



Leseprobe

Unsere Fachinhalte bieten Ihnen praxisnahe Lösungen, wertvolle Tipps und direkt anwendbares Wissen für Ihre täglichen Herausforderungen.

- ✓ **Praxisnah und sofort umsetzbar:** Entwickelt für Fach- und Führungskräfte, die schnelle und effektive Lösungen benötigen.
- ✓ **Fachwissen aus erster Hand:** Inhalte von erfahrenen Expertinnen und Experten aus der Berufspraxis, die genau wissen, worauf es ankommt.
- ✓ **Immer aktuell und verlässlich:** Basierend auf über 30 Jahren Erfahrung und ständigem Austausch mit der Praxis.

Blättern Sie jetzt durch die Leseprobe und überzeugen Sie sich selbst von der Qualität und dem Mehrwert unseres Angebots!

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Im Folgenden finden Sie eine tabellarische Auflistung der Grundsätze des Qualitätsmanagements. Zu jedem Grundsatz gibt es eine kurze Aussage und eine Begründung. Des Weiteren werden in den beiden rechten Spalten mögliche wichtige Vorteile genannt und mögliche Maßnahmen angeführt.

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Aussage	Begründung	Etwas mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> - Erfüllung der Kundenanforderungen - Bestrebung, die Kundenanforderungen zu über-treffen 	<ul style="list-style-type: none"> - Nachhaltiger Erfolg = die Organisation gewinnt das Vertrauen der Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien und bewahrt es auch. - Mehrwert generieren durch jeden Kundenkontakt - Nachhaltiger Erfolg der Organisation bedeutet auf die Bedürfnisse von Kunden und anderen interessierten Parteien einzugehen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Imagegewinn - Steigerung des Ansehens der Organisation - Steigerung der Einnahmen - Ausbau der Marktanteile - Steigerung der Kundenbindung - Höhere Folgegeschäfte - Wachsende Kundenzufriedenheit - Ausbau des Kundenstammes 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Produkte und Dienstleistungen so planen, entwickeln, herstellen, liefern und unterstützen, dass Kundenerwartungen und -anforderungen erfüllt werden. - Kommunikation der Kundenerfordernisse und die -erwartungen in der gesamten Organisation. - Verständnis für die gegenwärtigen und zukünftigen Kundenerfordernisse und -erwartungen generieren. - Durch aktives Management der Kundenbeziehungen nachhaltigen Erfolg sichern.

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Führung	Aussage	Begründung	Etwäge mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
	<p>Das Erreichen der Qualitätsziele der Organisation wird dadurch sichergestellt, dass Führungskräfte in allen Bereichen der Organisation eine Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung sowie Bedingungen schaffen, damit Personen sich dafür engagieren können.</p>	<p>Das Erreichen der Ziele einer Organisation durch Anpassung ihrer Strategien, Politiken, Prozesse und Ressourcen wird durch das Schaffen der Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung unter Einbeziehung der Personen ermöglicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationsverbesserung zwischen allen Bereichen, Funktionen und Ebenen einer Organisation. - Verbesserung der Prozesse innerhalb der Organisation. - Die Erfüllung der Qualitätsziele einer Organisation kann durch Führung zu einer gesteigerten Wirksamkeit und Effizienz führen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Kommunikation der organisationseigenen Mission, Vision, Strategie, Politiken, Prozesse und Ziele in der gesamten Organisation. - Einstehen für eine organisationssweite Qualitätsverpflichtung. - Gemeinsame Werte, Fairness und Leitbilder ethischen Verhaltens in allen Bereichen der Organisation schaffen, fördern und aufrechterhalten. 	

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Engagement von Personen	Aussage	Begründung	Etwaige mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
	<p>In der gesamten Organisation sind Personen wesentlich, die kompetent, engagiert und befugt sind. Sie erbringen die Fähigkeit, die Organisation zu verbessern, Werte zu schaffen und zu verbessern.</p>	<p>Alle Personen in allen Bereichen sollten einbezogen und respektiert werden. Das ist wichtig, um eine Organisation wirksam und effizient zu führen und zu lenken. Das Erreichen der Qualitätsziele einer Organisation wird durch das Einbeziehen von Personen erleichtert. Dieses gelingt u. a. durch Anerkennung, Befähigung und Förderung von Kompetenz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eine höhere Zufriedenheit der Personen. - Verbesserung der Prozesse innerhalb der Organisation. - Verbesserung der Zusammenarbeit innerhalb der gesamten Organisation. - Gesteigertes Vertrauen. - Eine gesteigerte Motivation, um die Qualitätsziele zu erreichen. - Verbesserte Einbeziehung von Personen in Verbesserungsaktivitäten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Förderung einer guten Zusammenarbeit in der gesamten Organisation - Erleichterung des Teilens von Wissen sowie Erfahrung, das führt wiederum zu offenen Diskussionen. - Das Herausheben der Bedeutung und Wichtigkeit der Mitwirkung jeder einzelnen Person. - Befragungen, um herauszufinden und zu bewerten, ob die Personen zufrieden sind, Bekanntheit der Ergebnisse und Abstellen und Ergreifen geeigneter Maßnahmen. 	

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements Prozessorientierter Ansatz	Aussage	Begründung	Etwas mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
	Tätigkeiten, die als zusammenhängende Prozesse in einem kohärenten System geführt und gesteuert werden, erzielen wirksamer und effizienter ein beständiges und vorhersehbares Ergebnis.	Vor allem zusammenhängende Prozesse machen ein Qualitätsmanagementsystem aus. Allein das Verstehen, wie durch dieses System Ergebnisse erzielt werden, bringt eine Organisation in die Lage, das System und seine Leistung zu optimieren.	<ul style="list-style-type: none"> - Die Ergebnisse sind beständiger, insbesondere wenn sie durch ein System angepasster Prozesse erzielt werden. - Durch den prozessorientierten Ansatz gelingt es der Organisation, interessierten Parteien Vertrauen zu vermitteln. Dadurch wächst das Vertrauen in Beständigkeit, Wirksamkeit und Effizienz. - Durch den prozessorientierten Ansatz bekommt die Organisation beständige, kontinuierliche und vorhersehbare Ergebnisse durch ein System angepasster Prozesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Das Vorhandensein der Ausstattung mit den notwendigen Befugnissen, der Verantwortlichkeit und der Rechenschaftspflicht für das Führen und Steuern von Prozessen. - Klarheit vor Beginn der jeweiligen Maßnahmen über eine mögliche Einschränkung von Ressourcen, ferner muss Klarheit über das Verstehen der Fähigkeiten der Organisation da sein.

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Aussage	Begründung	Etwaige mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
Verbesserung	Organisationsen, die erfolgreich sein wollen, haben ihren Fokus fortwährend auf dem Punkt Verbesserung.	Das Leistungsniveau muss aufrechterhalten werden, auf interne und externe Bedingungen muss entsprechend reagiert werden, auch um neue Chancen zu erreichen. Für eine Organisation sind Verbesserungen wesentlich.	<ul style="list-style-type: none"> - Verstärkung des Augenmerks auf die Vorbereitungs- und Korrekturmaßnahmen, ebenso wie auf eine Ursachenuntersuchung und -beurteilung. - Die bessere Anwendung des Lernens, hauptsächlich zum Ziel einer Verbesserung. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Förderungen des Einführens von Verbesserungszielen in allen Bereichen der Organisation. - Die Anwendung grundlegender Werkzeuge und Verfahren zum Erreichen der Verbesserungsziele und die Schulung und Ausbildung der Personen aller Ebenen. - Die Sicherstellung der Kompetenz aller Personen und ihrer Fähigkeit Daten wie benötigt zu analysieren und zu bewerten.

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Faktengestützte Entscheidungsfindung	Aussage	Begründung	Etwas mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
	<p>Zu den gewünschten Ergebnissen gelangen Organisationen eher, wenn sie Daten und Informationen analysieren und auswerten.</p>	<p>Die Entscheidungsfindung weist durch ihre Komplexität immer eine gewisse Unsicherheit auf. Nicht nur die Art der Eingabe oder deren Quelle ist dabei wichtig, vielmehr auch deren – subjektive – Interpretation. Dabei ist es nicht nur entscheidend, die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung zu verstehen, sondern gerade auch mögliche unbeabsichtigte Folgen davon.</p>	<p>– Die Verbesserung des Prozesses der Entscheidungsfindung. – Die mögliche Fähigkeit, bei früher getroffenen Entscheidungen die Wirksamkeit aufzuzeigen. – Die mögliche Fähigkeit, früher getroffene Meinungen und Entscheidungen gegen zu prüfen, u. a. auch infrage zu stellen und ggf. zu ändern.</p>	<p>– Die Darstellung der Organisationsleistung, um Kennzahlen zu bestimmen, zu messen und zu überwachen – Zur Verfügung stellen aller erforderlichen Daten zur Entscheidungsfindung für die relevanten Personen der Organisation. – Die Sicherstellung der ausreichenden Präzision aller zur Verfügung gestellten Daten und Informationen.</p>	

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Aussage	Begründung	Etwaige mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
Beziehungsmangement	Mit interessierten Parteien, z. B. Anbietern, Behörden, Banken werden die Beziehungen der Organisation gesteuert, um nachhaltigen Erfolg zu haben.	Die Leistung einer Organisation kann relevante interessierte Parteien beeinflussen. Die Organisation sollte Beziehungen zu allen interessierten Parteien führen und steuern. Deren Auswirkungen optimieren die eigene Leistung. Vor allem wird mit einer höheren Wahrscheinlichkeit ein nachhaltiger Erfolg erreicht.	<ul style="list-style-type: none"> - Durch die richtige Reaktion auf die Möglichkeiten und auch Einschränkungen bezüglich jeder interessierten Partei wird nicht nur die Leistung der Organisation, sondern auch ihrer relevanten interessierten Parteien verbessert. - Durch eine gemeinsame Nutzung der Ressourcen und Kompetenzen sowie einer gemeinsamen Steuerung der qualitätsbezogenen Risiken ergibt sich eine verbesserte Fähigkeit zur Wertschöpfung für die jeweils interessierten Parteien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Das Bestimmen relevanter interessierter Partner (z. B. Lieferanten, Kunden, Partner, Investoren, Mitarbeiter, die nähere Umgebung des Unternehmens oder die Gesellschaft als Ganzes) und ihrer Beziehung zur Organisation. - Der Austausch mit relevanten Parteien über das Sammeln und Teilen von Informationen, dem Expertenwissen, vorhandenes Know-how und etwaigen Ressourcen. - Der Austausch bei Anbietern und Partnern von Verbesserungen

3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements	Aussage	Begründung	Etwas mögliche Hauptvorteile sind	Mögliche Maßnahmen umfassen
				<p>und Erfolge, die angeregt und anerkannt werden sollten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Einführung gemeinschaftlicher Entwicklungs- und Verbesserungstätigkeiten mit Anbietern, Partnern und anderen interessierten Parteien.

Somit sind die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements jetzt umfassender in der neuen DIN EN ISO 9001:2015 erläutert.

Der Abschnitt 2 wurde grundlegend überarbeitet und umfasst nun, neben den sieben Grundsätzen des Qualitätsmanagements, eine Beschreibung der grundlegenden Konzepte und Grundsätze des Qualitätsmanagements:

- Qualität
- Qualitätsmanagementsystem
- Interessierte Parteien
- Kontext einer Organisation
- Unterstützung der Leitung
- Bewusstsein
- Kommunikation

sowie eine Beschreibung des dem Qualitätsmanagementsystem zugrunde liegenden Modells und wie das Qualitätsmanagementsystem im Einklang mit dem PDCA-Modell entwickelt werden kann.

Es wurden weiterhin neue Begriffe hinzugefügt sowie Begriffe in Abschnitt 3 kategorisiert, einige bestehende Definitionen wurden angepasst, Begriffsdiagramme geändert sowie die deutsche Übersetzung verbessert und die Norm redaktionell überarbeitet.

In der DIN EN ISO 9000:2015 werden die Begriffe „Qualität“, „Qualitätsmanagementsystem“, „Kontext der Organisation“, „Interessierte Parteien“, „Unterstützung“, „Personen“, „Kompetenz“, „Bewusstsein“ und „Kommunikation“ grundlegend definiert. Für ein besseres Verständnis finden Sie im Folgenden Interpretationen der Normdefinitionen.

Qualität

Legt eine Organisation Wert auf Qualität, bedeutet das, sie beachtet die konkreten Erfordernisse und Erwartungen von Kunden sowie von allen für die Organisation relevanten interessierten Parteien. Die Organisationskultur ist auf die Förderung bestimmter Verhaltensweisen, Einstellungen und Prozesse, die eben diese Produkte und/oder Dienstleistungen schaffen, ausgerichtet. Die Qualität derselben wird durch die Fähigkeit der Organisation, ihre Kunden und interessierten Parteien

zufriedenzustellen, geprägt. Diese Zufriedenheit, und damit eben auch die Qualität, bestimmen sich nicht nur aus den faktischen Funktionen und Leistungen, sondern auch aus dem subjektiven, vom Kunden wahrgenommenen Nutzen und Wert des Produktes oder der Dienstleistung.

Qualitätsmanagementsystem

Ein Qualitätsmanagementsystem besteht aus Tätigkeiten und Maßnahmen, mit Hilfe derer eine Organisation ihre Prozesse und Ressourcen bestimmt und ermittelt, um ihre gesteckten Ziele und Ergebnisse (z. B. für relevante interessierte Parteien) zu erreichen.

Diese Prozesse und Ressourcen stehen in einer gewissen Wechselwirkung zueinander. Sie zu führen und zu steuern ist Aufgabe des QMS. Dadurch ist der obersten Leitung die Möglichkeit gegeben, den Einsatz ihrer Ressourcen unter Berücksichtigung aller lang- und kurzfristigen Folgen zu optimieren. Durch das QMS werden Mittel zur Verfügung gestellt, mit denen Maßnahmen ausgemacht werden können, um auf eventuelle (un-)beabsichtigte Folgen, die bei der Bereitstellung ihrer Produkte/Dienstleistungen auftreten können, zu reagieren.

Kontext einer Organisation

Den Kontext einer Organisation zu verstehen, ist ein Prozess. Dessen Faktoren wirken auf Zweck, Ziele und Nachhaltigkeit eben dieser Organisation ein. Es werden interne (z. B. Organisationskultur) und externe (z. B. ökonomisches Umfeld) Faktoren berücksichtigt.

Interessierte Parteien

Der Fokus des Begriffes „interessierte Parteien“ liegt nicht allein auf dem Kunden einer Organisation. Es werden alle relevanten Parteien (z. B. auch Lieferanten, Wettbewerber etc.) betrachtet.

Um den Kontext einer Organisation richtig zu verstehen, ist es wichtig, deren interessierte Parteien korrekt auszumachen. Sie können unter Umständen ein erhebliches Risiko für die Nachhaltigkeit der Organisationen darstellen. So z. B., wenn ihre Erfordernisse und Erwartungen nicht erfüllt werden. Um dieses Risiko für die Organisation zu verringern, legt die Organisation im Vorfeld bereits die Ergebnisse fest, die sie den interessierten Parteien zur Verfügung stellt.

Der Organisationserfolg ist davon abhängig, daher ist es auch wichtig für die Organisationen, sich die Unterstützung ihrer interessierten Parteien zu sichern.

Unterstützung

Erfährt das QMS durch die oberste Leitung und durch das Engagement von Personen Unterstützung, können angemessene Ressourcen bereitgestellt werden und geeignete Maßnahmen durchgeführt werden. Auch die Überwachung von Prozessen und Ergebnissen oder die Bestimmung und Beurteilung von Risiken und Chancen sind so möglich. Wichtig bei der Unterstützung der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele ist das verantwortungsvolle Heranbringen, Zur-Verfügung-Stellen und Verbessern von Ressourcen.

Personen

Die wichtigsten Ressourcen einer Organisation sind deren Personen, denn die oberste Leitung ist von deren Verhalten innerhalb des Systems abhängig. Daher ist eine Verbundenheit der Personen durch ein einheitliches Verständnis und eine gemeinsame Verpflichtung ihrer Qualitätspolitik und Ziele sehr wichtig.

Kompetenz

Die Erlangung der jeweiligen Kompetenz liegt im Verantwortungsbereich der obersten Leitung. Sie muss den Personen die Möglichkeit zur Schaffung eben dieser Kompetenzen bieten. Ein QMS ist nur dann am wirksamsten wenn alle Personen ihre Fähigkeiten und Erfahrungen durch Schulung oder Ausbildung verstanden haben und in ihren jeweiligen Rollen und Verantwortungsbereichen ausüben können.

Bewusstsein

Personen müssen sich bewusst darüber sein, worin ihre Verantwortlichkeiten liegen und wie sie durch ihre Handlungen und Tätigkeiten zur Zielerreichung beitragen können.

Kommunikation

Die Kommunikation sollte stets geplant und wirksam sein, so kann sie das Engagement und Verständnis von Personen optimal verbessern. Es gibt die interne Kommunikation (d. h. innerhalb der Organisation) und auch die externe Kommunikation (z. B. mit interessierten Parteien).

Bestelloptionen



Praxishandbuch Qualitätsmanagement

Sie haben Fragen zum Produkt oder benötigen Unterstützung bei der Bestellung? Unser Kundenservice ist für Sie da:

 08233 / 381-123 (Mo - Do 7:30 - 17:00 Uhr, Fr 7:30 - 15:00 Uhr)

 service@forum-verlag.com

Oder bestellen Sie bequem über unseren Online-Shop:

[Jetzt bestellen](#)