

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

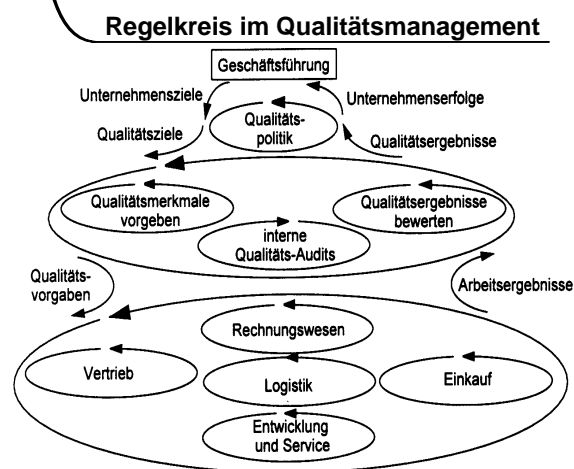
Die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen

Qualität Definition
 $Q = \text{Leistung} / \text{Erfordernisse} = 1$
 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
 Elemente:
 - 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
 Elemente:
 - Ueberwachung eines Prozesses
 - Beseitigung von Ursachen nicht zufriedenstellender Ergebnisse
 - Erreichung wirtschaftliche Effektivität
 Qualitätslenkung und Qualitätssicherung stehen in einer Wechselbeziehung zueinander
- Qualitätslenkung**
 Arbeitstechniken und Tätigkeiten, die zur Erfüllung der Qualitätsforderungen angewendet werden
 Elemente:
 - Qualitätsplanung
 - Qualitätslenkung
 - Qualitätsprüfung
 Qualitätssicherungskonzept
- Qualitätsverbesserung**
 Massnahmen zur Erhöhung von Effektivität und Effizienz von Tätigkeiten und Prozessen, um zusätzlichen Nutzen für Unternehmung und Kunden zu erzielen