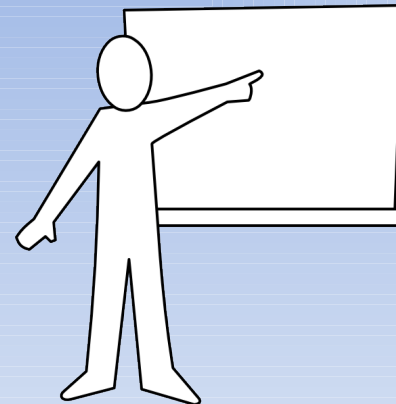


# Grundlagen Qualitätsmanagement

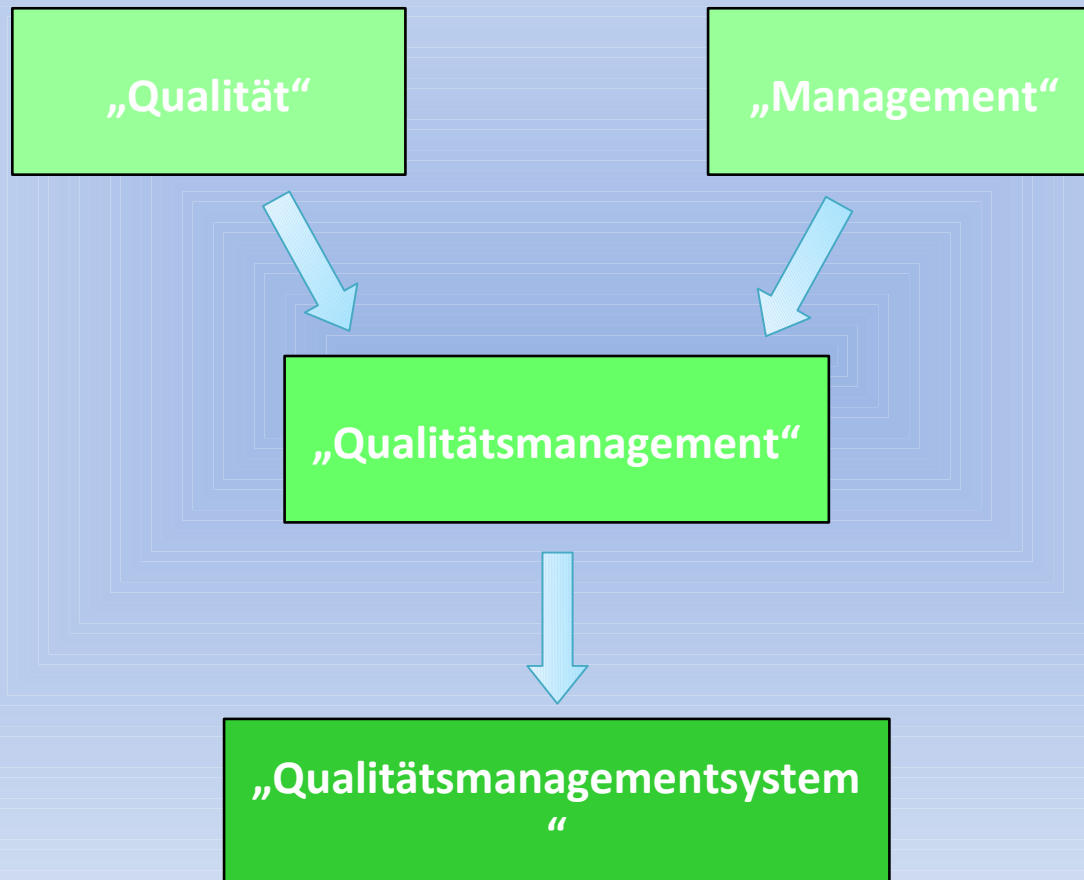
## Qualitätsbeauftragter (TÜV) Modul 1

Olav Ohnevau

02/2015



## Begriffe



## Der Begriff „Management“:

- Gesamtheit der Handlungen, die auf die bestmögliche Erreichung der Ziele einer Institution gerichtet sind
- umfasst alle notwendigen Vorgänge der
  - **Planung,**
  - **Durchsetzung,**
  - **Kontrolle und**
  - **Steuerung**
  - unter **Einsatz** der zur Verfügung stehenden **Ressourcen**

## Der Begriff „Qualität“

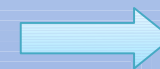
*„Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“*

- **inhärente** Merkmale:
  - einer Einheit innewohnend
  - z. B. Durchmesser einer Schraube, Produktionsleistung einer Maschine, Wartezeit bei einem Call-Center
  - Gegenteil: **zugeordnet** (z. B. Preis eines Produkts)
  
- Gegenteil von Qualität laut Norm:  
**Fehler**

## Systematisierung von Kundenanforderungen am Beispiel Autoreparatur

### **vorausgesetzte Faktoren:**

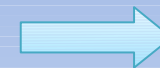
Auto läuft einwandfrei, ist im ursprünglichen Zustand, ist sauber, nicht vom Kunden erfragt



**Basisfaktoren**

### **geforderte Faktoren:**

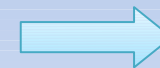
Defekt behoben, vom Kunden erfragt



**Leistungsfaktoren**

### **nicht erwartete Faktoren:**

Auto wurde zusätzlich gereinigt

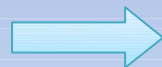


**Begeisterungsfaktoren**

## Systematischer Qualitätsansatz

wo wird Qualität in einem Unternehmen erzeugt ?

- Produktion
- Vertrieb
- Einkauf
- Qualitätssicherung/-kontrolle
- Entwicklung
- usw.



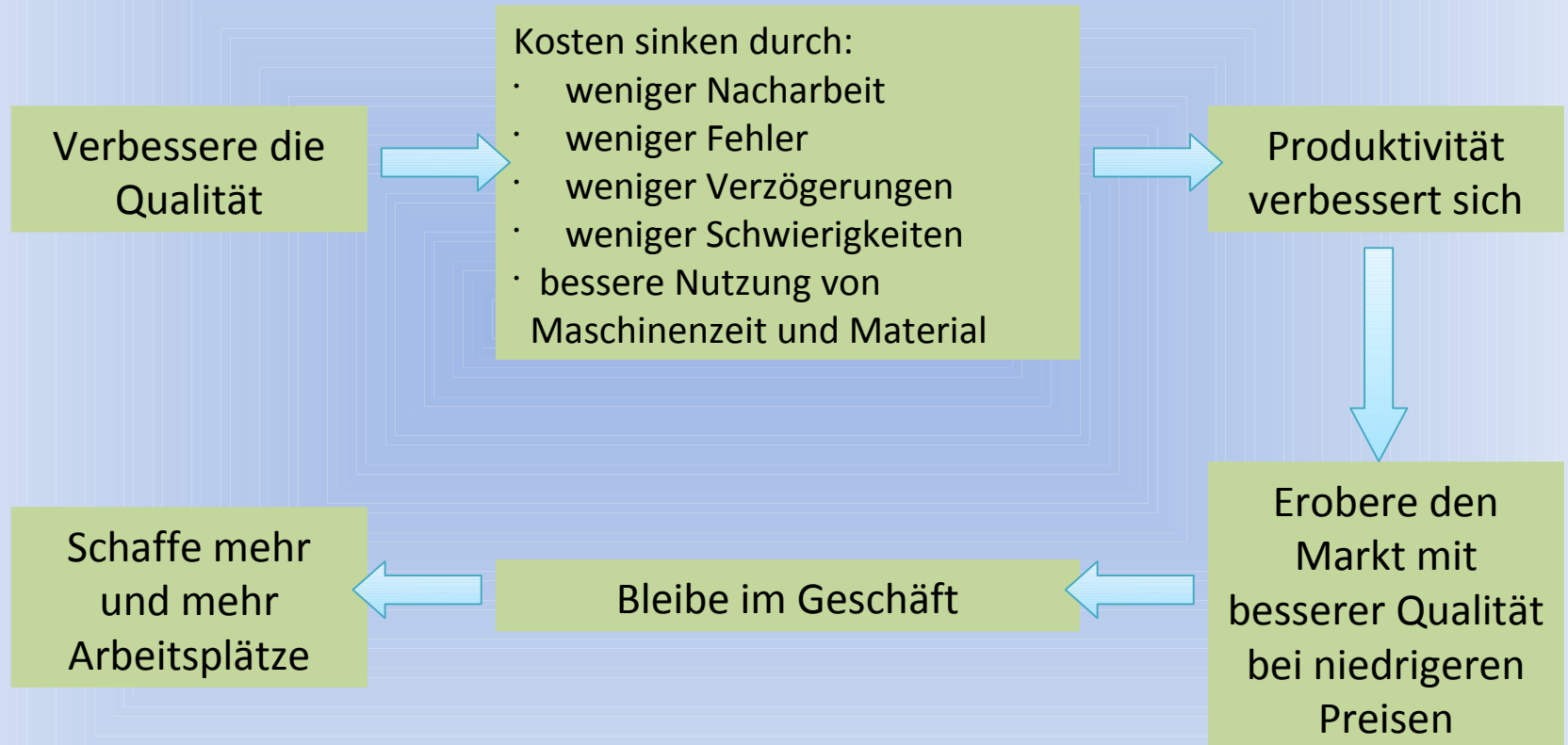
in allen Bereichen des Unternehmens

systematischer Ansatz zur Sicherstellung von Qualität ist nötig



**Qualitätsmanagement**

# Demings Kettenreaktion



Quelle: <http://www.wandelweb.de>

# Die acht Qualitätsmanagement-Grundsätze

## 1. **Kundenorientierte Organisation**

- Ermittlung und Erfüllung von Kundenanforderungen
- Kundenerwartungen übertreffen

## 2. **Führung**

- Schaffung des internen Umfelds zum Qualitätsmanagement
- Entwicklung und Kommunikation von Visionen, Leitbildern und messbaren Unternehmenszielen

## 3. **Einbeziehung der Mitarbeiter**

- engagierte und motivierte Mitarbeiter tragen zur Umsetzung von Unternehmenszielen bei

## 4. **Prozessorientierter Ansatz**

- Leiten und Lenken von Tätigkeiten und Ressourcen als Prozesse
- Beherrschung von Prozessen



## 5. **Systemorientiertes Management**

- Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System

## 6. **Kontinuierliche Verbesserung**

- permanentes Ziel des Unternehmens
- Schulungen, Coaching und die Bereitstellung von Ressourcen sollen zur Verbesserung beitragen

## 7. **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung**

- Entscheidungen sollen auf Analyse von Daten und Informationen beruhen, nicht auf Annahmen und Spekulationen

## 8. **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen**

- Lieferanten sollen in Entwicklungs- und Planungsprozesse mit einbezogen werden, auch bei Verbesserungsprozessen

## Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems

Identifizieren und Beseitigen von uneffektiven Praktiken und doppelten Bearbeitungsschritten

➡ Einsparung von Arbeitszeit, Material und Ausstattung

- Auffindung und Behebung von Kontrolllücken

➡ Reduzierung fehlerhafter Produkte und damit Fehlerkosten

- Abnahme von Garantiefällen

➡ Reklamations- und Kulanzkosten sinken, Kundenbeschwerden nehmen ab

- Reduzierung von Durchlaufzeiten

➡ Verbesserung der Termintreue, auf Veränderungen der Kundenwünsche kann schneller eingegangen werden

- Verringerung von Lagerkosten durch kleinere Lagerbestände

- größere Kundenzufriedenheit und Kostenreduzierung

➡ Sicherung der Marktposition, Erhöhung des Marktanteils

## **Nutzen eines Qualitätsmanagement- Systems Zusammenfassung**

- bessere Beherrschung der Qualität der Produkte und Prozesse
- Einsparung von Kosten
- durch größere Kundenzufriedenheit bessere Betriebsergebnisse

## Total Quality Management

- Einbeziehung aller Unternehmensmitglieder
- alle Möglichkeiten zur Zufriedenstellung der Kunden und Vertrauensbildung mit dem Kunden sollen ausgeschöpft werden
- auf langfristigen Geschäftserfolg ausgerichtet
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit
- zielt neben Prozessorientierung auf Ergebnisorientierung ab
- ganzheitlicher und langfristiger Ansatz
- ein Werkzeug zur Einführung und Bewertung des TQM ist das EFQM-Modell

## Definition „Norm“

Normen sind allgemeingültige Absprachen, die das Miteinander in einer Gemeinschaft klar regeln und damit erleichtern

## Normung international bis national

international	europaweit	national
IEC ISO	EN	DIN ÖN SNV

**DIN EN ISO 9000:2005**  **Begriffsnorm**

**DIN EN ISO 9001:2008**  **Nachweisnorm**

**DIN EN ISO 9004:2009**  **Leitfaden**

**ISO 9002, 9003 (Handel und Dienstleistungen) wurden gestrichen**

## Andere Normen zum Qualitäts-/Arbeitsschutz und Umweltmanagement

- |  |  |
|--|--|
| <b>DIN EN ISO 19011:2011</b>   | Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen                             |
| <b>DIN EN ISO 17021:2011</b>   | Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren |
| <b>DIN EN ISO 14001:2009</b><br><b>EMAS III</b><br>(Eco-Management and Audit Scheme) | Umweltmanagementsysteme  |
| <b>OHSAS 18001</b><br>(Occupational Health and Safety Assessment Series)             | Arbeitsschutzmanagementsysteme   |

## Branchenspezifische Normen

<b>ISO/TS 16949</b>	Qualitätsmanagementsysteme in der Automobilindustrie
<b>DIN EN ISO 13485:2011</b>	Qualitätsmanagementsysteme in der Medizinproduktindustrie
<b>KTQ</b> (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen)	Qualitätsmanagementsysteme in Krankenhäusern
<b>IRIS</b> (International Railway Industry Standard)	Qualitätsmanagementsysteme von Bahnherstellern und deren Zulieferern
<b>DIN EN ISO 22000:2006</b>	Qualitätsmanagementsysteme in der Lebensmittelindustrie
<b>DIN EN ISO 50001:2011</b>	Energiemanagementsysteme
<b>(GMP)</b> (Good Manufacturing Practice)	(Richtlinien in der Lebensmittel-, Pharma- und Kosmetikindustrie)



## Integrierte Managementsysteme (IMS)

wegen Ähnlichkeiten und Möglichkeiten zur Nutzung von Synergien Integration von

- Qualitätsmanagementsysteme (QMS)
- Umweltmanagementsysteme (UMS)
- Arbeitsschutzmanagementsysteme (AMS)

## Der Begriff „Prozess“

„Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ausgaben umwandelt“

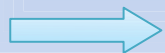
### DIN EN ISO 9001:2008 Kap. 4.1 (Auszug)

#### 4.1 Allgemeine Anforderungen

- Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieser Internationalen Norm ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und dessen Wirksamkeit ständig verbessern. Die Organisation muss
- a) die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung in der gesamten Organisation festlegen (siehe 1.2),
  - b) die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse festlegen,
  - c) die erforderlichen Kriterien und Methoden festlegen , um das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sicherzustellen ,
  - d) die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sicherstellen, die zur Durchführung und Überwachung dieser Prozesse benötigt werden,
  - e) diese Prozesse überwachen, soweit zutreffend messen und analysieren und
  - f) die erforderlichen Maßnahmen treffen, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung dieser Prozesse zu erreichen.

## Beispiele:

Kernprozesse	Unterstützende Prozesse	System- und Führungsprozesse
Produktion		
Entwicklung	Beschaffung	Personalentwicklung
Vertrieb	Instandhaltung	Qualitätsmanagement
	Personalwesen	Führung
	Prüfmittelüberwachung	Finanzmanagement
	IT	
	Buchhaltung	



kann nach Unternehmensart variieren