

# qualitätsmanagementsysteme

prof. dr. hans-knud arndt

wintersemester 2020 / 2021

# begriffe

prof. dr. hans-knud arndt

wintersemester 2020 / 2021

# begriffserläuterung qualität

So alt wie der Begriff der Qualität selbst ist auch die Diskussion um seinen Inhalt, die bis heute andauert

- Qualitas, lat. = Beschaffenheit (eines Gegenstandes)
- Diskussion über Inhalte
- Operationalisierung
- Formel: Qualität = Technik + Geisteshaltung
- „Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems oder Prozesses, zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien“ – DIN EN ISO 9000:2000
  - Anmerkung: „Die Benennung ‚Qualität‘ darf zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden.“ – DIN EN ISO 9000:2000



Qualitätskreis (In Anlehnung an: DIN EN ISO 9000:2000)

# begriffserläuterung qualität

Im Zuge dieser umfangreichen Diskussion über den Qualitätsbegriff entwickelte sich eine Vielzahl an Überlegungen

## fünf sichten des qualitätsbegriffs nach garvin

- Transzendente Sichtweise
- Produktbezogene Sichtweise
- Anwenderbezogene Sichtweise
- Prozessbezogene Sichtweise
- Preis-Nutzen-bezogene Sichtweise

## acht dimensionen des qualitätsbegriffs nach garvin

- Gebrauchsnutzen
- Ausstattung
- Zuverlässigkeit
- Normgerechtigkeit
- Haltbarkeit
- Kundendienst
- Ästhetik
- Qualitätsimage

## protective quality vs. perceived quality

- **Protective Quality:** Rational erkennbare und messbare Merkmale
- **Perceived Quality:** Beschreibung der Anmutungsqualität (fünf Sinne)

# begriffserläuterung qualitätsmanagement(system)

Um die Qualität innerhalb einer Organisation kontinuierlich zu Sichern benötigt es ein Qualitätsmanagement(system)

## qualitätsmanagement

- Ersetzt Qualitätssicherung (DIN EN ISO 9004:1994) als Oberbegriff
- „Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität.“ – DIN EN ISO 9000:2000
  - Anmerkung: „Leitung und Lenkung bezüglich Qualität umfassen üblicherweise die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung.“ – DIN EN ISO 9000:2000

## qualitätsmanagementsystem

- „System für die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen sowie zum Erreichen dieser Ziele.“ – DIN EN ISO 9000:2000
- 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. – DIN EN ISO 14001:1996

# managementsysteme: begriffsbildungen

Die Begriffsbildung im Bereich der Managementsysteme unterscheidet sich zum Bereich des Wissensmanagements

bezug	forschungsansatz managementsysteme	forschungsansatz wissensmanagement
aktives ausführen von funktionen und aufgaben	Management	
organisationsstruktur, verfahren, prozesse	Managementsystem	Wissensmanagement
informationstechnisches werkzeug	Managementinformationssystem	Wissensmanagementsystem