



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

Wiederholung 1

Wintersemester 2016/2017

Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik

– Managementinformationssysteme –

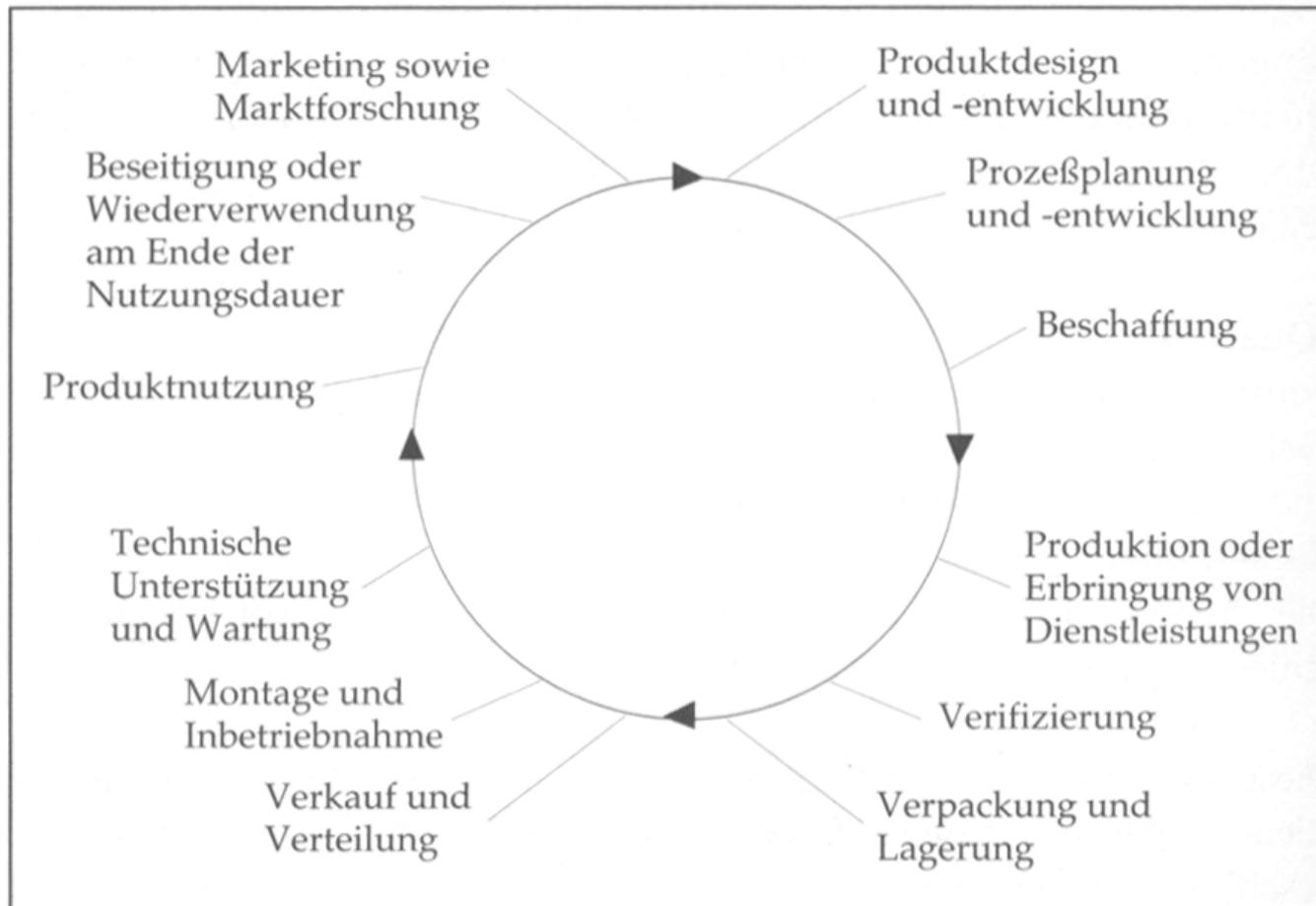


begriff qualität

- Qualitätsbegriff:
 - Qualitas = Beschaffenheit (eines Gegenstandes)
 - Formel: Qualität = Technik + Geisteshaltung
- „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





Garvin 5 Sichtweisen

- *Fünf Sichtweisen des Qualitätsbegriffs nach Garvin:*
 - *Transzendente Sichtweise*
 - *Produktbezogene Sichtweise*
 - *Anwenderbezogene Sichtweise*
 - *Prozessbezogene Sichtweise*
 - *Preis-Nutzen-bezogene Sichtweise*





Garvin 8 Dimensionen

- *Acht Dimensionen des Qualitätsbegriffs nach Garvin:*
 - *Gebrauchsnutzen*
 - *Ausstattung*
 - *Zuverlässigkeit*
 - *Normgerechtigkeit*
 - *Haltbarkeit*
 - *Kundendienst*
 - *Ästhetik*
 - *Qualitätsimage*



protective/perceived

- *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*



begriff qualitätsmanagementsystem

- **Qualitätsmanagementsystem:**
 - „System für die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen sowie zum Erreichen dieser Ziele.“
- *Quelle: 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.*
- *In Anlehnung an: DIN EN ISO 14001:1996*





iso 9000:2000

- *DIN EN ISO Normen zum Qualitätsmanagement: 1987 entstanden, 1994 überarbeitet und 2000 reformiert*
- *9000:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Grundlagen und Begriffe*
- *9001:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Anforderungen*
- *9004:2000: Qualitätsmanagementsysteme
– Leitfaden zur Leistungsverbesserung*





iso 9000:2000

- *Veränderungen der DIN EN ISO 9000:2000 zu 1994*
 - *Anwendungsbereich*
 - *Prozessorientierung*
 - *Kontinuierliche Verbesserung*
 - *Vereinfachung und Vereinheitlichung*



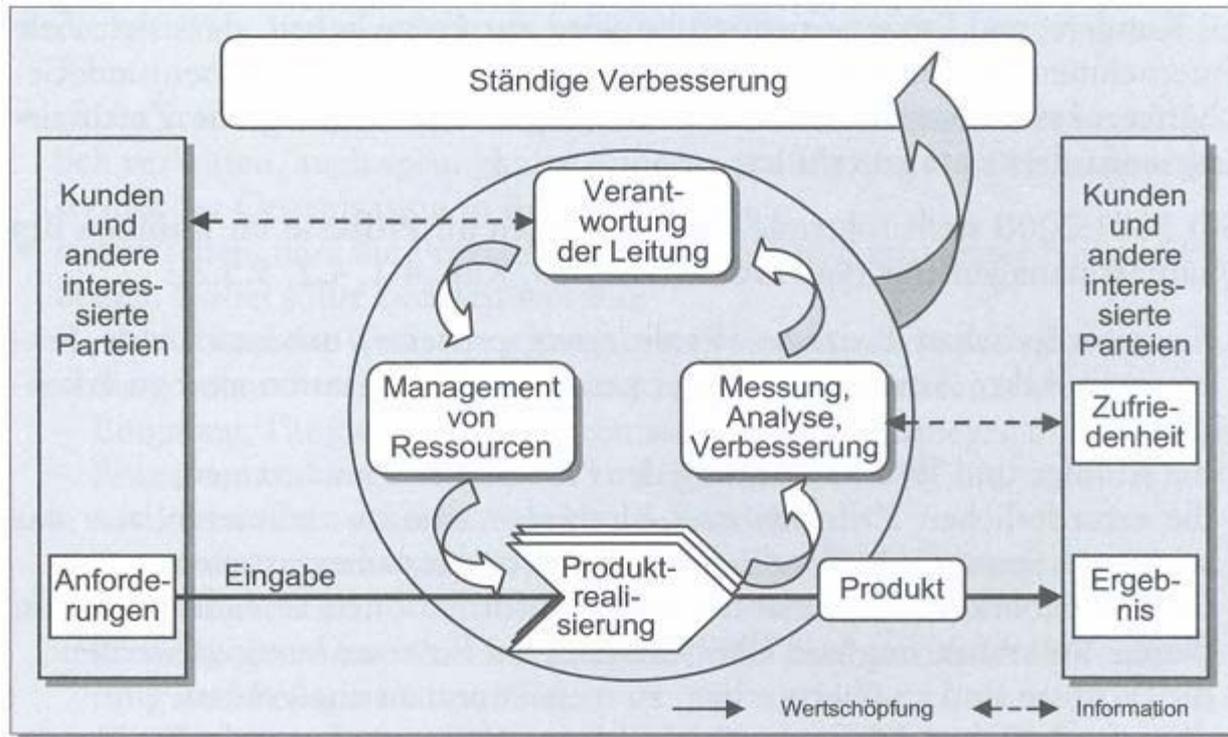


iso 9000:2000

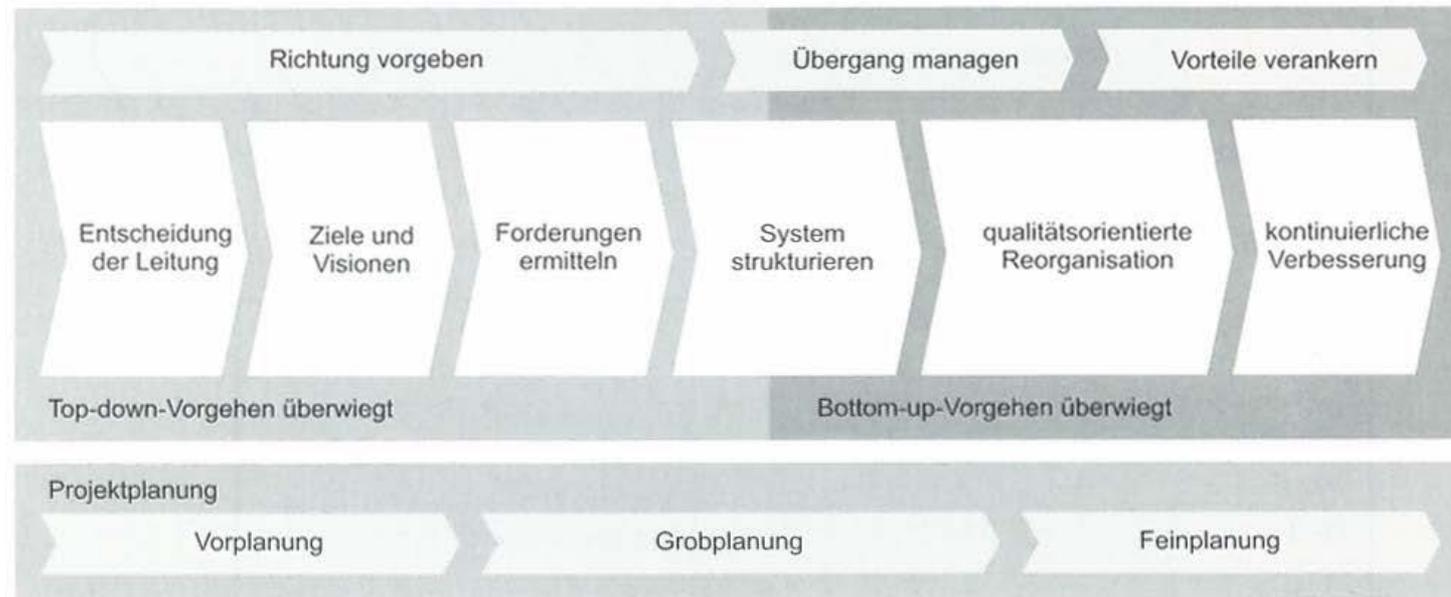
- *Grundsätze (Prinzipien) der DIN EN ISO 9000*
 - *Kundenorientierung*
 - *Führung*
 - *Einbeziehung von Personen*
 - *Prozessorientierter Ansatz*
 - *Systemorientierter Managementansatz*
 - *Ständige Verbesserung*
 - *Sachbezogener Ansatz der Entscheidungsfindung*
 - *Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen*



prozessorientiertes qualitätsmanagement



qualitätsmanagementsysteme: einführung



qualitätsmanagementsysteme: dokumentation

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

