

Qualitäts- und Prozessmanagement

- Grundlagen -

Winzer, Petra

Studienskripte

Petra Winzer

Qualitäts- und Prozessmanagement

-Grundlagen-

Shaker Verlag
Aachen 2002

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Winzer, Petra:

Qualitäts- und Prozessmanagement: -Grundlagen- / Petra Winzer.

Aachen: Shaker, 2002

(Studienskripte)

ISBN 3-8322-0238-2

Copyright Shaker Verlag 2002

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-0238-2

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen
Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9
Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Vorwort:

Das vorliegende Buch umfasst wesentliches Grundlagenwissen zum Aufbau, zur Umsetzung, zur Dokumentation und zur Pflege von modernen prozessorientierten Qualitätsmanagementsystemen. Es gibt sicher eine Vielzahl qualitätswissenschaftlicher Literatur zum Qualitätsmanagement, doch zumindest auch die gleiche Vielzahl unterschiedlicher Meinungen zu diesem Thema. Das vorliegende Buch ist ein Versuch der Bündelung von differenzierten Auffassungen bei gleichzeitigem Einbinden von eigenen Erfahrungen, welche bei zahlreichen Industrieprojekten gesammelt wurden. So sind neben der Diskussion unterschiedlichster theoretischer Ansätze auch zahlreiche praktische Beispiele in dem vorliegenden Buch zu finden. Es werden darüber hinaus Entwicklungstendenzen des Qualitätsmanagementsystems geschildert, die in dem zukunftsweisenden Generic-Managementsystem münden. Was unter einem Generic-Managementsystem zu verstehen ist, wie es aufgebaut, umgesetzt und gepflegt werden kann, wird ebenfalls theoretisch und praxisnah geschildert.

Den Studenten der Ingenieurwissenschaften oder der Betriebswirtschaft soll das vorliegende Buch als Lehrbuch für den Erwerb von Grundlagenwissen zum modernen Qualitätsmanagement dienen.

Für die redaktionelle Überarbeitung gilt ein besonderer Dank Frau Dr. Heinich und Herrn Dr. Mertens. Bei der Erstellung und Überarbeitung des Manuskriptes halfen besonders Frau Alberts, Frau Seider, Herr Bothe, Herr Flüg und Herr Gotzen mit. Sie haben einen besonders großen Anteil an der Fertigstellung des vorliegenden Buches. Aus diesem Grund sei Ihnen an dieser Stelle herzlichst gedankt.

Petra Winzer

Kontakt über:

Bergische Universität Wuppertal

Fachbereich 14 - Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen

Prof. Dr.-Ing. habil. Petra Winzer

Gaußstr. 20 - 42097 Wuppertal

Tel.: 0202 439 2060

Fax: 0202 439 2059

E-Mail: fgproqu@uni-wuppertal.de

Inhaltsverzeichnis:

1. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME GESTERN, HEUTE UND MORGEN	1
1.1 GEGENSTAND DER QUALITÄTSWISSENSCHAFT.....	1
1.2. DER WANDEL DES QUALITÄTSGRIFFS IN DER GESCHICHTE	5
1.3 DIE VERSCHIEDENSTEN SCHULEN DER QUALITÄTSWISSENSCHAFT UND DEREN URVÄTER	15
2. FORDERUNGSVIELFALT UND IHRE URSACHEN.....	26
2.1 URSACHEN FÜR DEN ANSTIEG DER FORDERUNGSVIELFALT	26
2.2 ZUM BEGRIFF DER QUALITÄTSFORDERUNG	29
2.3 SYSTEMANSATZ – BASIS FÜR DIE FORDERUNGSSYSTEMATISIERUNG	31
2.4 FORDERUNGEN AN DAS PRODUKT.....	32
2.5 FORDERUNGEN AN DAS QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM.....	33
2.6 NORMIERTE FORDERUNGEN AN DAS QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM.....	34
2.7 FORDERUNGEN AN DAS UNTERNEHMEN.....	38
3. DER ZUSAMMENHANG ZWISCHEN QUALITÄTS- UND PROZESS- MANAGEMENT	44
3.1 PROZESSORIENTIERTES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM.....	44
3.2 ÜBERBLICK ZUR DIN EN ISO 9000ER FAMILIE	46
3.3 ASPEKTE DER NOVELLIERUNG DER DIN EN ISO 9000 ER SERIE	52
3.4 DAS PROZESSMANAGEMENT	55
3.5 ZUSAMMENHANG ZWISCHEN QUALITÄTS- UND PROZESSMANAGEMENT.....	64
3.6 PROZESSORIENTIERTER AUFBAU VON GENERIC- MANAGEMENT-SYSTEMEN	69
4. FORDERUNGEN DER DIN EN ISO 9000:2000 AN DAS QUALITÄTS- MANAGEMENTSYSTEM.....	74
4.1 RECHTSSICHERHEIT SCHAFFEN MITTELS QMS.....	74
4.2 ZUSAMMENHANG VON QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM UND PRODUKTHAFTUNG.....	77
5. FÜHRUNGSAUFGABEN IM QUALITÄTSMANAGEMENT.....	88
5.1 ZIELBILDUNGSPROZESS.....	88
5.1.1 <i>Notwendigkeit der Zielbildung.....</i>	<i>88</i>
5.1.2 <i>Schrittfolge zur Zielbildung</i>	<i>97</i>

5.2	ZIELHARMONISIERUNG DURCH FÜHRUNGSFORMEN	100
5.2.1	<i>Der Zusammenhang von Führungsstil, Organisationskonzepten und Zielharmonisierung</i>	<i>101</i>
5.2.2	<i>Auswahl und Training von Führungskräften</i>	<i>112</i>
5.2.3	<i>Überblick über die Führungsinstrumente</i>	<i>117</i>
6.	PROZESSORIENTIERTER AUFBAU MODERNER QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME	118
6.1	PROZESSANSATZ DER NEUEN DIN EN ISO 9000:2000'ER- SERIE	118
6.2	BETRACHTUNG AUSGEWÄHLTER PROZESSORIENTIERTER QUALITÄTSMANAGEMENT-ANSÄTZE	120
6.2.1	<i>Das Sankt Galler Modell</i>	<i>121</i>
6.2.2	<i>Der Ansatz von BINNER</i>	<i>125</i>
6.2.3	<i>Der Ansatz von ARIS</i>	<i>128</i>
6.3	ÜBERSICHT ZU AUSGEWÄHLTEN PROZESSORIENTIERTEN INTEGRIERTEN MANAGEMENTANSÄTZEN	135
6.3.1	<i>Das summarische Modell</i>	<i>138</i>
6.3.2	<i>Das adaptive Modell</i>	<i>140</i>
6.3.3	<i>Das integrative Modell</i>	<i>142</i>
6.4	PROZESSORIENTIERTES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM ALS EIN ERGEBNIS DER UMSETZUNG DES GENERIC-MANAGEMENTSYSTEMS	143
7.	QUALITÄTSMANAGEMENTDOKUMENTATION	148
7.1	FORDERUNGEN AN EINE QUALITÄTSMANAGEMENTDOKUMENTATION	150
7.1.1	<i>Inhalt der <u>Qualitätsmanagementdokumentation</u></i>	<i>151</i>
7.1.2	<i>Aufbau der <u>Qualitätsmanagementdokumentation</u></i>	<i>152</i>
7.1.3	<i>Prozessorientierte oder elementeorientierte <u>Managementsystem-dokumentation</u> ..</i>	<i>155</i>
7.1.4	<i>Aufbau von <u>Verfahrens- und Arbeitsanweisung</u> bzw. <u>Prozessbeschreibungen</u></i>	<i>156</i>
7.2	METHODISCHE SCHRITTFOLGE ZUR ERARBEITUNG UND EINFÜHRUNG EINER MANAGEMENTSYSTEMDOKUMENTATION	158
7.2.1	<i>Erarbeitung der <u>Managementsystemdokumentation</u></i>	<i>158</i>
7.2.2	<i>Einführung</i>	<i>159</i>
7.2.3	<i>Prüfung</i>	<i>160</i>
7.2.4	<i>Pflege des Systems</i>	<i>161</i>
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	163