



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN

Qualitätsentwicklung in Weiterbildungsorganisationen SoSe 2018

31.05.2018: Grundlagen der DIN ISO 9000 ff.

Lisa Vogel



DRESDEN
concept
Exzellenz aus
Wissenschaft
und Kultur

1. DIN ISO 9000 ff.

ISO 9000: Begriffe und allgemeine Grundsätze

ISO 9001: der Normkatalog - das Management-System

ISO 9004: Leitfaden zur Verbesserung

2. DIN ISO 9001: Der Normkatalog

= Forderungen für Aufbau des
Managementsystems

- Prozessorientierter Ansatz: Unternehmen soll in Prozessen denken und diese überwachen → jede Tätigkeit kann als Prozess verstanden werden
- Inputs → Ergebnisse → Überwachung
- Prozessverbesserung nach PDCA-Kreislauf

Kapitel 1: Anwendungsbereich

- Anforderungen der Kunden richten sich nach rechtlichen Vorgaben
- Gesetzesvorgaben müssen immer eingehalten werden
- Norm kann grundsätzlich von allen Arten und Größen von Unternehmen angewendet werden

Kapitel 2: Das Rechtskataster

- Gesetze kennen und aktiv managen: Zuweisung dieser Tätigkeit inkl. konkreter Beschreibung des Vorgangs

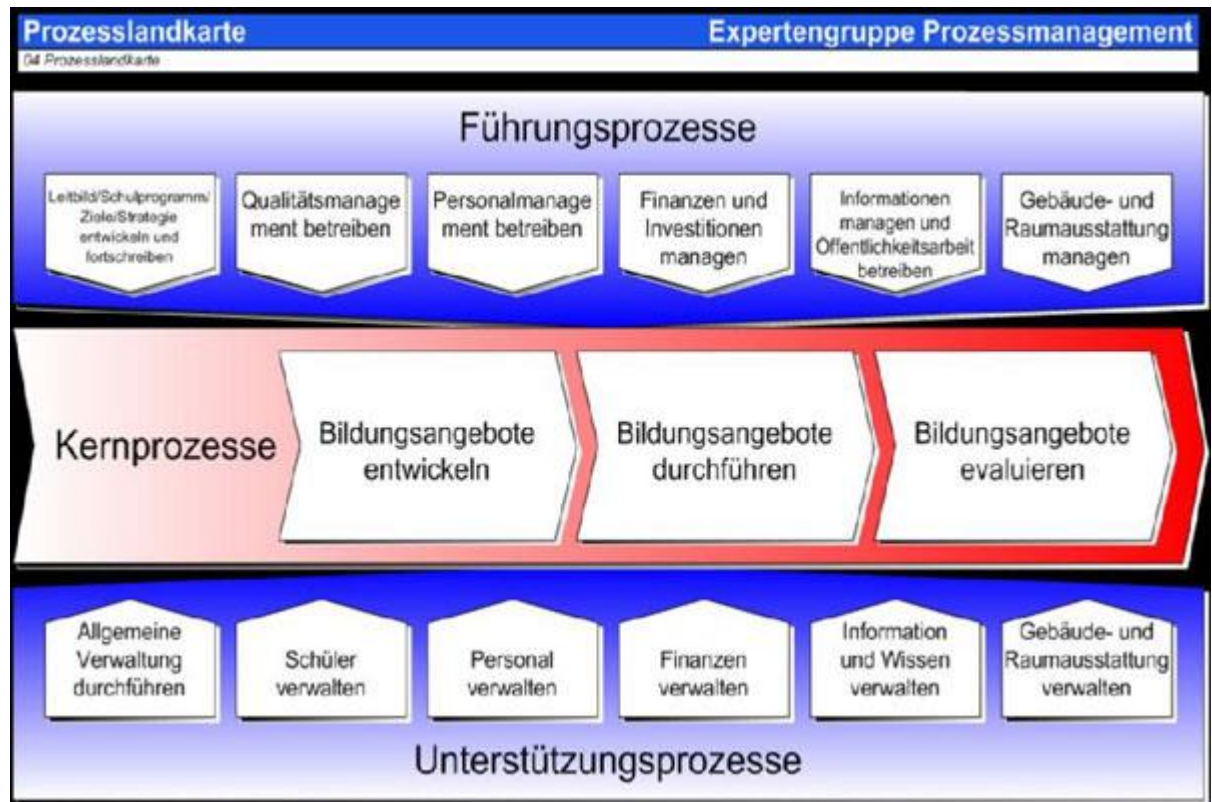
Kapitel 3: Begriffe

- Produkte = Dienstleistungen
- Handbuch mit Abkürzungsverzeichnis
- Erläuterung wichtiger Begriffe → Handbuch muss von allen MA verstanden werden

Kapitel 4: Qualitätsmanagementsystem

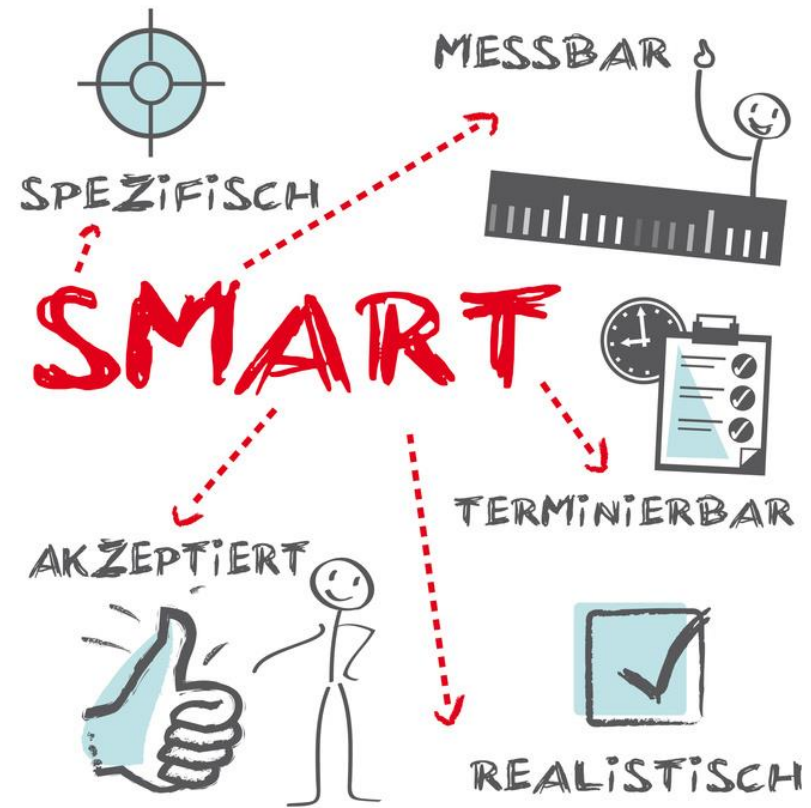
- Entwurf einer Prozesslandschaft, meist Grafik
- Dokumentationsanforderungen: Erstellung einer Prozessbeschreibung oder Verfahrensanweisung in Form eines QM-Handbuch, Musterformulare, Checklisten

<http://bbs-reko.mmbbs.de/fileadmin/bilder/prozesslandkarte.jpg>



Kapitel 5: Verantwortung der Leitung

- Geschäftsführung verantwortlich dafür, dass Kundenanforderungen korrekt und vollständig aufgenommen werden
- Definition der Qualitätspolitik inkl. KVP: v.a. im Leitbild
- Definition der Qualitätsziele nach SMART-Methode
- Planung des QM-Systems
- Regelung von Verantwortlichkeiten (Organigramm)



© Trueffelpix – Fotolia.com

Kapitel 6: Management der Ressourcen

Personal

- Ermittlung der Qualifikationen der MA
- Bei Bedarf Schulungen und andere Maßnahmen veranlassen und prüfen
- Transparenz der QM Ziele schaffen (durch Aushang, persönliche Gespräche, Intranet)

Infrastruktur

- = jegliche Mittel, die ein Unternehmen benötigt, um Arbeit zu verrichten
- Auflistung der Mittel, Zustand und Gebrauch
- Verweis auf Investitionsplan des Unternehmens
- Schutz der IT-Landschaft und der Daten

Arbeitsumgebung

- = Arbeitsplatz, genügend Licht, Heizung oder Sozialräume
- Verweis auf Arbeitssicherheit

Kapitel 7: Produktrealisierung

- Planung der Produktion, Definition der Q-Ziele für Produkte
- QM-Plan: Prozessbeschreibung für Produkt, das produziert wird
- Beschreibung der Aufnahme, Verantwortlichkeiten, Dokumente, Angebotserstellung, Auftragsannahme der Kundenanfrage
- Beschreibung der Kommunikationsformen mit Kunden
- Beschreibung des Beschaffungsprozesses und Verifizierung der beschafften Dokumente

Kapitel 8: Messung, Analyse und Verbesserung

- Zusammenfassung, was gemessen und analysiert werden muss
- Überwachung der Kundenzufriedenheit
- Durchführung interner Audits
- Überwachung und Messung von Prozessen: Reklamationen, Wartezeiten
- Überwachung und Messung der Produkte
- Beschreibung des KVP

Literatur

Dahl, Christoph (2012): ISO 9001 erklärt. URL:
http://www.iso9001erklaert.de/ISO9001erklaert/Normenreihe_ISO_9000ff.html (Stand: 09.05.2018).

Kegelman, Monika: CERTQUA: Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN/EN/ISO 9000 ff. in der beruflichen Bildung. In: Jörg, E. Feuchthofen, Eckart, Severing (Hg.): Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung. 1995. S. 155-177.