen einer durchschaubaren Organisation schafft die Voraussetzungen für eine Verbesserung der Qualität.
11. Betone die Qualität der Leistungen, nicht die Quantität. Beseitige Leistungsvorgaben.
12. Ermögliche Stolz auf gute Arbeit.
13. Fördere Qualifikation und Weiterbildung.
14. Mache die ständige Verbesserung von Qualität und Produktivität zur Aufgabe der Unternehmensleitung .

# Total Quality Management (TQM)

- Durchgängige, fortwährende und alle Bereiche einer Organisation erfassende aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierende Tätigkeit, die dazu dient, Qualität als Systemziel einzuführen und dauerhaft zu garantieren. (wikipedia.org)
- Managementmethode die unter Mitwirkung aller ihrer Mitglieder die Qualität in den Mittelpunkt stellt und die durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg ebenso wie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft abzielt. (DIN EN ISO 8402)
- Phasen:  
Sensibilisierung → Realisierung → Stabilisierung → Excellence

# Qualitätsmanagement und Kosten

Qualitätskosten in %  
vom Umsatz





# **Risikomanagement**

# Definition

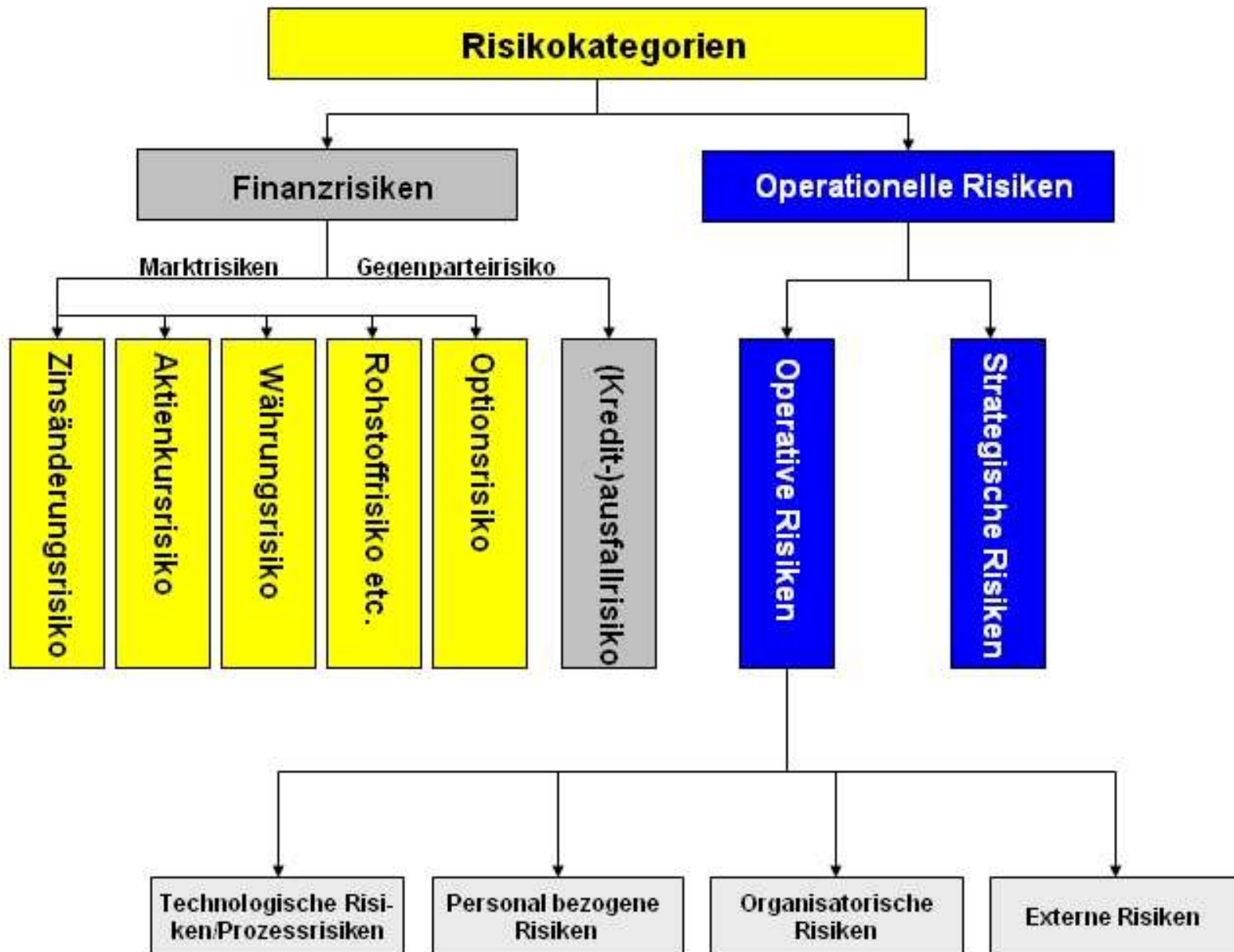
## **Risiko:**

- „the threat or possibility that an action or event will adversely or beneficially affect an organisation’s ability to achieve its objectives“
- „Die Kombination aus Wahrscheinlichkeit eines Ereignisses und dessen Konsequenzen“ (ISO/IEC73)

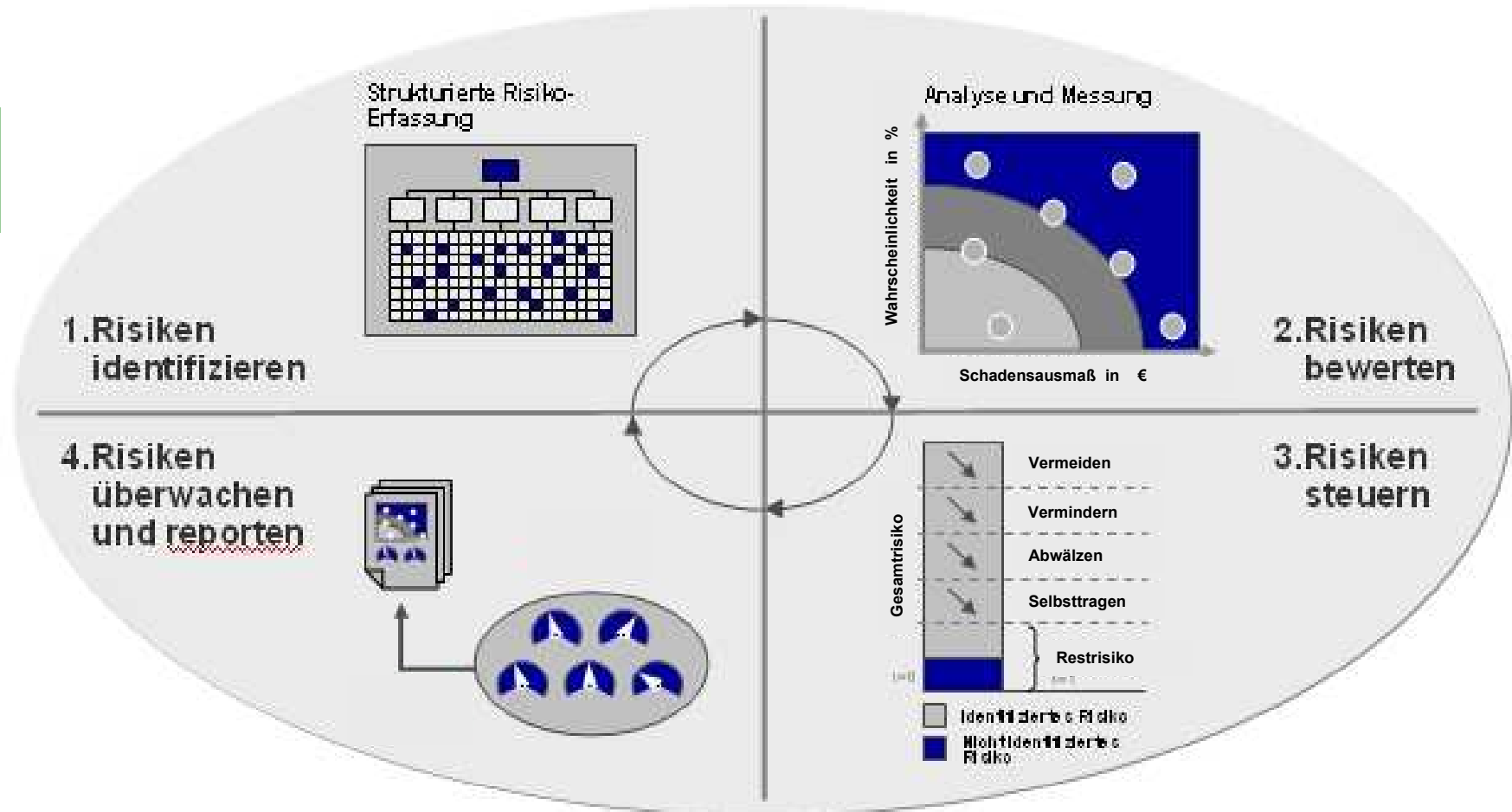
## **Risiko-Management:**

- „the systematic application of management policies, practices and procedures to the task of analysing, assessing, treating, monitoring and reporting on risks“

# Risikokategorien



# Der Risikomanagement-Prozess





# Nutzen von Risikomanagement



# Typische Einwände

- „Projekte mit zu hohem Risiko werden ohnehin nicht übernommen“
- „Risiko wird ohnedies versichert“
- „Risikofolgen werden aus dem Gewinn von Projekten getragen“
- „Das Risiko wird auf Geschäftspartner vertraglich abgewälzt“
- „Die wesentlichen Risiken sind ohnedies bekannt und nicht beeinflussbar“
- „Risikomanagement ist arbeitsaufwendig und teuer“



---

**Vielen Dank  
für die  
Aufmerksamkeit**

# Quellenangabe

- Patzak, Rattay; „Projektmanagement“; 4. Auflage 2004; Linde Verlag Wien
- PMI; „Projekt Management Body of Knowledge“; Edition 2000; PMI Pennsylvania
- Schlünz; Seminararbeit zum Thema TQM; 2005
- <http://de.wikipedia.org>
- [www.risknet.org](http://www.risknet.org)