

Qualitätsmanagement ist:

Organisationsentwicklung

Kunden- und Prozeßorientierung

+ Personalentwicklung

Mitarbeiterorientierung

+ kontinuierliche

Verbesserungsprozesse

= kompetente Unternehmensführung

Qualitätsmanagement bedeutet Organisationsentwicklung

durch:

Regelung von Zuständigkeiten und Befugnissen

Zielorientiertes strategisches Handeln

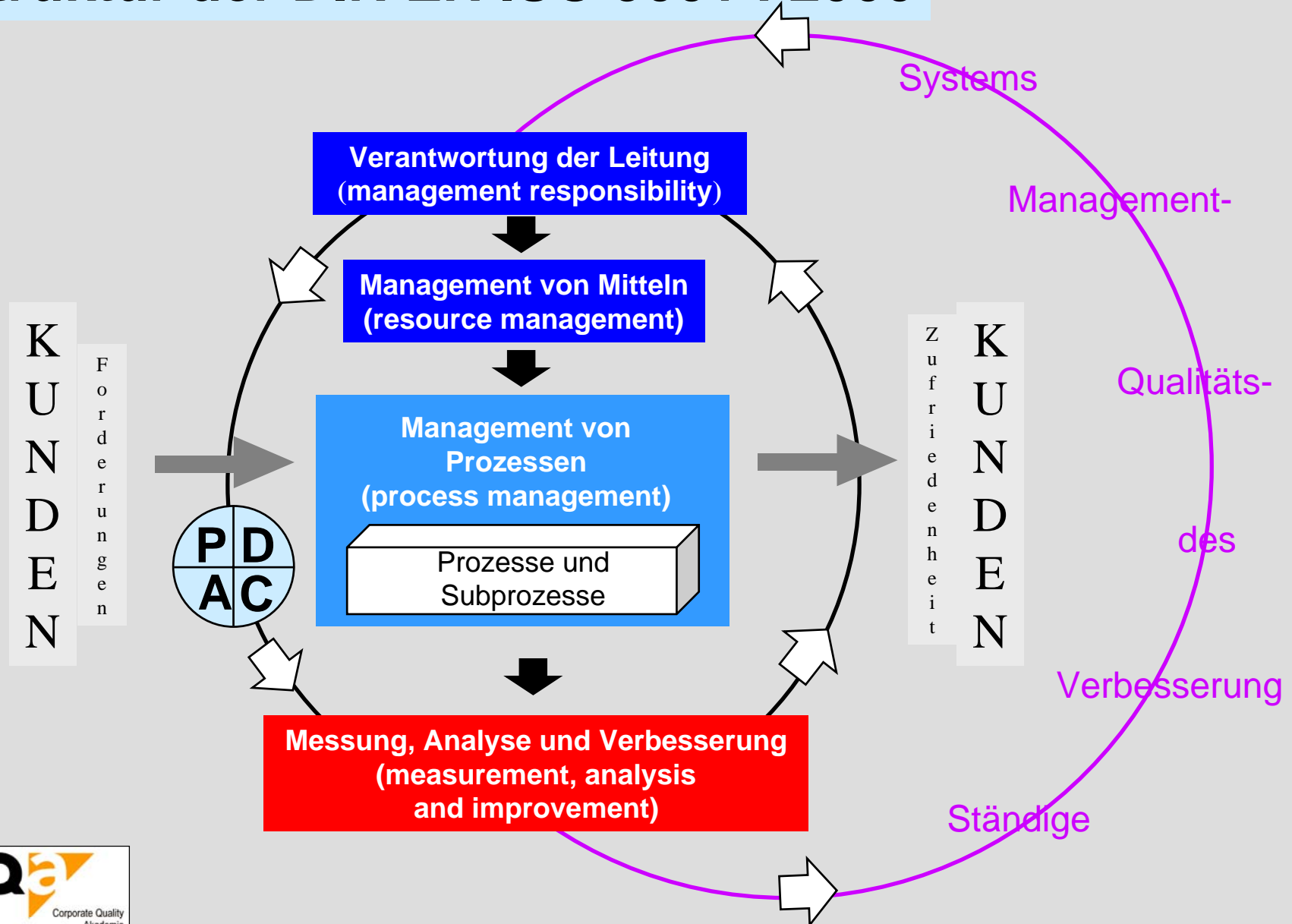
Kundenorientierung

Prozeßorientierung anstatt Abteilungsorientierung

Strukturierte und optimierte Abläufe

Verantwortungsdelegation

Struktur der DIN EN ISO 9001 : 2000



Die 8 MM-Grundsätze der QM-Normen

1. **Kundenorientierung**
2. **Führung**
3. **Einbeziehung der Personen**
4. **Prozeßorientierter Ansatz**
5. **Systemorientierter
Managementansatz**
6. **Ständige Verbesserung**
7. **Sachbezogener Ansatz zur
Entscheidungsfindung**
8. **Lieferantenbeziehungen zum
gegenseitigen Nutzen**

Forderung der DIN ISO 9001 zur Kundenorientierung

I
S
O
9
0
0
1

5.2 Kundenorientierung

(Kundenanforderungen ermitteln)

7.2 Kundenbezogene Prozesse:

7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

7.2.3 Kommunikation mit den Kunden (hinsichtlich:

Produktinformationen; Anfragen, Verträge oder
Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen; und
Rückmeldungen von Kunden einschließlich
Kundenbeschwerden)

7.5.4 Eigentum des Kunden

8.2.1 Kundenzufriedenheit

(Wahrnehmung des Kunden ermitteln)

Forderung der DIN ISO 9001 zur Prozeßorientierung

§

4.1 Allgemeine Anforderungen

Die Organisation muß:

Deming'scher
Zyklus:

0

a) die für das Qualitätsmanagementsystem **erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung** in der gesamten Organisation erkennen

plan

b) die **Abfolge und Wechselwirkung** dieser Prozesse festlegen;

plan

9

c) die **erforderlichen Kriterien und Methoden** festlegen, um das wirksame **Durchführen und Lenken** dieser Prozesse sicherzustellen;

plan

do

0

d) die **Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen** sicherzustellen, die zur **Durchführung** und **Überwachung** dieser Prozesse benötigt werden;

do

check

0

e) diese Prozesse **überwachen, messen und analysieren**, und

check

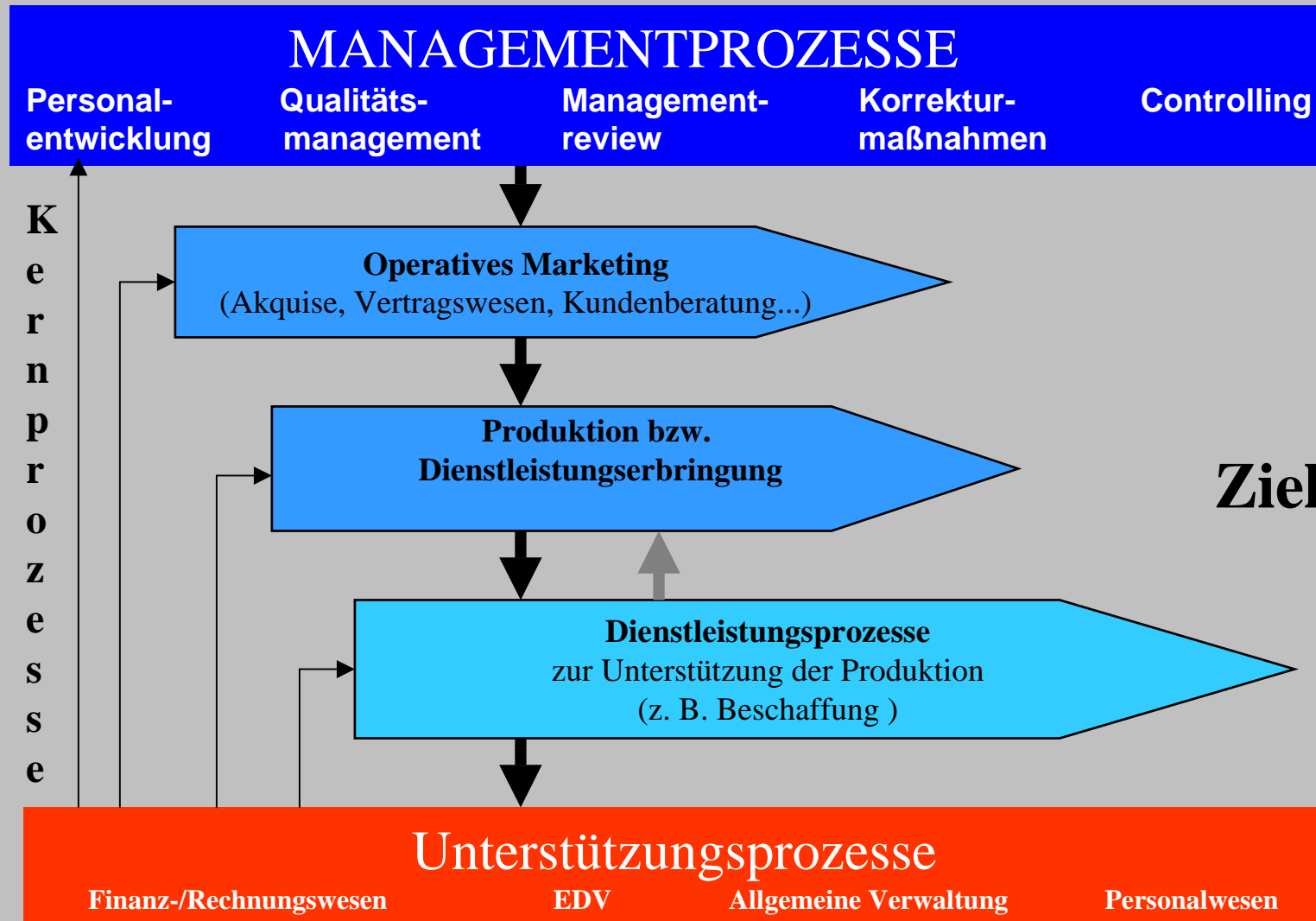
1

f) Maßnahmen treffen, um die geplanten Ergebnisse sowie eine **ständige Verbesserung** dieser Prozesse zu erreichen.

act

Prozesse einer Organisation:

K
U
N
D
E
N
-
E
R
W
A
R
T
U
N
G



K
U
N
D
E
N
-
Z
U
F
R
I
E
D
E
N
H
E
I
T

Qualitätsmanagement bedeutet Personalentwicklung

Mitarbeiterorientierung durch:

- * Partizipativen Führungsstil,
- * aus betroffenen Beteiligte machen,
- * Einbindung in Zielfindungsprozesse

Sorge für fähiges geschultes Personal

- * Den richtigen Mitarbeiter am richtigen Platz einsetzen
- * Schulung, Unterweisung, Information
- * Kreativität fördern
- * Bewußtsein fördern für Qualität
- * Training on, into und off the job
- * Transfersicherungsmaßnahmen durchführen

Forderung der DIN ISO 9001 zur Mitarbeiterorientierung

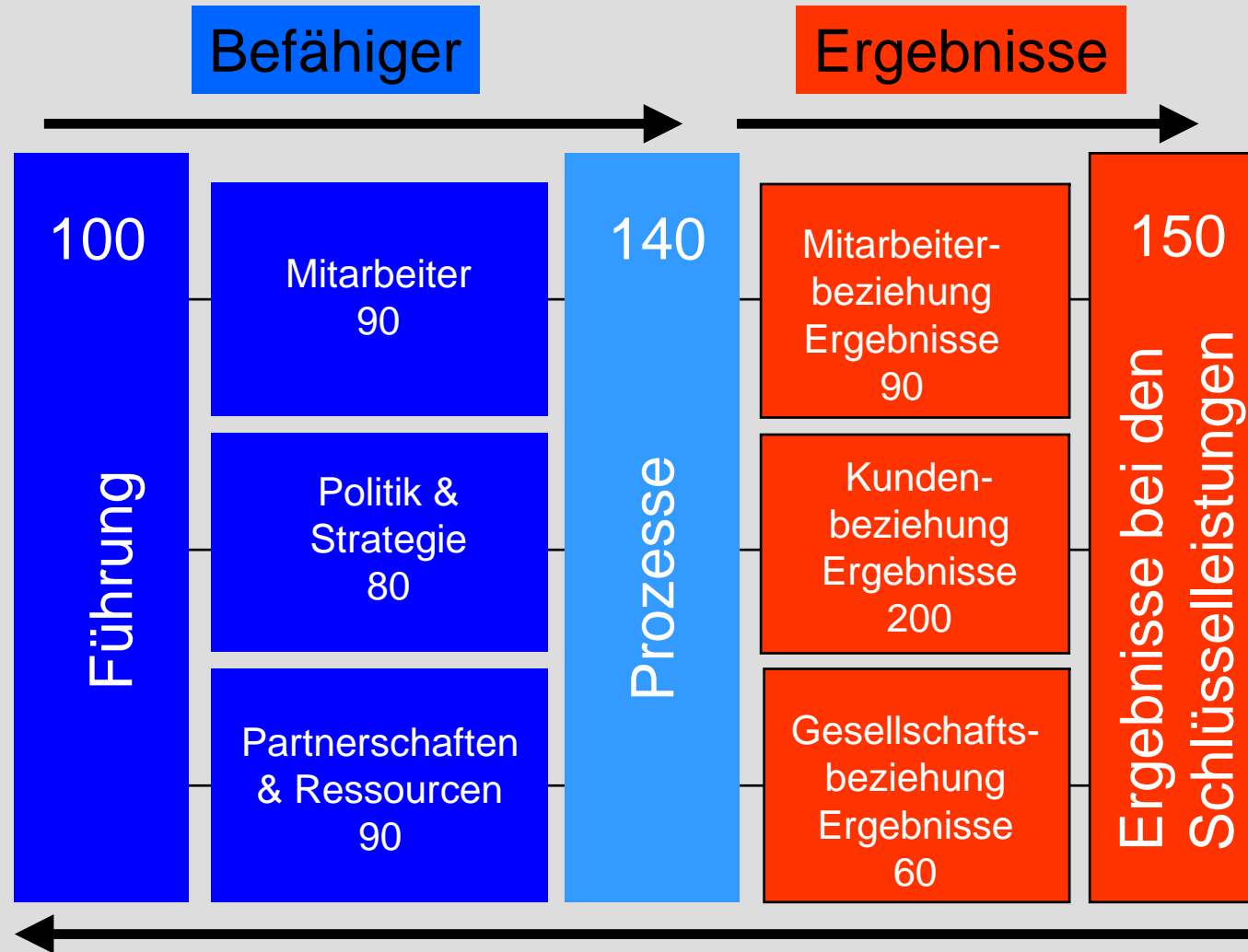
6.2 Personelle Ressourcen:

6.2.2 Fähigkeiten, Bewusstsein und Schulung

Die Organisation muß:

- Die notwendigen Fähigkeiten des Personals, das Dienstleistungsqualität beeinflussende Tätigkeiten ausübt, ermitteln,
- Zur Deckung dieses Bedarfs für Schulung sorgen oder andere Maßnahmen ergreifen,
- c) Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen beurteilen,
- d) sicherstellen, daß ihr Personal sich der Bedeutung der Wichtigkeit seiner Tätigkeit bewußt ist und weiß, wie es zur Erreichung der Qualitätsziele beiträgt, und
- e) Geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung führen (siehe 4.2.4)

EFQM-Modell 2000



Die CQa-Ausbildung im Qualitätsmanagement (QM) erfolgt gemäß europaweit gültigem EOQ-Curriculum.

Die Lehrgänge zum Qualitätsmanager umfassen alle Prinzipien und Management-Theorien, beginnend bei der Qualitätssicherung über das QM nach DIN EN ISO 9000:2000 bis zu den TQM-Philosophien und den Qualitätspreisen wie dem EFQM-Modell bis zu integrierenden Management-Systemen (IMS).

Die Ausbildung zum Qualitätsmanager beinhaltet:

- die Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten und internen Auditor,
- die Kenntnisse der QM-Werkzeuge und
- die Methoden und Instrumente des TQM.