

Qualitätsmanagement Grundlagen

Definition
 Alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements die im Rahmen des QM-Systems die Q-Politik, Ziele und Verantwortungen festlegen sowie diese durch Mittel wie Q-Planung, Q-Lenkung, Q-Sicherung und Q-Verbesserung verwirklichen

Basis
 Normen aus Serie ISO 9000

Qualität Definition
 Die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen

$Q = \text{Leistung} / \text{Erfordernisse} = 1$

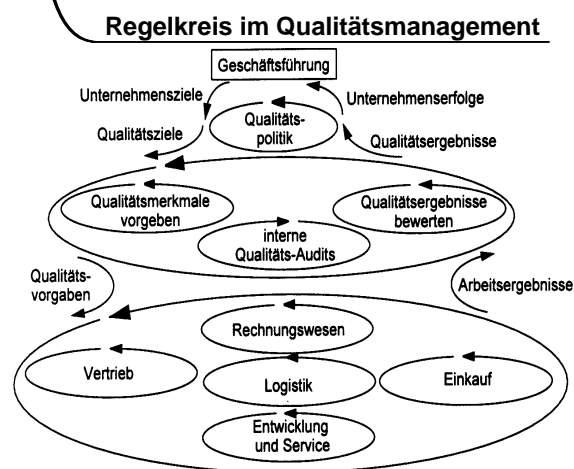
Erfordernisse Bsp.:

- Zuverlässigkeit/Verfügbarkeit
- Leistung
- Sicherheit
- Umwelt

Qualitätspolitik
 Durch die oberste Leitung formell kommunizierte Absichten und Zielsetzungen zur Qualität

Beispiele für den Qualitätsbegriff

- Produkte
 - Benutzerfreundlich
 - Übertragbar
 - Wartungsfreundlich
- Projekte
 - In Time
 - Im Budget
- Prozesse
 - Dauer
 - Kosten
 - Anzahl Fehler



Dokumentenklassen

	Produkt-Doku	Projekt-Doku	Nachweise
Projektantrag		x	
Projektauftrag		x	
Projektabschlussbericht		x	
Benutzerdokumentation	x		
Technische Dokumentation	x		
Testplan		x	(x)
Einführungsplan		x	(x)

Projektantrag		x	
Projektauftrag		x	
Projektabschlussbericht		x	
Benutzerdokumentation	x		
Technische Dokumentation	x		
Testplan		x	(x)
Einführungsplan		x	(x)

Mittel

Qualitätsplanung
 Tätigkeiten welche die Ziele und Qualitätsforderungen sowie die Forderungen für die Anwendung der Elemente des QM-Systems festlegen

Planung bezüglich Produkt
 Identifikation, Klassifizieren und Gewichten der Qualitätsmerkmale
 Festlegen der Ziele und Qualitätsforderungen
 Vorbereitung der Anwendung des QM-Systems samt Ablauf und Zeitplänen
 Erstellen von QM-Plänen sowie das Vorsehen von Qualitätsverbesserungen

Qualitätssicherung
 Geplante und systematische Tätigkeiten, die innerhalb des QM-Systems verwirklicht sind und der Sicherstellung der Erfüllung der Qualitätsanforderungen dienen

Überwachung eines Prozesses
 Beseitigung von Ursachen nicht zufriedenstellender Ergebnisse
 Erreichung wirtschaftliche Effektivität

Qualitätslenkung
 Arbeitstechniken und Tätigkeiten, die zur Erfüllung der Qualitätsforderungen angewendet werden

Qualitätsplanung
 Qualitätslenkung
 Qualitätsprüfung

Qualitätsverbesserung
 Massnahmen zur Erhöhung von Effektivität und Effizienz von Tätigkeiten und Prozessen, um zusätzlichen Nutzen für Unternehmung und Kunden zu erzielen