

Qualitäts- und Prozessmanagement

- Führungsaufgaben -

Winzer, Petra

Studienskripte

Petra Winzer

Qualitäts- und Prozessmanagement

- Führungsaufgaben -

Shaker Verlag
Aachen 2002

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Winzer, Petra:

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

Aachen: Shaker, 2002

(Studienskripte)

ISBN3-8322-0970-0

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 3-8322-0970-0

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:

Moderne prozessorientierte Qualitätsmanagementsysteme bedürfen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. In dem vorliegenden Lehrbuch werden grundlegende Möglichkeiten diskutiert. Dazu gehören zum einen verschiedenste Partizipationsformen, wie z.B. der Qualitätszirkel, Formen der Öffentlichkeitsarbeit, Kaizen und Vorschlagswesen, aber auch das Beherrschen von Problemlösungstechnik, z.B. 7K (Kreativitätstechniken), 7Q (elementare Qualitätswerkzeuge sowie 7M (elementare Managementwerkzeuge der Qualität). Eine besondere Bedeutung beim Aufbau prozessorientierter moderner Qualitätsmanagementsysteme kommt dem Audit zu. Seine Rolle hat sich gewandelt, d.h. von der ursprünglichen Controllingfunktion hin zum Erkennen von Verbesserungspotentialen. Wichtiger Bestandteil des umfassenden kontinuierlichen Verbesserungsprozesses von Qualitätsmanagementsystemen ist das Review. Es dient einerseits zum Controlling der fixierten Maßnahmen und andererseits zum Ableiten neuer Zielstellungen. Alles muss eng gekoppelt sein mit Wirtschaftlichkeitsnachweisen.

Darüber hinaus wird ein Ausblick zu verschiedenen Total-Quality-Managementansätzen und einen Überblick zu den verschiedensten Qualitätspreisen gegeben.

Dank der umfassenden Unterstützung der Mitarbeiter des Fachgebietes Produktsicherheit und Qualitätswesen konnte das Buch in der vorliegenden Form erscheinen.

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. PARTIZIPATIONSFORMEN IM QUALITÄTS- UND PROZESSMANAGEMENT-SYSTEM	1
1.1 ZUSAMMENHANG VON MOTIVATION, LEISTUNG UND ZUFRIEDENHEIT	1
1.1.1 <i>Partizipationsformen und -möglichkeiten in modernen Qualitätsmanagementsystemen</i>	<i>5</i>
1.1.2 <i>Qualitätsförderprogramm – Möglichkeiten der Qualitätsschulung im Unternehmen.....</i>	<i>13</i>
1.2 QUALITÄTSZIRKEL	31
1.2.1 <i>Inhalt und Aufgaben von Qualitätszirkeln</i>	<i>31</i>
1.2.2 <i>Organisationsformen</i>	<i>35</i>
1.2.3 <i>Umsetzungsmöglichkeiten im Unternehmen</i>	<i>39</i>
1.3 KAIZEN.....	43
1.3.1 <i>Kaizen und seine Bedeutung für deutsche Unternehmen.....</i>	<i>43</i>
1.3.2 <i>Kaizen und das moderne Qualitätsmanagementsystem.....</i>	<i>44</i>
1.4 VORSCHLAGSWESEN.....	45
1.4.1 <i>Merkmale rechtliche Grundlagen und Rahmenbedingungen.....</i>	<i>45</i>
1.4.2 <i>Umsetzungsmöglichkeiten und Ergebnisse im Unternehmen.....</i>	<i>51</i>
1.5 KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS (KVP)	55
1.5.1 <i>Schwerpunkte des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und der Zusammenhang mit dem modernen Qualitätsmanagementsystem.....</i>	<i>55</i>
1.5.2 <i>Vergleich des KVP's mit dem Vorschlagwesen und den Qualitätszirkel.....</i>	<i>56</i>
1.5.3 <i>Der Qualitätsregelkreis PDCA als Grundprinzip des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses</i>	<i>57</i>
1.6 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	66
1.6.1 <i>Formen und Funktionen der Öffentlichkeitsarbeit</i>	<i>66</i>
1.6.2 <i>Der Zusammenhang von Öffentlichkeitsarbeit und modernen Qualitätsmanagementsystemen.</i>	<i>71</i>
1.6.3 <i>Praxisbeispiele.....</i>	<i>74</i>

2. PROBLEMLÖSETECHNIKEN	78
2.1 VORBEMERKUNGEN.....	78
2.1.1 <i>Problemerkennung</i>	82
2.1.2 <i>Problemanalyse</i>	83
2.1.3 <i>Problemlösung</i>	83
2.1.4 <i>K7 - Kreativitätstechniken</i>	84
2.1 DIE 7 ELEMENTAREN QUALITÄTSWERKZEUGE (Q7).....	95
2.1.0 <i>Vorbemerkung</i>	95
2.1.1 <i>Datensammelblatt</i>	96
2.1.2 <i>Flussdiagramm</i>	100
2.1.3 <i>Ursachen-Wirkungs-Diagramm</i>	104
2.1.4 <i>Qualitätsregelkarten</i>	107
2.1.5 <i>Histogramm</i>	109
2.1.6 <i>Pareto Diagramm</i>	110
2.1.7 <i>Korrelationsdiagramm</i>	112
2.2 MANAGEMENTWERKZEUGE DER QUALITÄT (M7).....	115
2.2.0 <i>Vorbemerkung</i>	115
2.2.1 <i>Affinitätsdiagramm</i>	115
2.2.2 <i>Relationsdiagramm</i>	116
2.2.3 <i>Baumdiagramm</i>	119
2.2.4 <i>Matrixdiagramm</i>	121
2.2.5 <i>Matrixdatenanalyse</i>	123
2.2.6 <i>Problementscheidungsplan</i>	125
2.2.7 <i>Netzplan</i>	128
2.2.8 <i>Kombinationsmöglichkeiten der verschiedensten Werkzeuge</i>	130
3. DAS AUDIT UND SEINE FUNKTION IN MODERNEN QUALITÄTS-	
 MANAGEMENTSYSTEMEN	133
3.1 AUDITARTEN UND IHRE BEDEUTUNG FÜR DAS UNTERNEHMEN.....	133
3.1.1 <i>Systemaudit: Inhalt, Funktion und Vorgehen</i>	137
3.1.2 <i>Prozessaudit: Inhalt, Funktion und Vorgehen</i>	139

3.2	DAS INTERNE AUDIT	142
3.2.1	<i>Inhalt, Funktion und prinzipielles Vorgehen</i>	142
3.2.2	<i>Vorbereitung des internen Audits</i>	145
3.2.3	<i>Durchführung des internen Audits</i>	158
3.2.4	<i>Auswertung der internen Audits</i>	159
3.3	EXTERNES AUDIT	160
3.3.1	<i>Externe Auditorarten</i>	160
3.3.2	<i>Zertifizierungsablauf</i>	163
3.3.3	<i>Vorgehen bei der Auswahl und Bindung externer Auditoren</i>	166
4.	REVIEW ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT IN MODERNEN MANAGEMENT- SYSTEMEN	170
4.1	INHALT UND FUNKTION EINES REVIEWS	170
4.2	VORGEHEN.....	170
4.3	ZUSAMMENHANG VON REVIEW UND PRÄZISIERUNG DER UNTERNEHMENSSTRATEGIE	171
5.	QUALITÄT UND WIRTSCHAFTLICHKEIT	173
5.1	EINFÜHRUNG	173
5.2	QUALITÄTSINFORMATION	174
5.2.1	<i>Anforderungen an die Qualitätsinformationen</i>	177
5.2.2	<i>Struktur von Qualitätsinformationen</i>	179
5.2.3	<i>Einbindung von Qualitätsinformationen in das betrieblichen Managementsystem</i>	179
5.3	QUALITÄTSKOSTEN	183
5.3.1	<i>Qualitätskostenarten</i>	184
5.3.2	<i>Qualitätskostenanalyse</i>	192
5.3.3	<i>Einbindung der Qualitätskosten in das betriebliche Controllingsystem</i>	195
6.	TOTAL-QUALITY-MANAGEMENT (TQM)	202
6.1	TQM THEORIEN GESTERN, HEUTE, MORGEN.....	202
6.2	TQM UND MODERNE MANAGEMENTANSÄTZE	206
6.3	MÖGLICHKEITEN DER UMSETZUNG VON TQM IN UNTERNEHMEN.....	209

7. QUALITÄTSPREISE.....	215
7.1 GESCHICHTLICHE ENTWICKLUNG DER QUALITÄTSPREISE	215
7.2 DER DEMING-PREIS (DEMING PRIZE)	216
7.3 MALCOLM BALDRIGE QUALITY AWARD (MBQA)	222
7.4 EUROPEAN QUALITY AWARD (EQA)	224
7.5 LUDWIG ERHARD PREIS.....	228
7.6 ZUSAMMENFASSENDE WERTUNG	230
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	231
ANLAGE.....	239