

Aufgaben des Managements

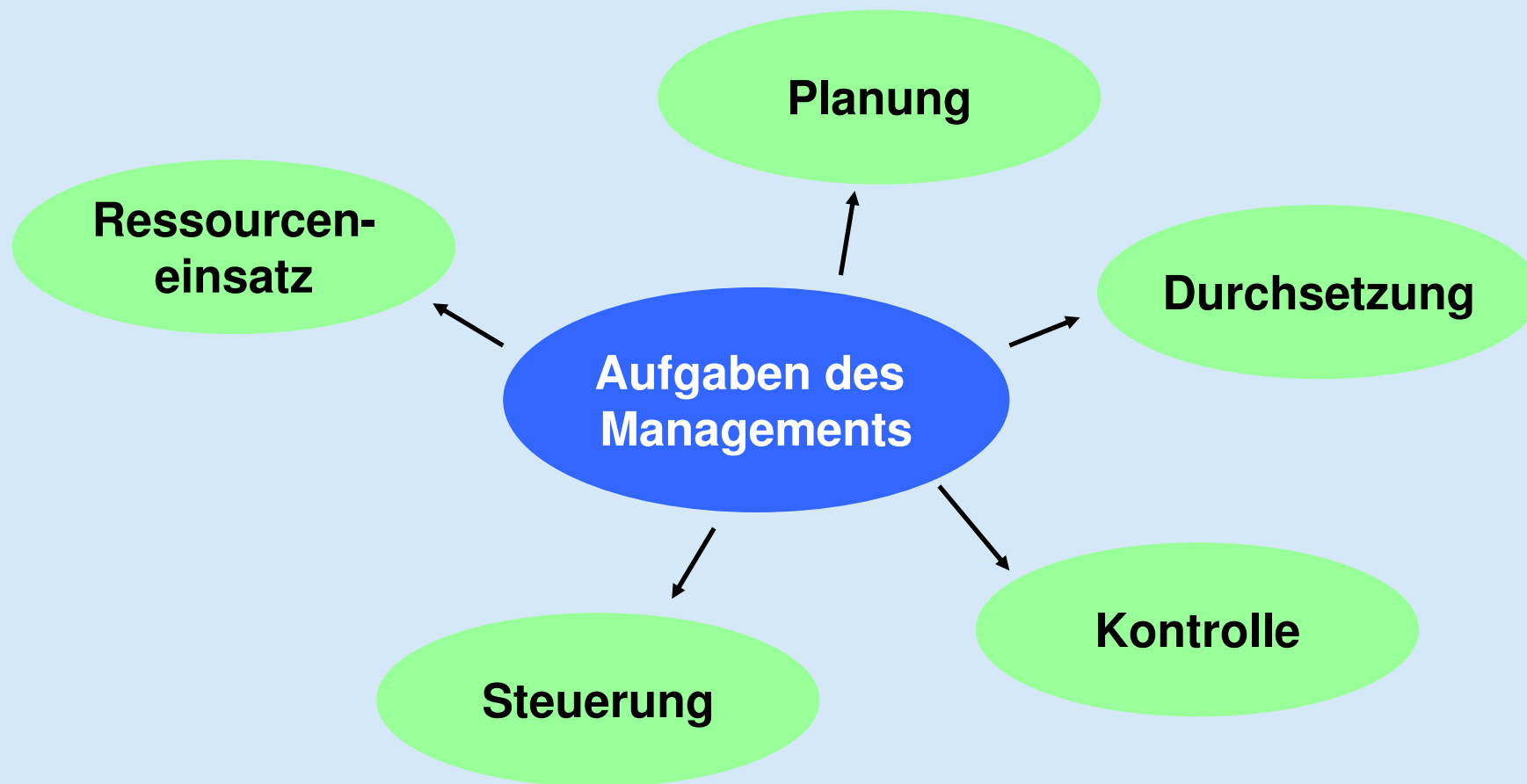


Abb. 1

Qualität ist ...

- wenn der Kunde zurückkommt - und nicht das Produkt
- alles richtig machen...
- ein fehlerfreies Produkt bzw. eine fehlerfreie Leistung
- Übereinstimmung zwischen IST und SOLL
- was versprochen ist, wird auch gehalten

→ **Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen und Erwartungen**

Über die Erfüllung entscheidet nur der Kunde



Qualität laut DIN EN ISO 9000

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



Anmerkung 1: Die Benennung „Qualität“ kann zusammen mit Adjektiven wie „schlecht“, „gut“, oder „ausgezeichnet“ verwendet werden.

Anmerkung 2: „Inhärent“ bedeutet im Gegensatz zu „zugeordnet“ „einer Einheit innewohnend“, insbesondere als ständiges Merkmal.

Das Kano-Modell

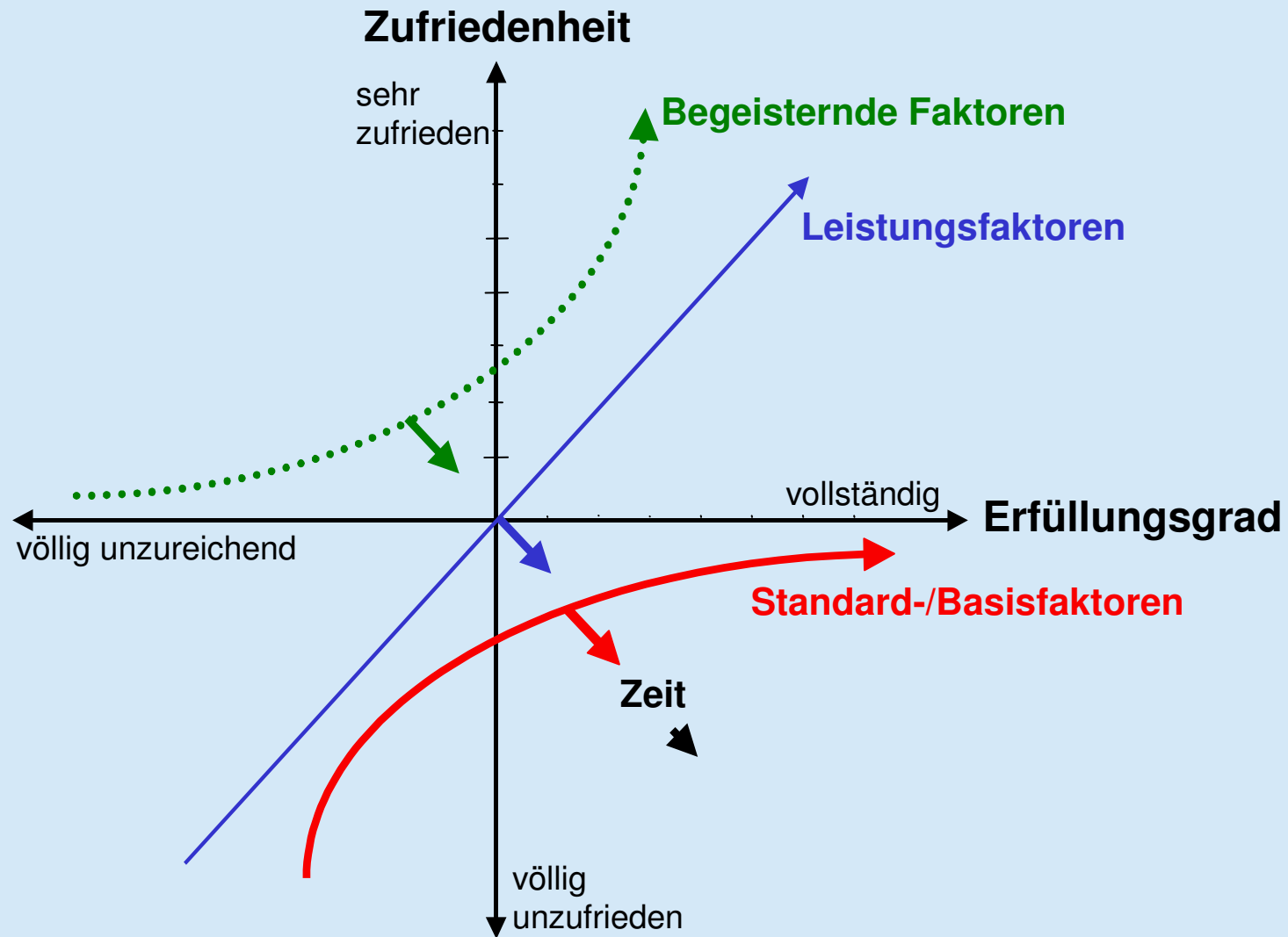


Abb. 4

Qualitätsmanagement laut DIN EN ISO 9000

„Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Lenken und Leiten einer Organisation bezüglich Qualität.“



Anmerkung: „Leiten und Lenken bezüglich Qualität umfassen üblicherweise das Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung.“

Die Entwicklung des Qualitätsmanagement

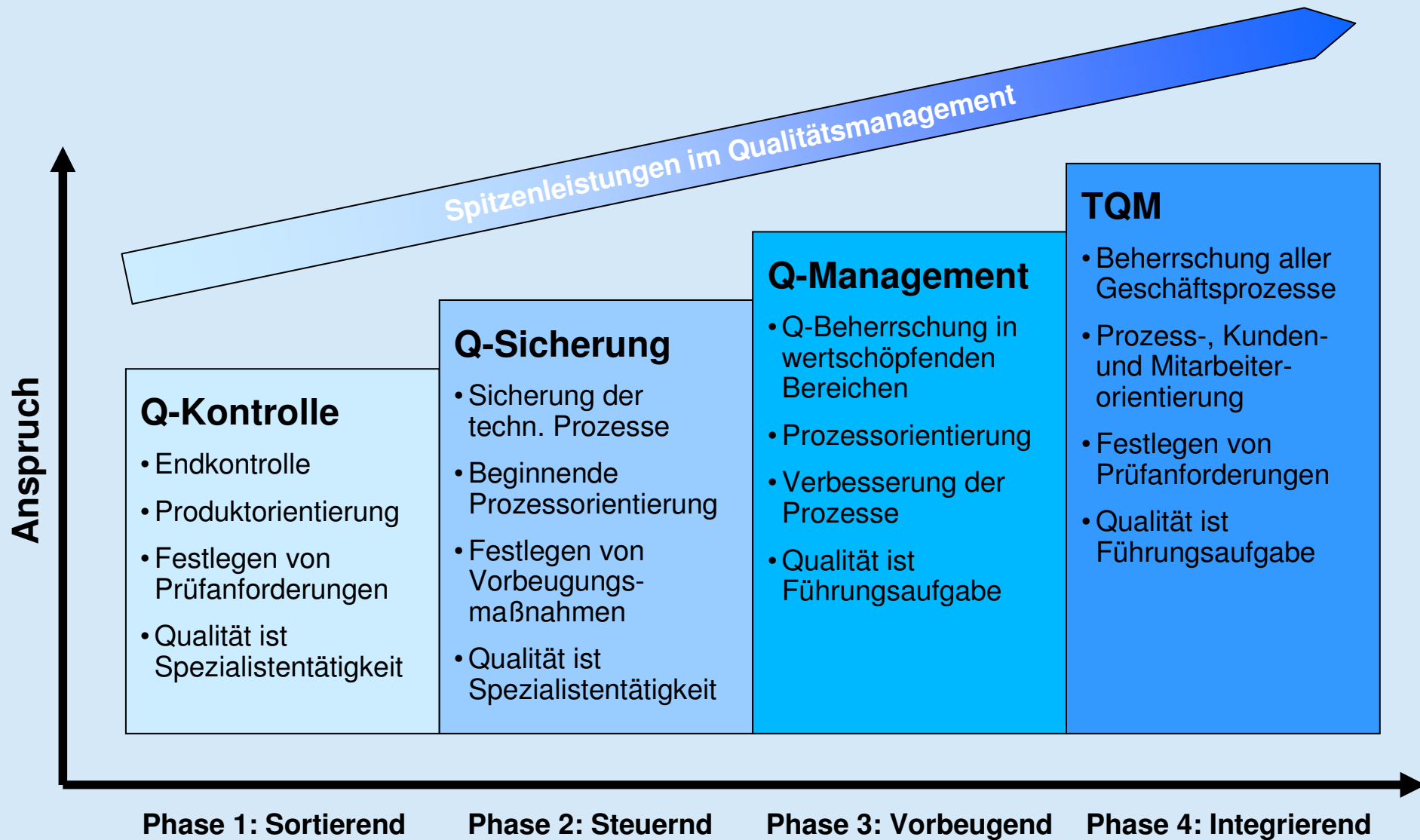


Abb. 6

Deming`s Kettenreaktion

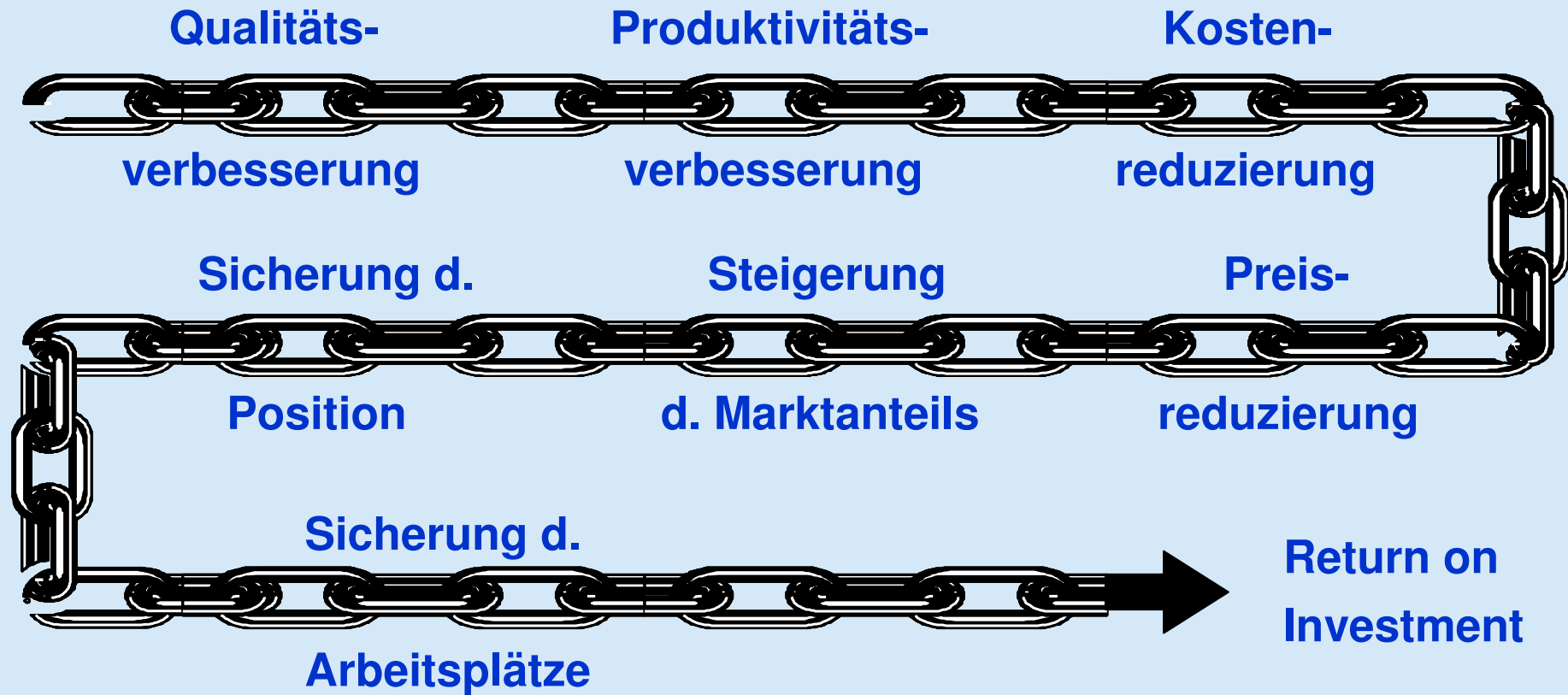


Abb. 7

Qualitätsmanagement-System

„Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität“



Abb. 8

Die acht Qualitätsmanagement-Grundsätze

1. Kundenorientierte Organisation

2. Führung

3. Einbeziehung der Mitarbeiter

4. Prozessorientierter Ansatz

5. Systemorientiertes Management

6. Kontinuierliche Verbesserung

7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

8. Gute Lieferantenbeziehungen

Abb. 9

Grundbausteine eines QM-Systems

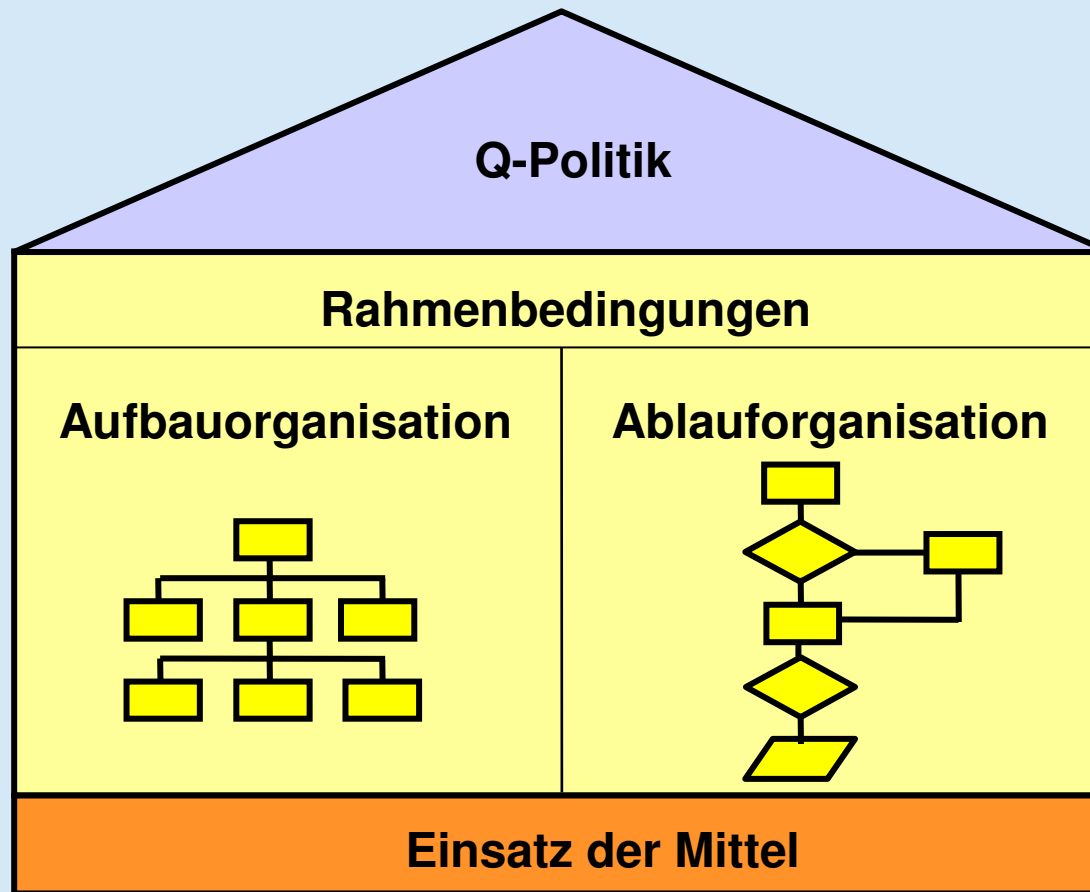


Abb. 10

Das EFQM-Modell für Excellence

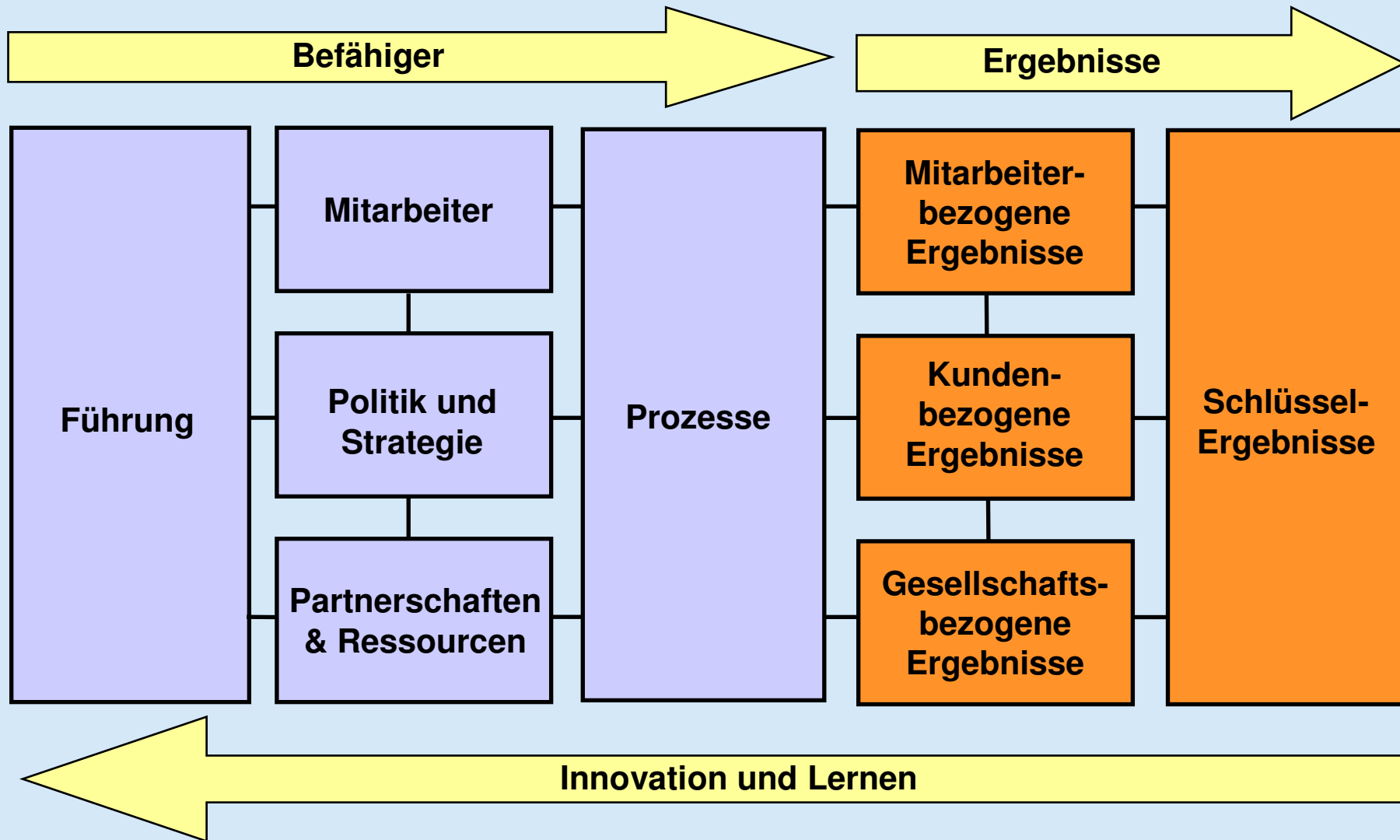


Abb. 11

Woher kommt diese Norm?

Norm	lat. „norma“, Richtschnur, Winkelmaß, Regel
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europa-Norm
ISO	International Organization for Standardization



ISO	gegründet 1947, ein Zusammenschluß von nationalen Normenorganisationen (aus über 150 Ländern)
Ziel	durch internationale Normen den weltweiten Austausch von Waren und Dienstleistungen zu erleichtern und zu fördern.
ISO 9000 ff.	1987 erstmals veröffentlicht, vereinheitlicht die bis dahin existierenden nationalen QM-Normen zu einem einheitlichen, international geltenden Regelwerk.

Die Struktur der DIN EN ISO 9000er-Reihe

Normenreihe DIN EN ISO 9000ff



Abb. 13

Die Nachweisnorm DIN EN ISO 9001

Hauptabschnitte

- | | |
|----------|--|
| 4 | Qualitätsmanagementsystem |
| 5 | Verantwortung der Leitung |
| 6 | Management von Ressourcen |
| 7 | Produktrealisierung |
| 8 | Messung, Analyse und Verbesserung |

Abb. 14

Was ist ein Prozess?

Ein Prozess ist ein Satz oder eine Folge von Aktivitäten, für die Eingaben benötigt werden und die ein für den Kunden verwertbares Ergebnis erzeugen.



Abb. 15

Beispiel für einen Produktionsprozess

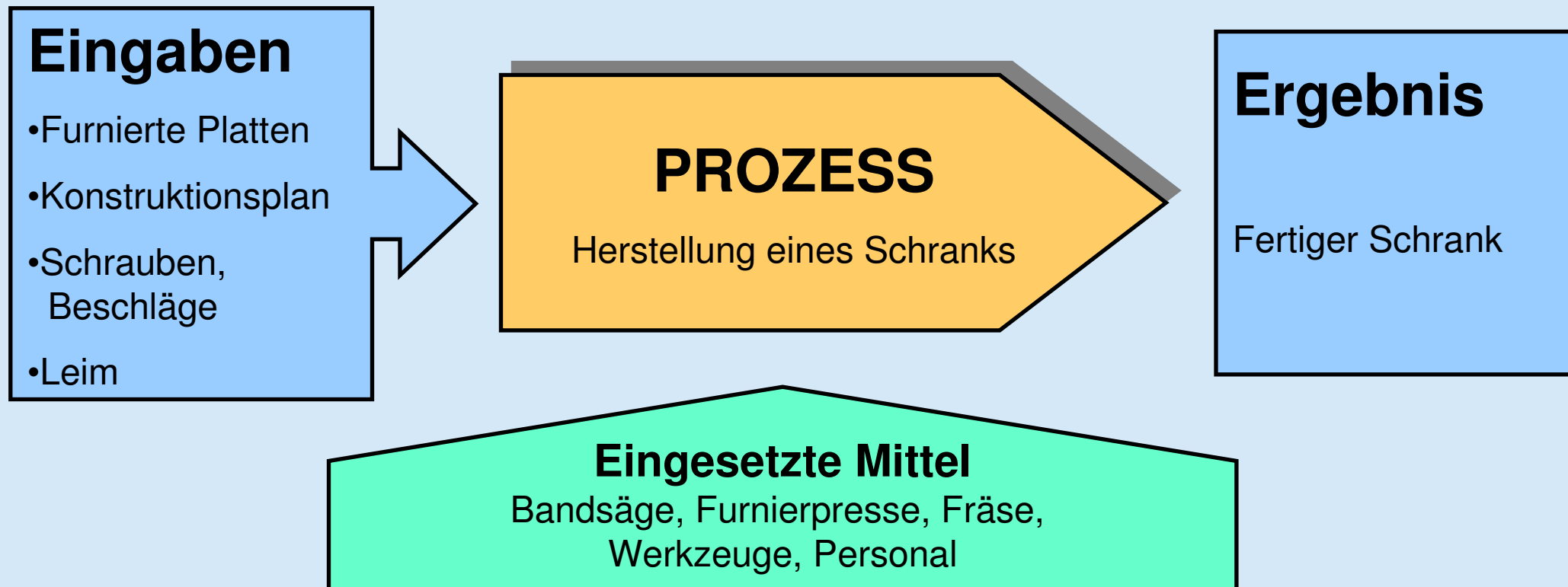


Abb. 16

Beispiel für einen Dienstleistungsprozess

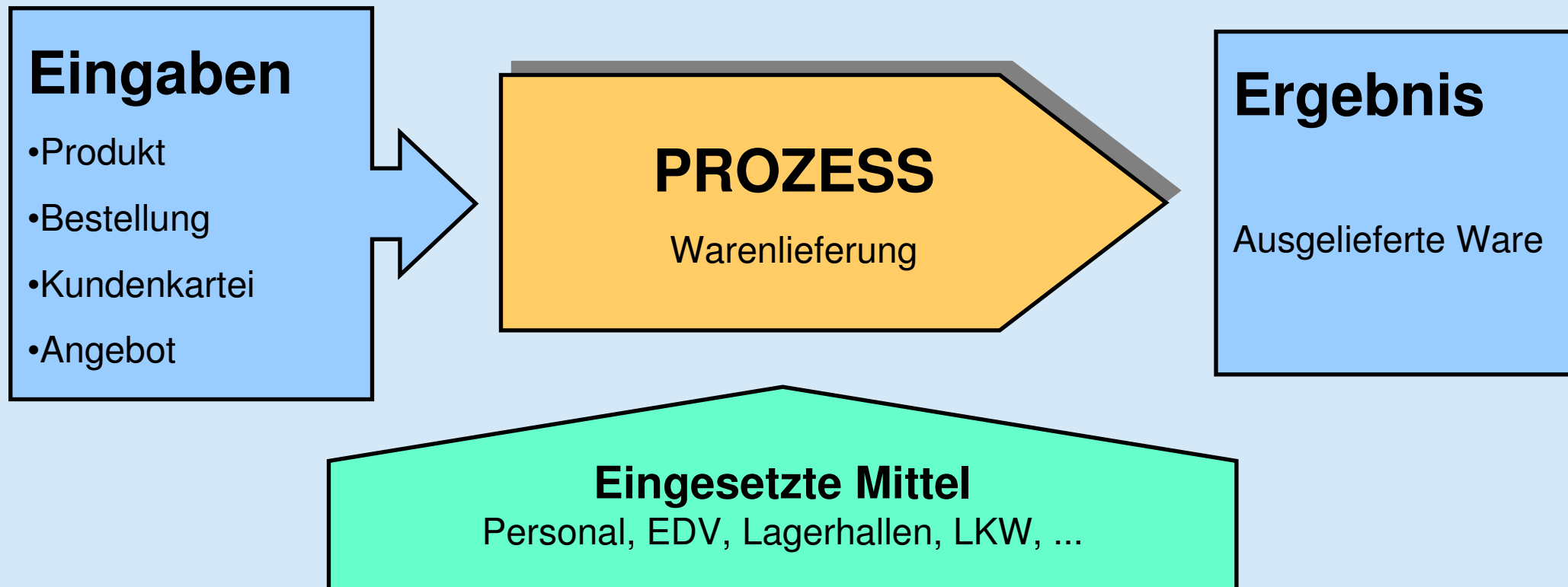


Abb. 17

Prozessarten

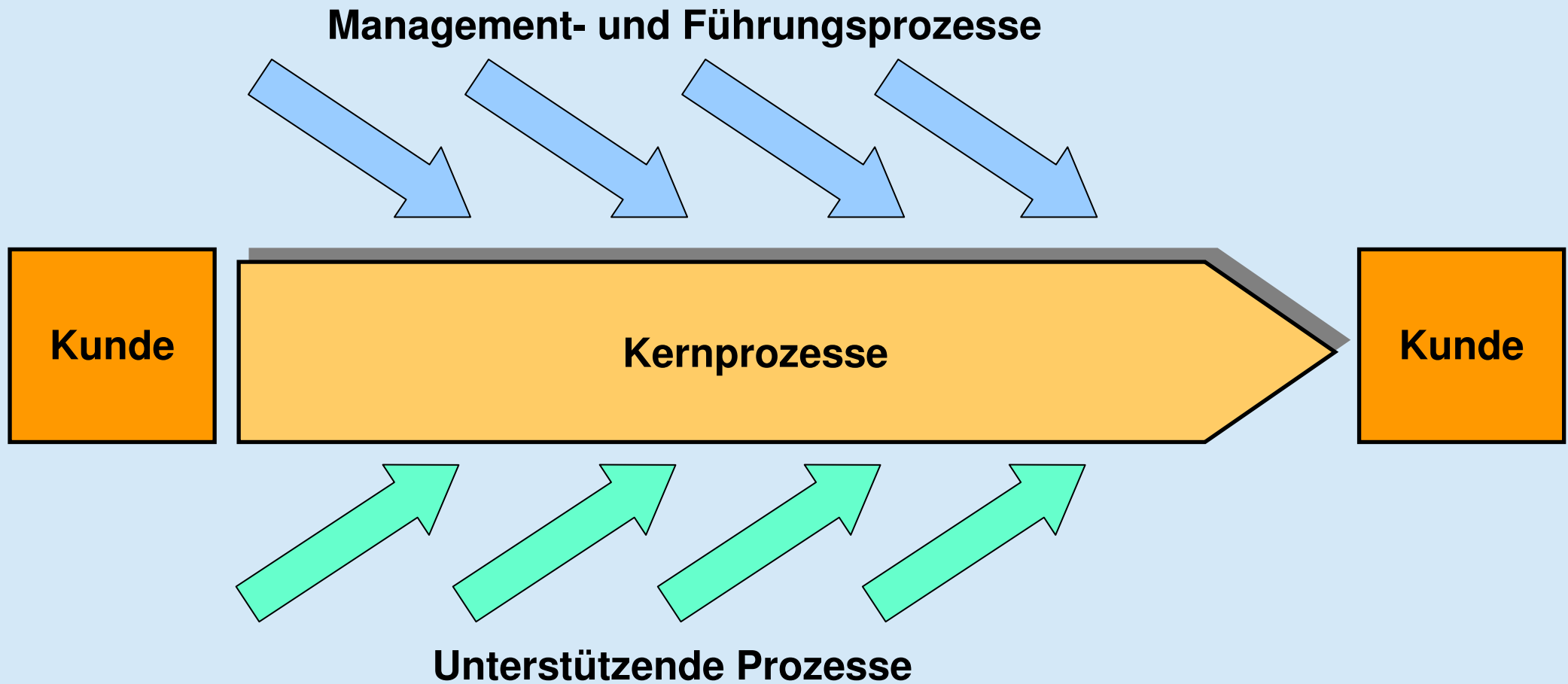


Abb. 18

Prozessmodell der DIN EN ISO 9001

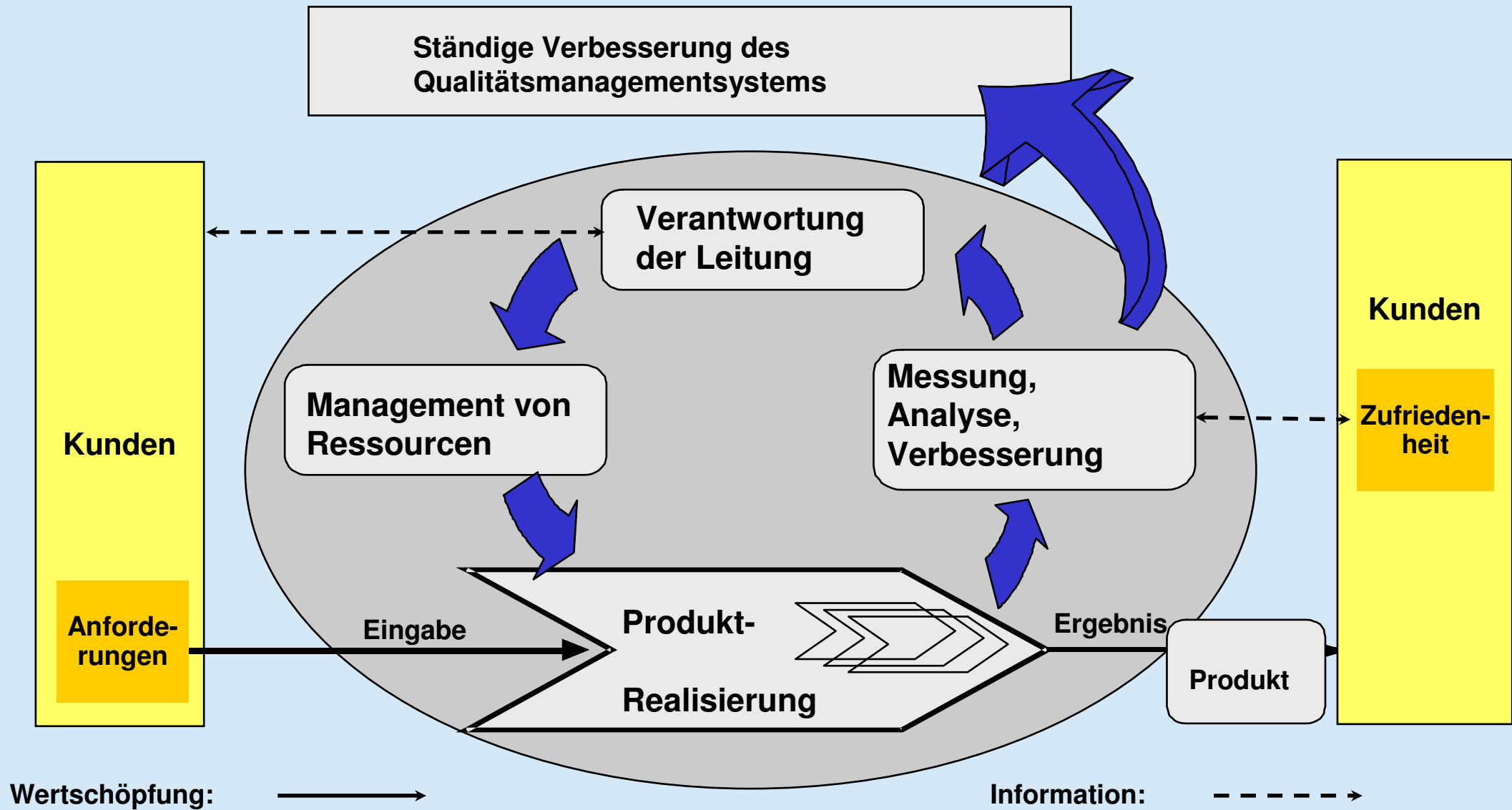


Abb. 19