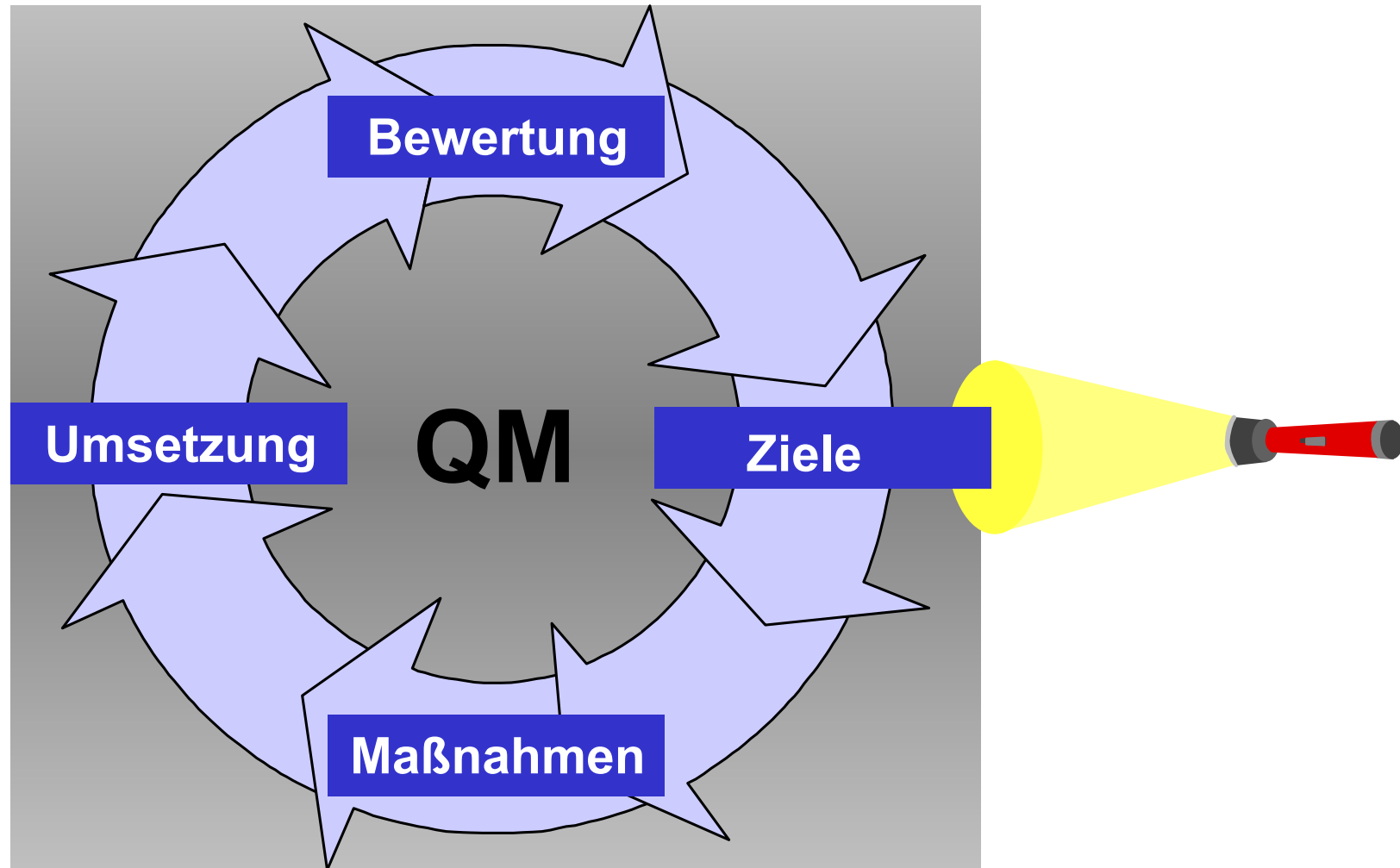


Was heißt (Qualitäts-) Management?



Was ist die Norm DIN EN ISO 9000:2000?

- Vorgabe für ein QM-System
- International anerkannt
- Orientiert sich an den Geschäftsprozessen der Unternehmen
- Inhalt
 - Qualitätsmanagementsystem
 - Verantwortung der Leitung
 - Produktrealisierung
 - Messung, Analyse und Verbesserung

Was sind die Ziele eines QM-Systems

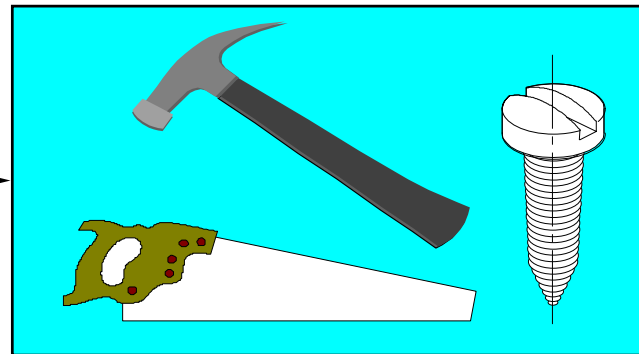
- transparente und nachvollziehbare Abläufe
- durchführbare Vorgaben
- von jedem gelebt
- Anreiz zu verstärkter Eigenverantwortung
- Qualität der Leistungen verbessern
- Konkurrenzfähigkeit steigern
- Ertrag steigern

Was ist ein „Prozess“

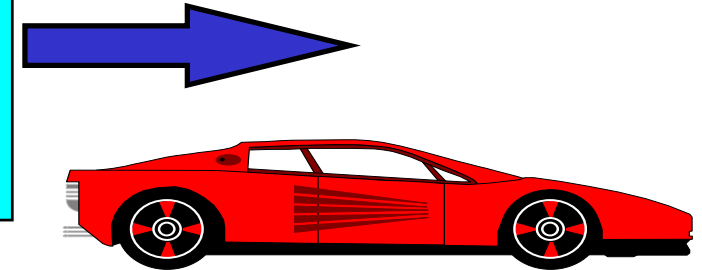
Input



Verarbeitungsschritte



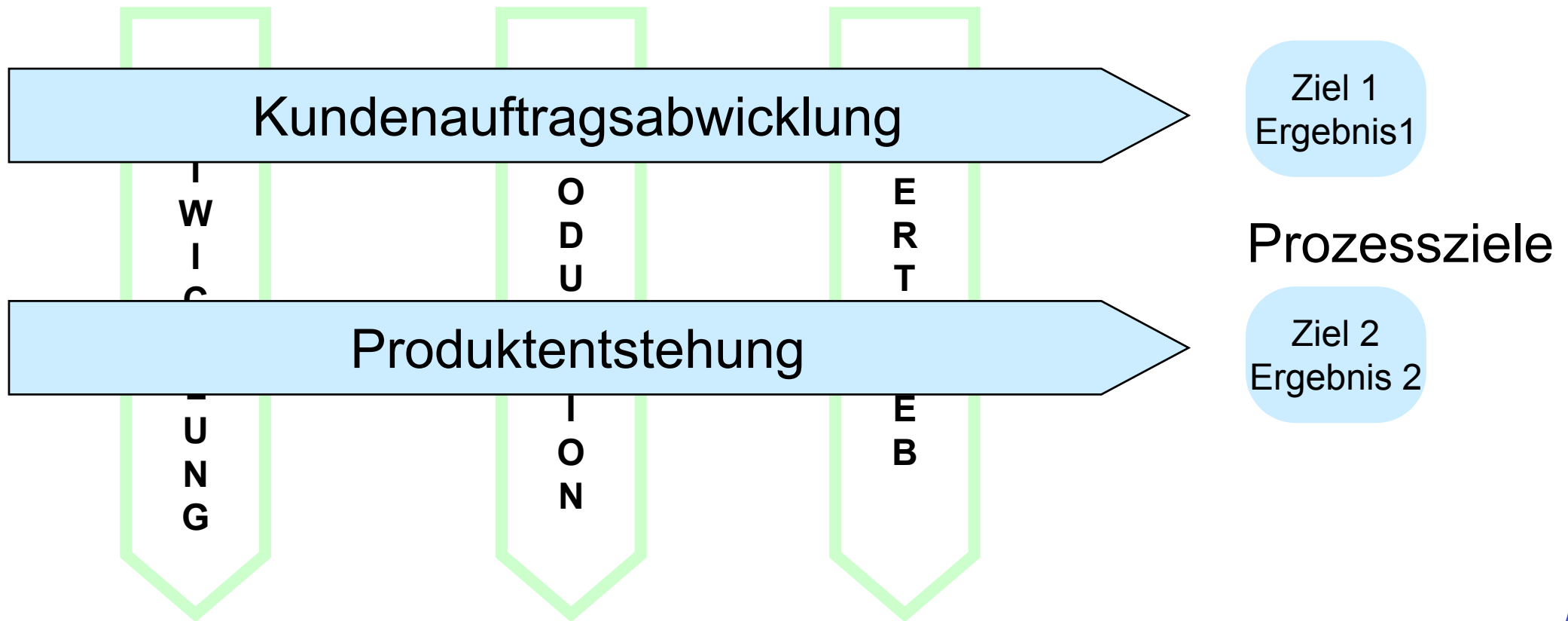
Output



Prozess



Was heißt „Prozessorientierter Aufbau“

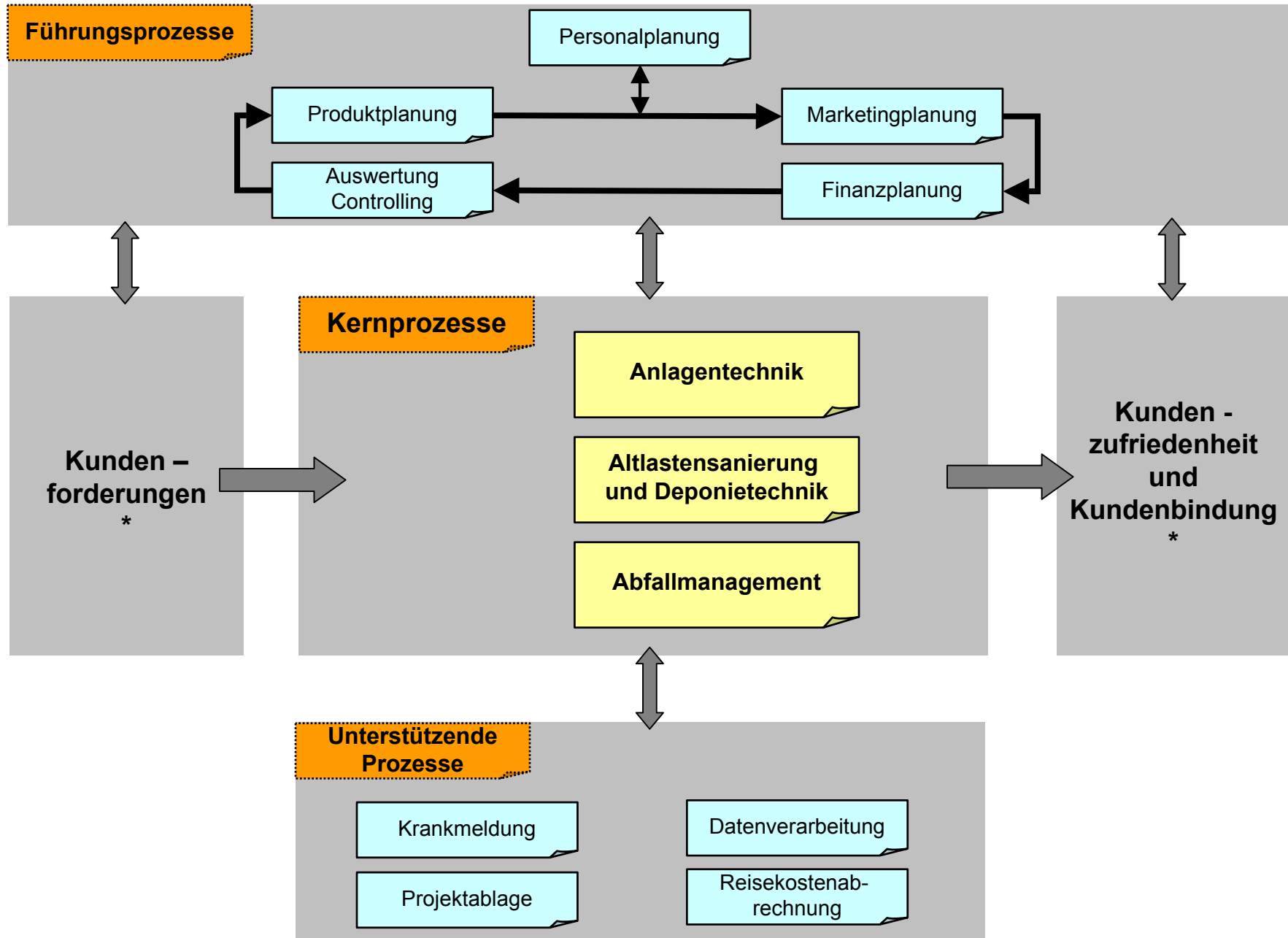


Was muss ich mich bei der Ausführung
meiner Arbeit fragen?

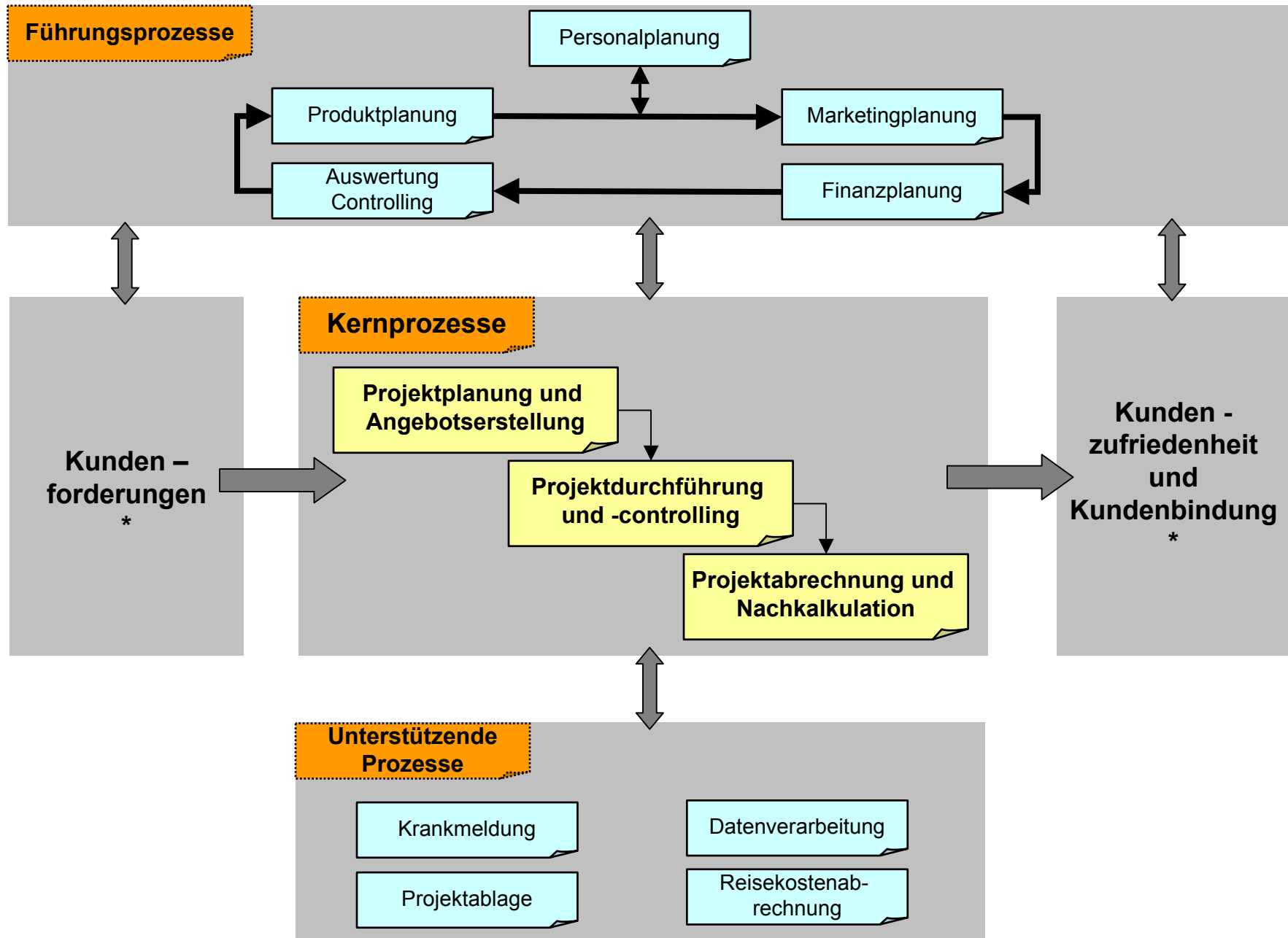
**Mache ich die richtige
Arbeit im Sinne
des Auftraggebers?**

**Führe ich die
Arbeit richtig aus?**

„Prozesslandschaft“ nach DIN ISO 9000:2000

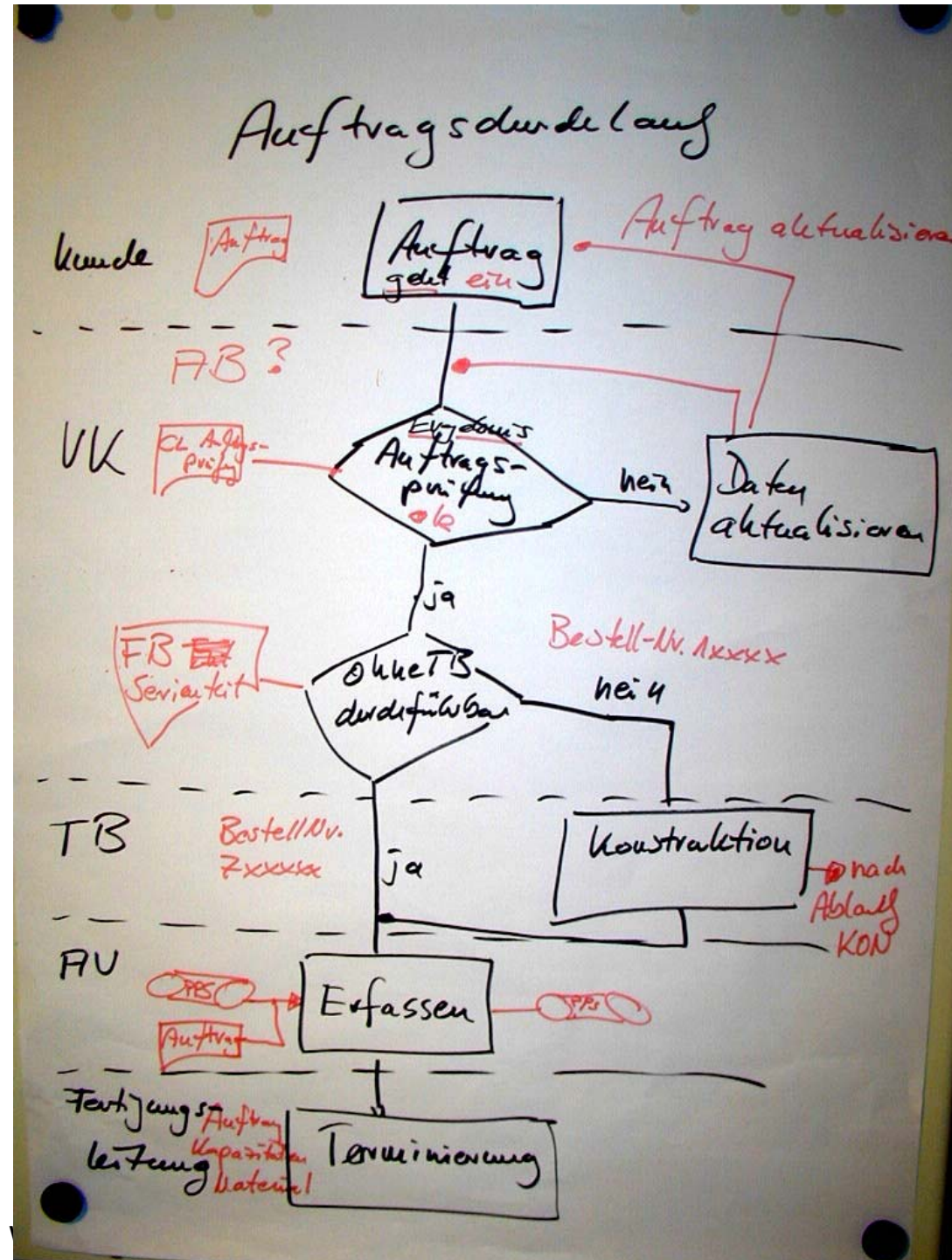


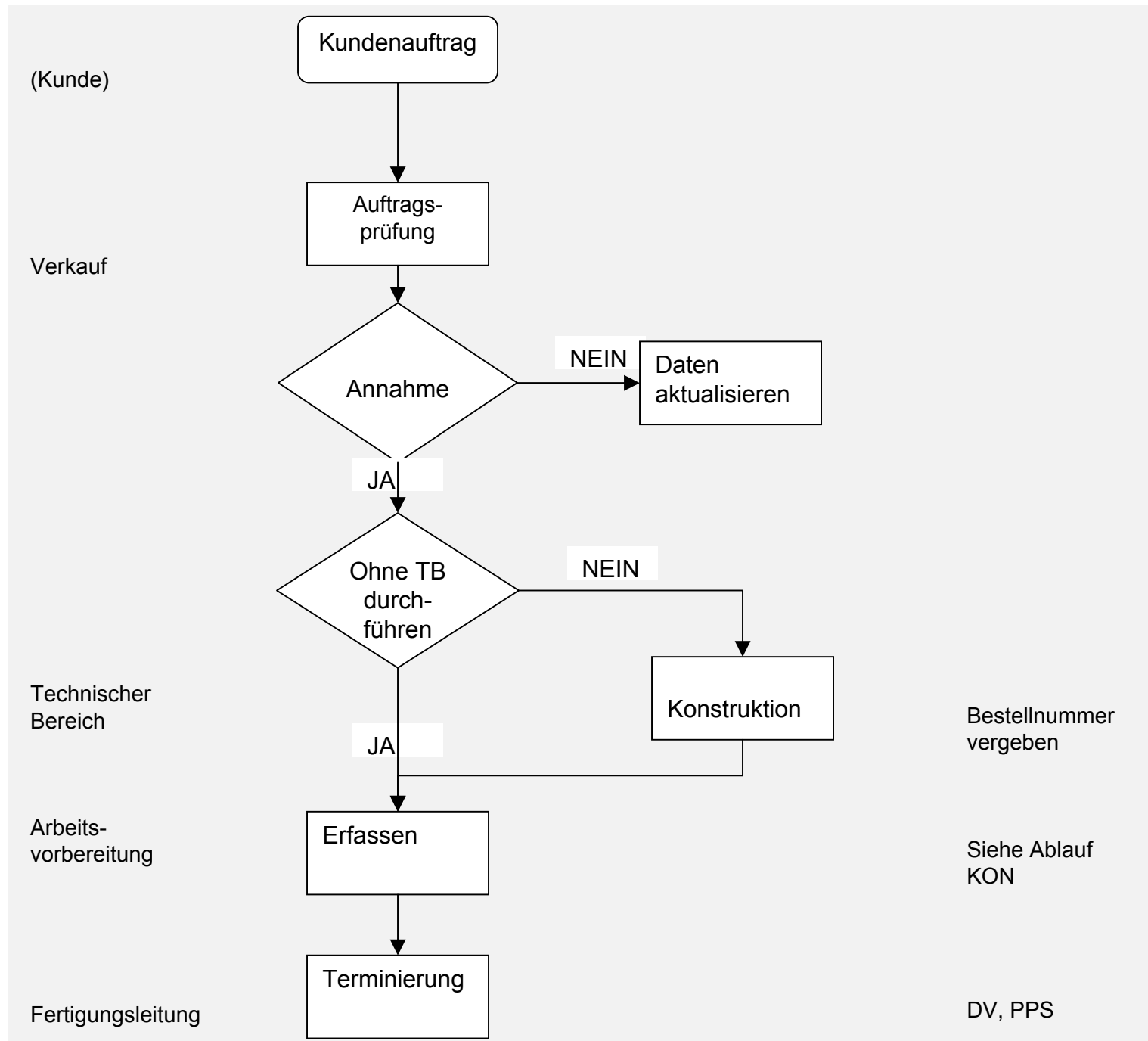
„Prozesslandschaft“ nach DIN ISO 9000:2000

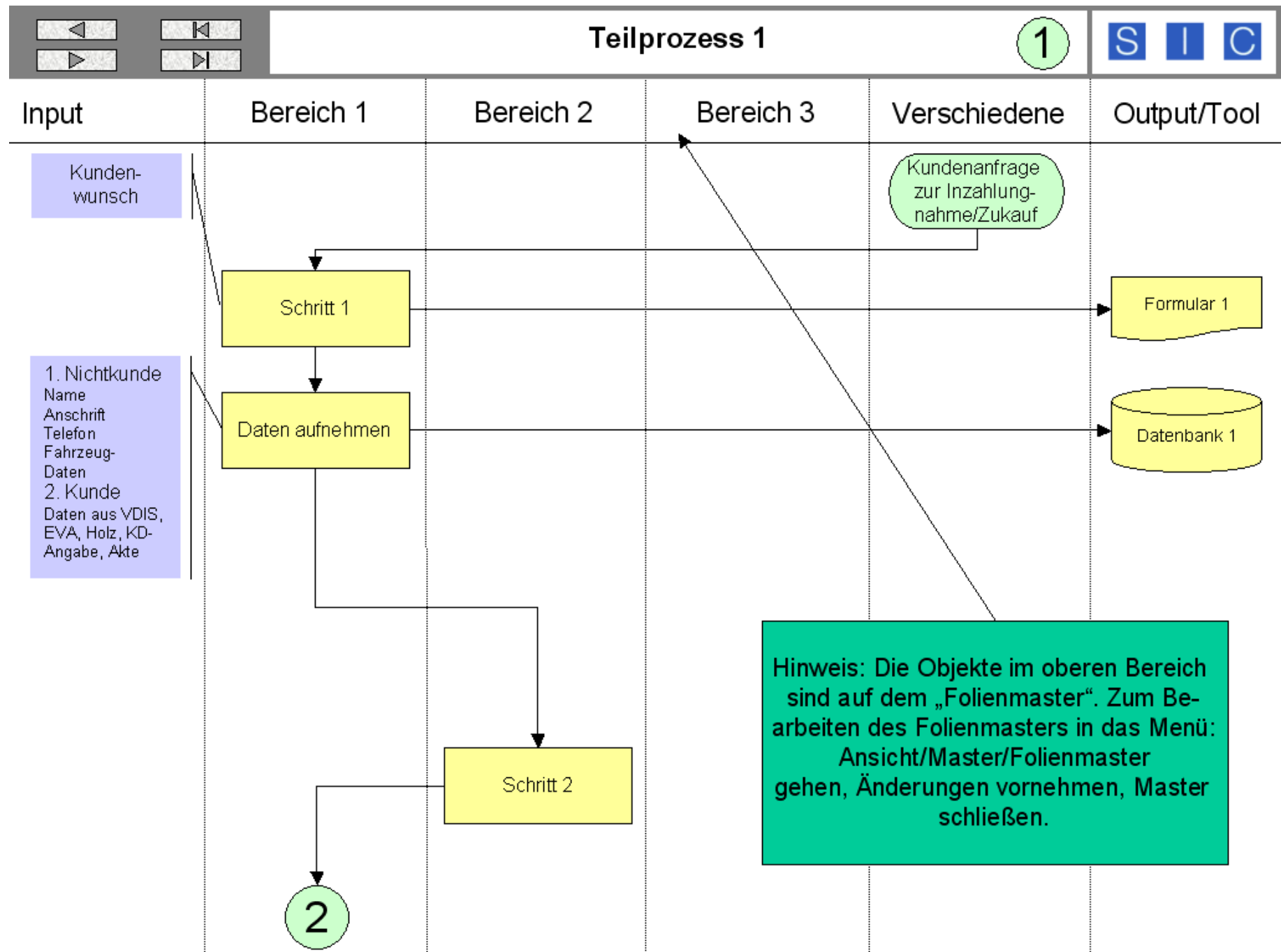


Praxisbeispiel – Prozess

Auftragsdurchlauf







Gemeinsame Erarbeitung der Dokumentation

- Gemeinsame Erarbeitung der Dokumentation
- Funktionsübergreifende Gruppen
- Anwendung von Metaplantchnik
- Austausch von Wissen
- Einbringen von Verbesserungen



Ablaufplan für die Einführung eines Managementsystems (Kap. 5)

- Zielplanung erstellen
- Aufbauorganisation festlegen
 - Organigramm, Stellenbeschreibungen, Beauftragte
 - Prozesse erfassen und in Übersicht darstellen
- IST-Analyse durchführen (Internes Audit)
- Ggf. Zielplanung anpassen
- Ablauforganisation strukturieren
 - Ansatzpunkte erfassen, Maßnahmen und Aufgaben festlegen
 - Dokumentierte Prozesse/Formblätter/sonst. Dokumente in Übersicht/Systematik einbinden
 - Prozesse mit Schwachstellen verändern
 - Nicht dokumentierte Prozesse dokumentieren, dabei ggf. Prozesse auch optimieren
- Controlling und Bewertung