



HACKSTEIN ENGINEERING
Management und Consulting auf Zeit

Qualitätsmanagement

Gedanken zur Qualität und dem
persönlichen Beitrag am Arbeitsplatz



Unsere Leistungen

- **Interims- und Projektmanagement**
- **Test- und Dokumentationsmanagement**
- **Prozess- und Organisations-Consulting**

Mischa Hackstein Engineering
Management und Consulting auf Zeit

63165 Mühlheim
Lindenstraße 29

Telefon: 06108-705652
info@hackstein-engineering.de
www.hackstein-engineering.de

Zielsetzung der Präsentation

- Sie soll einen Einblick in das Thema geben und ist nicht dazu gedacht, tief greifendes Wissen zu vermitteln.
- Sie soll neugierig machen und Interesse wecken, nicht aber Experten-Wissen aufbauen oder vermitteln.
- Sie soll auch fachfremden Personen ein Gefühl für die Thematik geben.
- Sie ist als „Kurz-Session“ für Vorträge von 10-15 Minuten konzipiert .

Gerne unterstützen wir Sie beim Wissensaufbau,
zum genannten oder auch zu anderen Themen.

Qualitätsmanagement – wer macht es?

- Jeder ist sein eigener Qualitätsmanager
- Jeder trägt zur Gesamtqualität bei
- Jeder ist für die Qualität verantwortlich

Die Qualität beginnt am einzelnen Arbeitsplatz und in den einzelnen Köpfen.

Was ist Qualität?

Beschrieben wir die Qualität oft mit den Faktoren:

- Beschaffenheit
- Güte
- Wert

Ist das Markenprodukt von höherer Qualität als das No-Name Produkt?



Wie ist die Definition für Qualität?

Qualität entsteht im Spannungsfeld von Lieferant und Kunde, d.h. dort wird sie zwischen beiden Seiten definiert und vereinbart.

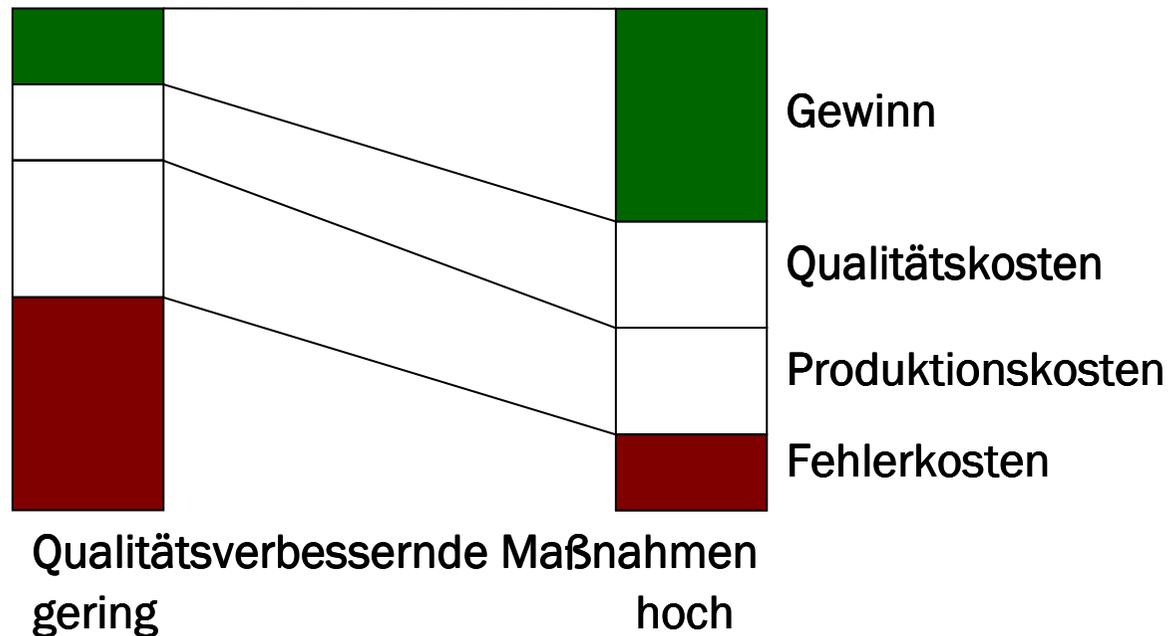
- Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen!

Qualität ist der entscheidende Faktor für den Markterfolg eines Unternehmens!



Was bringt die Qualitätsverbesserung?

- Kosten für nicht erbrachte Qualität werden gesenkt (PONC Price of non Conformance) und
- Steigerung der Zufriedenheit bei allen Beteiligten



Welchen Stellenwert hat die Kommunikation?

$$Of = Mi * Wi^2 * Ko^3 * Mo$$

Of Qualitätsfähigkeit

Mi Mittel / Methoden

Wi Wissen der Mitarbeiter

Ko Kommunikation

Mo Motivation

Quelle: Annahme im Umfeld der ISO 9001 Zertifizierung ICL Technologie GmbH



Wie stellt sich der Leistungsstandard dar?

- Eindeutige Aussage von/an den Kunden
- Eindeutige Aussage von/an den Lieferanten

Vermeidung von interpretierbaren „Standards“!

- Das ist gut genug oder das reicht.
- „Technisch objektive“ Aussagen reichen nicht.

Fakten schaffen, Eindeutigkeit herstellen und
für ein gemeinsames Verständnis sorgen!



Qualität wird nicht hergestellt

Vielmehr wird die Qualität zwischen

- Kunden und
- Lieferanten

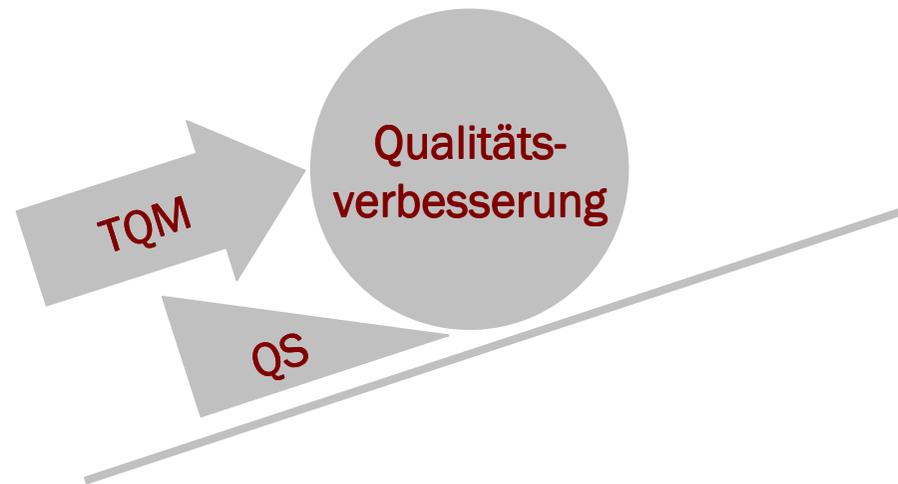
definiert.

So kann ein Produkt oder eine Dienstleistung mit völlig identischen Eigenschaften in einem anderen Einsatzfeld oder bei einem anderem Kunden völlig unterschiedliche Qualitätsmerkmale besetzen.



Qualitätsverbesserung und dann?

Fortschritt durch Total Quality Management (TQM) sichern!



Das Qualitätssicherungssystem ist der Bremsklotz gegen den Rückschritt. TQM sichert dagegen den Fortschritt.

Wer macht mit?

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche und Hierarchien sind in der Wechselwirkung Kunde und Lieferant – sie alle stehen für Qualität!

- Zeit nehmen für eine ausreichende Planung
- Beteiligte umfangreich informieren
- Im erforderlichen Maß dokumentieren
- Für Akzeptanz und Engagement sorgen
- ...

Kollegialität, konstruktives Miteinander und gegenseitige Hilfe, statt Schuldzuweisungen.



Was ist zu beachten?

- Das Unternehmen lebt von seinen Kunden
- Die Kundenzufriedenheit steht im Mittelpunkt
- Betroffene sind in die Entscheidungen einzubinden
- Offene Informations- und Kommunikationspolitik
- Mitarbeiter anerkennen und fördern
- ...

Kundenwunsch aufnehmen, erfüllen
und die Veränderung messbar machen.



Wie wirken sich Fehler aus?

Annahme

Ein Produkt setzt sich aus 350 (n) Teilen zusammen,
dann ergibt sich folgende Fehlertabelle: $(1-p)^n=$

Toleranz (p)	fehlerfrei	Fehler
0,5 %	17,3%	83 %
0,1 %	70,5 %	30 %
0,01 %	96,6 %	3 %

Entwicklung im Qualitätswesen

bis 1960	Endprüfung am Produkt
bis 1970	Prüfplanung der Leistungen
bis 1985	Qualitätskontrolle
seit 1987	Qualitätssicherung
seit 1994	Qualitätsmanagement

Von der Prüfung zum Management.
Von der Produktorientierung zur
Dienstleistungsorientierung.



Qualitätssicherung durch Fehlerverhütung

Prozesse beherrschen

- Ermitteln der Kundenerwartung
- Risiken analysieren
- Risiken eliminieren
- Fehlerursachen ermitteln
- Fehlerursachen beheben
- Mess-Systeme implementieren
- Regelungssystem implementieren



Deming - Steckbrief

William Edwards Deming

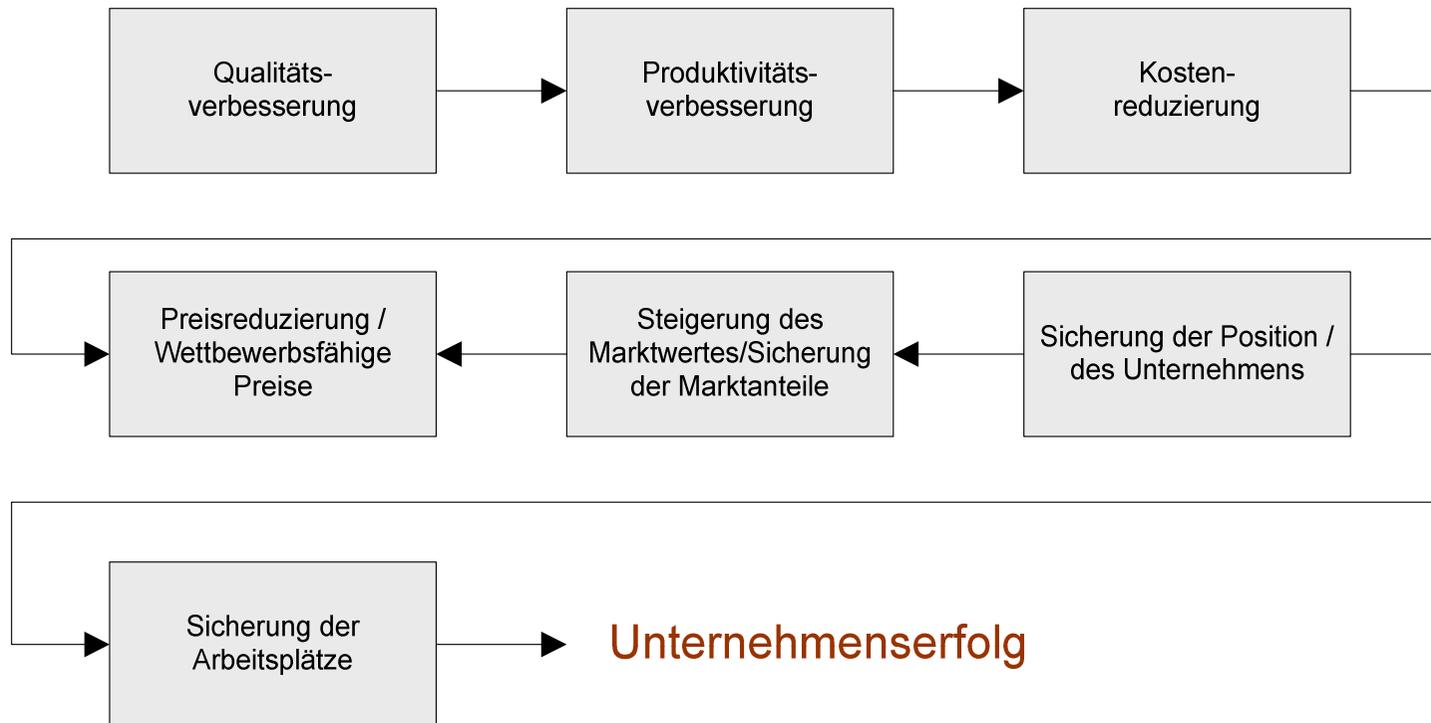
[14.10.1900 – 20.12.1993]

- einer der Pioniere im Qualitätsmanagement
- hat das industrielle Qualitätsgeschehen weltweit geprägt
- Japaner sehen ihn als Begründer der Qualitätsbewegung in Japan
- Seine Aussagen sind meist einfach aber einleuchtend, für die eingefahrene Denkweise mitunter revolutionär



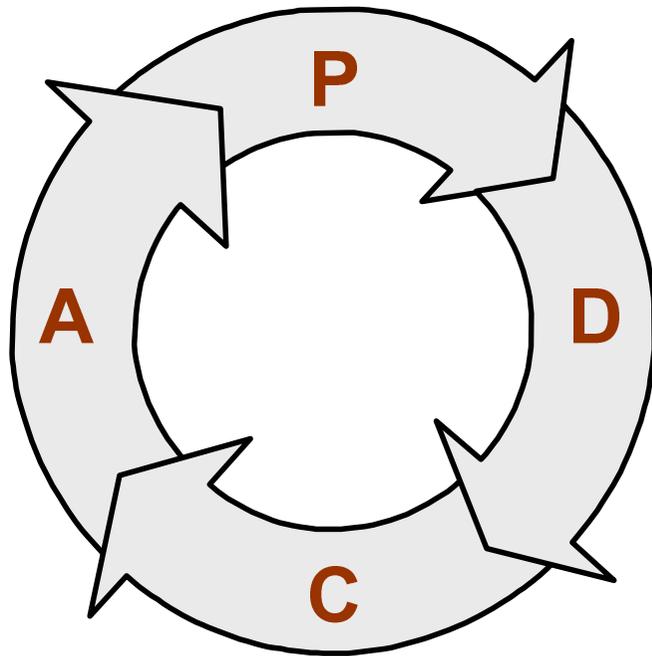
Deming Kette

Sie verdeutlicht die Auswirkung der Qualitätsverbesserung auf den Unternehmenserfolg



Deming Kreis

PDCA-System zur permanenten Qualitätsverbesserung



Planen (Plan)

Ausführen (Do)

Überprüfen (Check)

Verbessern (Act)

Qualitätsmanagement

Impressum

Mischa Hackstein Engineering
Management und Consulting auf Zeit
63165 Mühlheim - Lindenstraße 29

Telefon: 06108-705652
info@hackstein-engineering.de
www.hackstein-engineering.de

© Mischa Hackstein Engineering 2010 - Das Copyright für alle Texte, Fotos, Grafiken und dem grafischen Aufbau liegt bei Mischa Hackstein Engineering. Eine weitere Verwendung, auch in Teilen bedarf deren Genehmigung. Der Einsatz bzw. die Verwendung der von uns zur Verfügung gestellten Informationen erfolgt auf eigenes Risiko. Fehler können nicht vollständig ausgeschlossen werden. Autoren und Herausgeber können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Weiterentwicklung, technische Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Fast alle Hard- und Softwarebezeichnungen, sofern hier erwähnt, sind gleichzeitig auch eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche anerkannt werden.

