

Qualitätsmanagementsysteme

Wintersemester 2005/2006
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik
- Managementinformationssysteme -
Prof. Dr. Hans-Knud Arndt



Begriff Qualität (1)

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



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



Vorlesung Qualitätsmanagementsysteme



Managementsysteme: Begriffsbildungen

| Bezug | Forschungsansatz Managementsysteme | Forschungsansatz Wissensmanagement |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Aktives Ausführen von Funktionen und Aufgaben | Management | |
| Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse | Managementsystem | Wissensmanagement |
| Informationstechnisches Werkzeug | Management-informationssystem | Wissens-managementsystem |



Vorlesung Qualitätsmanagementsysteme

