

**DIE DATENBANK FÜR
UNTERNEHMER, GEWERBETREIBENDE,
SELBSTÄNDIGE UND FREIBERUFLER**



INFOS



TOOLS



TRAININGS

Tools for Business Success

Einführung QM-System

knownow

WISSEN · WERKZEUGE · WEITERBILDUNGSMEDIEN

- Sofort nutzbar
- Permanente Updates
- In der Praxis erprobt

Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

1. Ausgangssituation / Voraussetzung für das Qualitätsmanagement

Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Die Strukturkategorie umfasst die strukturellen Charakteristika einer Organisation, d.h. die Zahl und Ausbildung der Mitarbeiter(innen) und die Qualität und Quantität der anderen Ressourcen, die zur Erstellung der Leistung notwendig sind (Organisation, finanzielle Ausstattung, Infrastruktur, Maschinen, Gebäude, usw.).

Prozessqualität:

Unter einem Prozess versteht man eine logisch aufeinander folgende Reihe von wiederkehrenden Handlungen mit messbarer Eingabe, messbarem Wertzuwachs und messbarer Ausgabe. Die angebotenen Produkte oder Dienstleistungen einer Organisation entstehen in einer Wertschöpfungskette, welche sich aus den unterschiedlichsten Geschäftsprozessen zusammensetzt. Alle Geschäftsprozesse tragen zum Erfolg des Unternehmens bei. Sie müssen deshalb möglichst effektiv und effizient ablaufen.




Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

- **Kernprozessen**, die direkt dem Organisationszweck dienen (z.B. Produktion, Verkauf)
- **Hilfsprozessen**, die die Kernprozesse unterstützen (z.B. Verwaltung, Controlling, Fortbildung) und
- **Unterstützungsprozessen**, die die Organisation weiterentwickeln (z.B. Personalentwicklung).

Prozessqualität lässt sich nur definieren, wenn die notwendigen Prozesse nachvollziehbar und messbar beschrieben sind (in der Sprache des QM: Ablaufpläne, Flow-Charts, Verfahrensanweisungen).

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

-  Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
-  Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
-  Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Ergebnisqualität:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Die Ergebniskategorie bildet die wichtigste Grundlage für die Evaluation der erbrachten Leistungen in einer Organisation. Sie kann sowohl anhand objektiver Veränderungen (z.B. anhand Kennzahlen messbarer Verbesserung) als auch anhand subjektiver Kriterien (z.B. Kundenzufriedenheit) gemessen werden.

Die vorhandenen Strukturen und Ressourcen beeinflussen die Prozesse, die wiederum die gemessene Ergebnisqualität mitbestimmen. Qualitätsmanagement hat daher die Aufgabe die einzelnen Einflussfaktoren in ihrem Zusammenspiel in Richtung optimaler Qualität zu gestalten.

Dazu müssen sich in der Realität möglichst alle Mitarbeiter(innen) so verhalten, dass im Rahmen der vorhandenen Ressourcen ein möglichst großer Kundennutzen entsteht.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop**:
Registrieren und downloaden!

Grobmodell eines QM-Systems:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

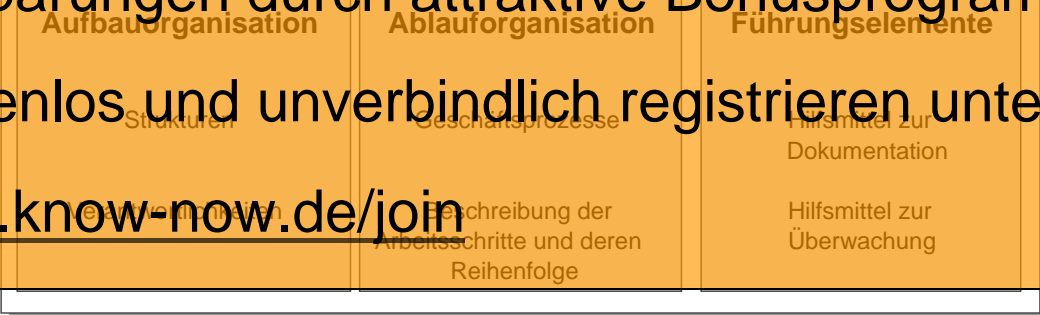
Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join



**Organigramme
Stellenbeschreibungen**

**Ablaufdiagramme
Flow Charts**

**QM-Handbuch
Auditierung**

- In der **Aufbauorganisation** der Organisation müssen Strukturen und Verantwortlichkeiten für alle qualitätsrelevanten Aufgaben vorhanden sein.
- Die **Ablauforganisation**, d.h. Abläufe der Verfahren und Prozesse, die die Produktion oder Dienstleistung durchlaufen, müssen festgelegt sein.
- Es müssen **Führungselemente** als Hilfsmittel zur Dokumentation und Überwachung des QM eingeführt sein.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... **nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:**
Registrieren und downloaden!

2. Prozessablauf bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Ihr Vorteil als Know-NOW User:



Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
 Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
 Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
 Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join

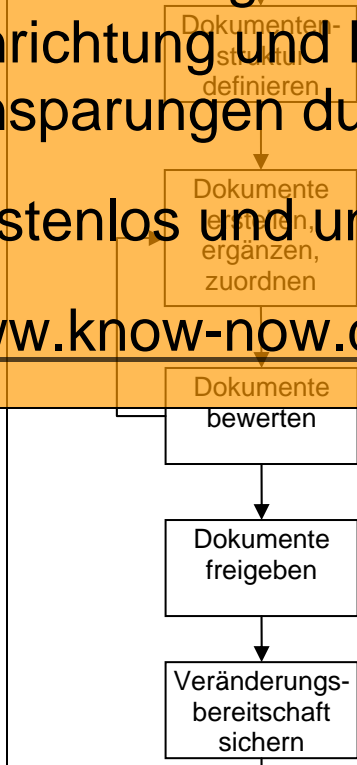
Prozessschritt	Aktivitäten						Bemerkungen
	Phase 1 - Start	Oberste Leitung	MB	Team	Einzel	Projekt	
	- Kickoff durchführen - Interne Information, - Projektablauf planen, - Anwendungsbereich des QM-Systems definieren - Vorgabenorm(en) definieren	X	X				
	- Anforderungen an das QM-System spezifizieren (erfolgsentscheidende Faktoren): - Kundenanforderungen - interne Anforderungen - gesetzliche Anforderungen - Aufbau- und Ablauforganisation (Geschäftsprozesse) erfassen und strukturieren - Führungsprozesse - Kernprozesse - Unterstützungsprozesse	X	X		X	X	
	- Qualitätspolitik konkretisieren - Qualitätsziele ableiten - Kennzahlen(-System) erarbeiten - Vorhandene QM-Vorgabedokumente sichten und sortieren Handlungsbedarf (Soll / Ist) formulieren und Prozess-/ Dokumentenmatrix erstellen - Soll-Vorgaben im Pflichtheft definieren - Aufgabe und Ziele prüfen Mitarbeiter informieren	X	X		X	X	
		X	X				

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
 Registrieren und downloaden!

Prozessschritte	Aktivitäten					Merkmal / Hinweise
	Fähigkeit	Oberste Leitung	QME	Team	Einzelarbeit	

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
 - Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
 - Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
- Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join



Phase 4 und 5 - Kreativität und Entschloß

			X			<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentenstruktur erarbeiten - QM-Handbuch - Organisationsstruktur - Arbeitsanweisungen - QM-Tools - Neu erforderliche Vorgabedokumente erarbeiten - Vorhandene Vorgabedokumente integrieren bzw. anbinden (EDV) - Verantwortlichkeiten und Befugnisse entsprechend planen - Dokumente bewerten (Konformität, Nutzwert, Akzeptanz, Verständlichkeit) und ggf. ändern
		X				<ul style="list-style-type: none"> - Entscheidungen treffen - Mitarbeiter informieren
	X	X				<ul style="list-style-type: none"> - Basis für einen stetigen Verbesserungsprozess sichern



Phase 6 - Realisierung

						<ul style="list-style-type: none"> - Einführung der (neuen) QM-Organisation in das Tagesgeschäft - Ggf. geänderte Verantwortlichkeiten und Befugnisse kommunizieren - Dokumentenmanagement „scharfschalten“ - Kennzahlen „scharfschalten“ - Feed-back durch die Mitarbeiter einholen - Interne Audits durchführen - QM-System im Rahmen von internen Audits erstmalig bewerten, bei Bedarf Korrekturen durchführen - Zertifizierung (ggf.) und permanente Weiterentwicklung des Systems
		X	X		X	




Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
 Registrieren und downloaden!

Phase 1 Start**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

Die Vorbereitung des QM-Projekts beginnt damit, dass sich die Unternehmensleitung über die Bedeutung der Einführung eines ISO 9001-

konformen QM-Systems informiert, die Entscheidung für ein solches System fällt und einen Qualitätsbeauftragten (QB) benennt.

Parallel dazu wird ein Projektleiter für das QM-Projekt ernannt. Der QB arbeitet sich in die Thematik ein und plant Aufbau und Ablauf des QM-Projekts.

-  **Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
-  **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
-  **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Phase 2 Analyse**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

In einer Auftaktveranstaltung wird der Aufbau eines QM-Systems im gesamten Unternehmen angekündigt. Es werden die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele,

www.know-now.de/join

Inhalte und die Vorgehensweise zum Aufbau des QM-Systems bekannt gegeben.

Zum offiziellen Projektstart konstituiert sich in einem Kick-Off-Meeting ein Team, welches das QM-Projekt durchführt. In diesem Meeting wird unter anderem die Verantwortung für den Aufbau der verschiedenen Teile des QM-Systems auf die einzelnen Teammitglieder verteilt.

Das bestehende System wird dann in der Analyse auf Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten untersucht und mit den Forderungen der ISO 9001 und weiteren Anforderungen verglichen. Die Ergebnisse der Analyse des erhobenen Ist-Zustands sollten in einem Analysebericht festgehalten werden.

Phase 3 Strategie

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

Die Unternehmensleitung formuliert nun mit dem Team die Qualitätspolitik und legt konkrete und messbare Qualitätsziele fest.

Vorhandene QM-Vorgabe dokumente sichten und sortieren:

Die Teammitglieder fungieren als Themenverantwortliche und bilden Arbeitsgruppen. In diesem Zusammenhang wird mit einer themenspezifischen Erhebung der Status der bereits vorliegenden vorhandenen QM-Kriterien ermittelt sowie eine Aufnahme der zu dem jeweiligen Prozess in der Praxis geübten Vorgehens durchgeföhrt. Handlungsbedarf (Soll / Ist) wird formuliert und die SOLL-Vorgaben werden im Pflichtenheft definieren. Vor der Entscheidungsphase werden Aufgabe und Ziele nochmals geprüft und alle Mitarbeiter werden über die Sachlage informiert.

... **nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!**

Phase 4 und 5 Kreativität und Entscheid

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

In dieser Phase werden die Dokumentenstrukturen erarbeitet, wie, QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Formulare.

Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Phase 6 Realisierung, Weiterentwicklung und ggf. Zertifizierung

Während der Realisierung werden die neu definierten Prozesse und Strukturen bekannt gemacht und implementiert. Nachdem die Prozesse eine bestimmte Zeit praktisch angewendet wurden, werden mit den Mitarbeitern Erfahrungen, Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten ausführlich diskutiert und die Prozesse ggf. noch einmal an die gewonnen Erkenntnisse angepasst. Erst wenn sich ein Prozess eine gewisse Zeit in der Praxis bewährt hat, wird er in Kraft gesetzt.

Ein erstes internes Qualitätsaudit zeigt, ob das QM-System insgesamt funktioniert und auch tatsächlich angewendet wird. Der Überblick über das QM-System und über die Prozesse aus denen es besteht, wird vom Qualitätsbeauftragten in einem QM-Handbuch zusammengefasst.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

informieren?

... **nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:**

Registrieren und downloaden!

Wenn das QM-System aufgebaut ist und funktioniert, kann die Zertifizierung durchgeführt werden. Während der Zertifizierung wird das QM-System von einer unabhängigen Zertifizierungsorganisation einem externen Audit unterzogen. Wenn dieses Zertifizierungsaudit erfolgreich verläuft, wird das existierende QM-System von der Zertifizierungsorganisation durch ein Zertifikat bestätigt.

Nachdem das QM-System erfolgreich eingeführt und das Zertifikat erteilt wurde, stehen der Qualitätsbeauftragte und die Themenverantwortlichen weiterhin als Verantwortliche für die kontinuierliche Weiterentwicklung des QM-Systems.

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2003 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie das Häkchen unter „Extras“ - „Optionen...“ - „Ansicht“ - „Formatierungszeichen im Feld „Alle“, indem Sie dieses anklicken.
2. Löschen Sie das Titelblatt, indem Sie dieses außerhalb der Textfelder markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel, indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Die Kopfzeilen-Grafik können Sie wie vorher löschen, indem Sie diese markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Eine neue Grafik fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „Aus Datei“ ein.
7. Diese Hinweisseite(n) entfernen Sie, indem Sie die (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.