



Qualitätsmanagement Einführung

M.Sc. Hartmut Winkler

Einleitung



1. Was ist Qualität?
2. Kundenorientierung
3. Qualitätsmanagement
4. QM Modelle (ISO9001, EFQM, TS16949)

Qualität

Was ist Qualität?



FUTURE

Qualität hat nichts mit der absoluten Beschaffenheit oder Funktionalität eines Produktes zu tun.

Qualität



- Absolute Produkteigenschaften sind kein Maßstab für die Qualität einer Einheit
- Anspruchsgruppen (Stakeholder) bestimmen das Maß der Qualität einer Einheit

Qualität



Qualität einer Einheit ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt.

-ISO 9000-



Einheit: Materieller oder immaterieller Gegenstand der Qualitätsbetrachtung, z.B. Produkte, Prozesse, Systeme

Qualität einer Einheit ist Ihre Beschaffenheit, gemessen an den Bedürfnissen (Erwartungen) der relevanten Anspruchsgruppe.

Qualität



KUNDEN

Qualität einer Einheit ist Ihre Beschaffenheit, gemessen an den Bedürfnissen und Erwartungen der relevanten Anspruchsgruppe.

Qualität – Kano Modell



- Gewichtung von Kundenbedürfnissen
- Zusammenhang zwischen Anforderungserfüllung und Kundenzufriedenheit
- Basisanforderungen
- Leistungsanforderungen
- Begeisterungsanforderungen

Qualität & Kundenorientierung

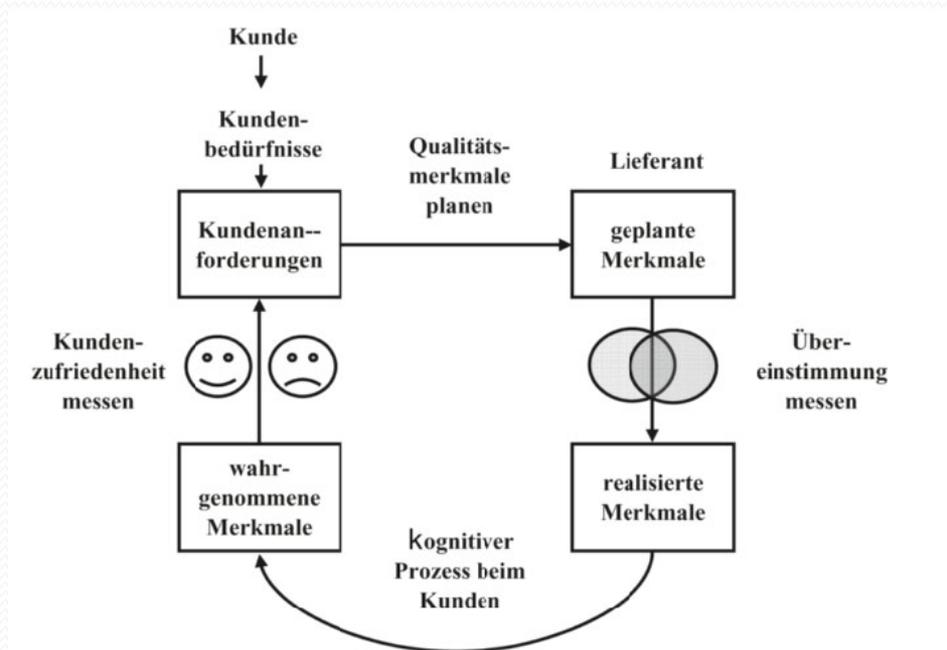


Abb. 3.4: Entstehung von Kundenzufriedenheit [in Anlehnung an mas1 S. 377]

Qualität & Prozessorientierung



Was ist Prozessorientierung?

- Abteilungen der Unternehmen arbeiten Hand in Hand
- Richtlinien für die Zusammenarbeit sind die Prozesse

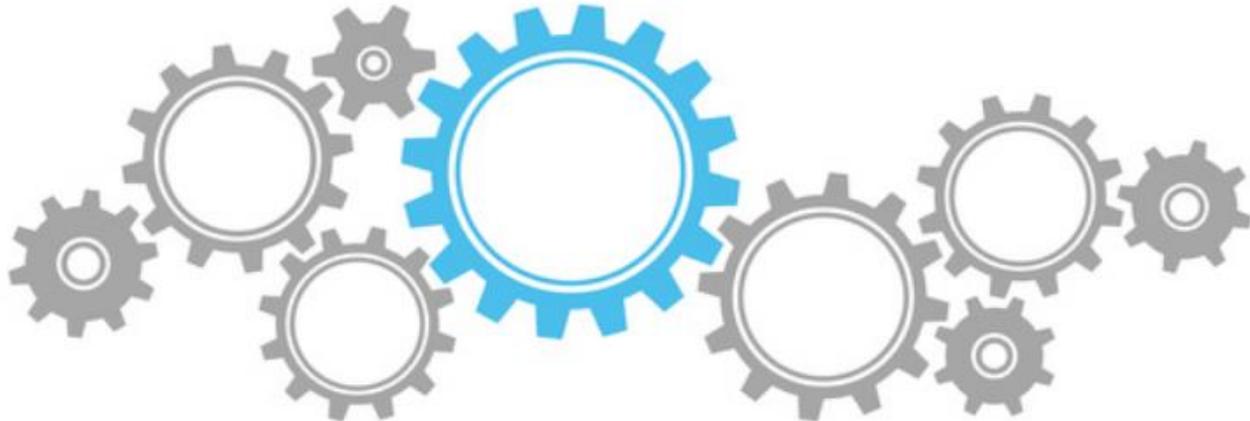
Welche Prozesstypen kennen Sie?

- Leistungsprozesse
- Managementprozesse
- Unterstützungsprozesse

Qualität & Prozessorientierung



*Prozessorientierung bedeutet **Denken in Prozessen**, nicht in Abteilungen.*



Qualitätsmanagement



Qualitätsmanagement sind alle organisatorischen und technischen Maßnahmen, um Mindestanforderungen an betriebliche Leistungsprozesse zu erfüllen und dadurch den Erwartungen der Anspruchsgruppen zu genügen.

4 Säulen des Qualitätsmanagements:

- Q-Planung (Ressourcen & Prozesse)
- Q-Lenkung (Erfüllung von Anforderungen)
- Q-Sicherung (Produkte & Dienstleistungen)
- Q-Verbesserung (Erfüllungsgrad optimieren)

Qualitätsmanagement-Ziele



- Prävention
- Kontinuierliche Verbesserung
- Wirtschaftlicher Nutzen
- Ganzheitlicher Ansatz
- Proaktive Reduktion von Verlusten & Risiken
- Eigenverantwortlichkeit

Einflüsse des QM auf das Unternehmen



- Prozessoptimierung
- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch Fehlervermeidung
- Wettbewerbsvorteile
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Fähige Prozesse statt fähiger Prüfungen
- Bessere Mitarbeitermotivation und -qualifikation

Einflüsse des QM auf den Kunden



Erhöhung der Kundenzufriedenheit

- Kunde steht im Mittelpunkt aller Aktivitäten
- Erfüllung von Erwartungen
 - Service (z.B. Reklamationsprozess)
 - Konstante bzw. steigende Qualität
 - Zuverlässigkeit
 - kontrollierte Prozesse
 - weitere Erwartungen

Qualität



FUTURE

Taylor

Shewhard

Deming

Ishikawa

Masing

DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Qualität



Taylorismus: Scientific Management:

- Frederick Taylor (1856 – 1912)
- Der Grundstein für QM wurde gelegt
- Bewegungsstudien und Zeitmessung
- Arbeitsanweisungen
- Optimierung von Prozessen
- Kontrollierbarkeit

Qualität



Fordismus: Fließbandarbeit

- Henry Ford (1863 – 1947)
- Einführung der Fließbandarbeit
- Standardisierung
- Optimierung des Arbeitsflusses
- Toleranzeinhaltung und Qualitätssicherung
- Ständige Verbesserung
- Anwendung des Target Costing

Qualität



Shewhart: Statistik

- Walter Shewhart (1891- 1967)
- Denken in Wahrscheinlichkeiten (Verteilungen)
- Einführung von Stichproben
- Einführung von Qualitätsregelkarten (SPC)
- Ursachenanalyse

Qualität



Deming: Denken in Systemen

- William Deming (1900 - 1993)
- Produktion als Teil des Unternehmenssystems
- Einbeziehung von Lieferanten, Kunden, Konstruktion und Verbesserungen
- Ganzheitliche Qualitätsphilosophie
- Deming-Zyklus (PDCA)

Vorreiter der ISO 9001

Normung



Was ist eine Norm?

Normen sind Dokumente, die gemeinsam erstellt werden um Richtlinien und Regeln für wiederkehrende Tätigkeiten zu festzulegen.

EN 62684:2010

- Normen müssen nicht rechtlich verbindlich sein
- DIN: „Deutsches Institut für Normung“
- EN: „Europäische Norm“
- VDE: „Verein der Elektrotechnik“
- VDI: „Verein deutscher Ingenieure“

Verordnung (EG) 2257/94
(Rechtsnorm)

Normung ist die gemeinsam beschlossene Vereinheitlichung von materiellen und immateriellen Gegenständen zum Nutzen der Allgemeinheit.

ISO 9001



ISO 9000 Serie:

- ISO 9000: QM-Systeme, Grundlagen und Begriffe
- ISO 9001: QM-Systeme, Forderungen
- ISO 9004: QM-Systeme, Leitfaden zur Leistungsverbesserung

Die EN ISO 9001 beschreibt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem
Ausgestellt wird das Zertifikat durch eine Akkreditierungs-Behörde

ISO 9001



Grundlagen:

1. Kundenorientierung
2. Zielorientiertes Führen
3. Einbeziehung der Mitarbeiter
4. Prozessorientierung und systemorientierte Führung
5. Kontinuierliche Verbesserung
6. Entscheidung aufgrund von Daten
7. Partnerschaftliche Lieferantenbeziehungen

EFQM Modell



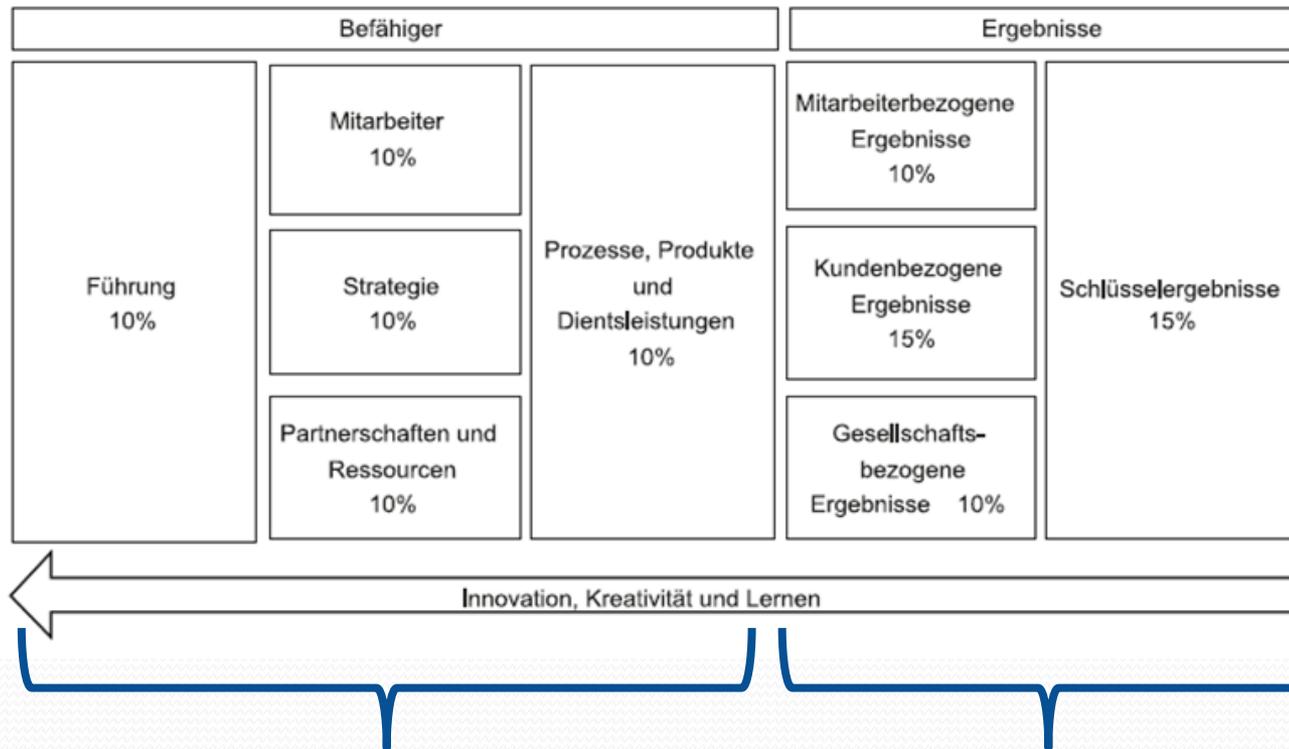
EFQM: European Foundation for Quality Management

- Das EFQM Modell soll die Verbreitung von TQM fördern
- Optimales Zusammenspiel aller Elemente des Unternehmens
- Aufzeigen von Zusammenhängen zwischen Befähiger-Kriterien und Ergebnis-Kriterien
- Es ermögliche eine ganzheitliche Unternehmensbewertung bezüglich des Reifegrades.



EFQM[®]
Leading Excellence

EFQM Modell



Wie sollen die
Ergebnisse
erreicht werden?

Was wurde bereits
erreicht?

ISO/TS 16949



Enthält spezifische Forderungen an Automobilhersteller und Zulieferer

- Eng angelehnt an die Norm ISO 9001
- Weltweit von Automobilherstellern anerkannt
- enthält zusätzliche Kundenforderungen

Fragen

