



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

30.06.2010

letzte Vorlesung

Sandra Lau



thema der heutigen letzten vorlesung.

- Zusammenfassung der Vorlesung:
 - Qualität – Qualitätsmanagement – Qualitätsmanagementsysteme.
 - Qualität und Recht.
 - Demings Management Programm.
 - Qualitätsprogramme, -initiativen und -werkzeuge.
- Zusammenfassung der Übung:
 - Kreativitätstechniken.
 - Qualitätstechniken und -werkzeuge.



qualität – management – system.

Qualität

- Sichtweisen
- Dimensionen

Qualitätsmanagement

- Politik und Ziele
- Kunde stets im Mittelpunkt
- Prozessorientierung

Qualitätsmanagementsystem

- Normen
- Qualitätsmanagementhandbuch
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Auditierung und Zertifizierung



qualität und recht.

Fehler und Mangel

- Unterscheidung

vertragliche Haftung

- Gewährleistungshaftung aufgrund von Kaufverträgen
- Haftung für Folgeschäden („Haftung aus positiver Vertragsverletzung“)
- Garantie

außervertragliche / vertragsunabhängige Haftung

- Produkthaftungsgesetz
- Verschuldenshaftung §823 BGB
- Haftung nach Spezialgesetzen



qualitätsprogramme, -initiativen und -werkzeuge.

Kaizen „ ~ Streben nach kontinuierlicher, unendlicher Verbesserung“

- keine Methode, sondern Geisteshaltung
- Bestandteile des Kaizen-Schirm u.a.:
Total Quality Control (TQC), Total Productive Maintenance (TPM), Kanban, Just in Time (JiT)

Total Quality Management (TQM)

European Foundation for Quality Management (EFQM)

Quality Function Deployment (QFD)

- House of Quality

Six Sigma



kreativitätstechniken.

- Auswahl:
 - Brainstorming
 - Brainwriting
 - 6-3-5 Methode – Brainwriting
 - Mind Mapping
 - Analogietechnik
 - Klassische Synektik
 - Superposition
 - force-fit-Spiel
 - Stop-Technik
 - Kopfstandtechnik
 - ...



techniken und werkzeuge.

Q7

Fehlersammelliste

Histogramm

Qualitätsregelkarte

Paretdiagramm

Korrelationsdiagramm

Brainstorming

Ursache-Wirkungsdiagramm

M7

Affinitätsdiagramm

Relationendiagramm

Portfolio

Matrixdiagramm

Baumdiagramm

Netzplan

Problementscheidungsplan

D7

Vignetten-Technik

Service-Blusprint

kritische Ereignismethode

ServQual

Beschwerdemanagement

FRAP

FMEA



literatur.

- „Qualitätsmanagement von A bis Z“ von Gerd F. Kamiske und Jörg-Peter Brauer erschienen im Hanser Verlag
- „Qualitätsmanagement – Strategien, Methoden, Techniken“ von Tilo Pfeifer erschienen im Hanser Verlag

