



Was ist denn nun Qualität ?





Firmenspezifisches Qualitätsverständnis (A)



Qualität = Vollständige Kunden-Zufriedenheit

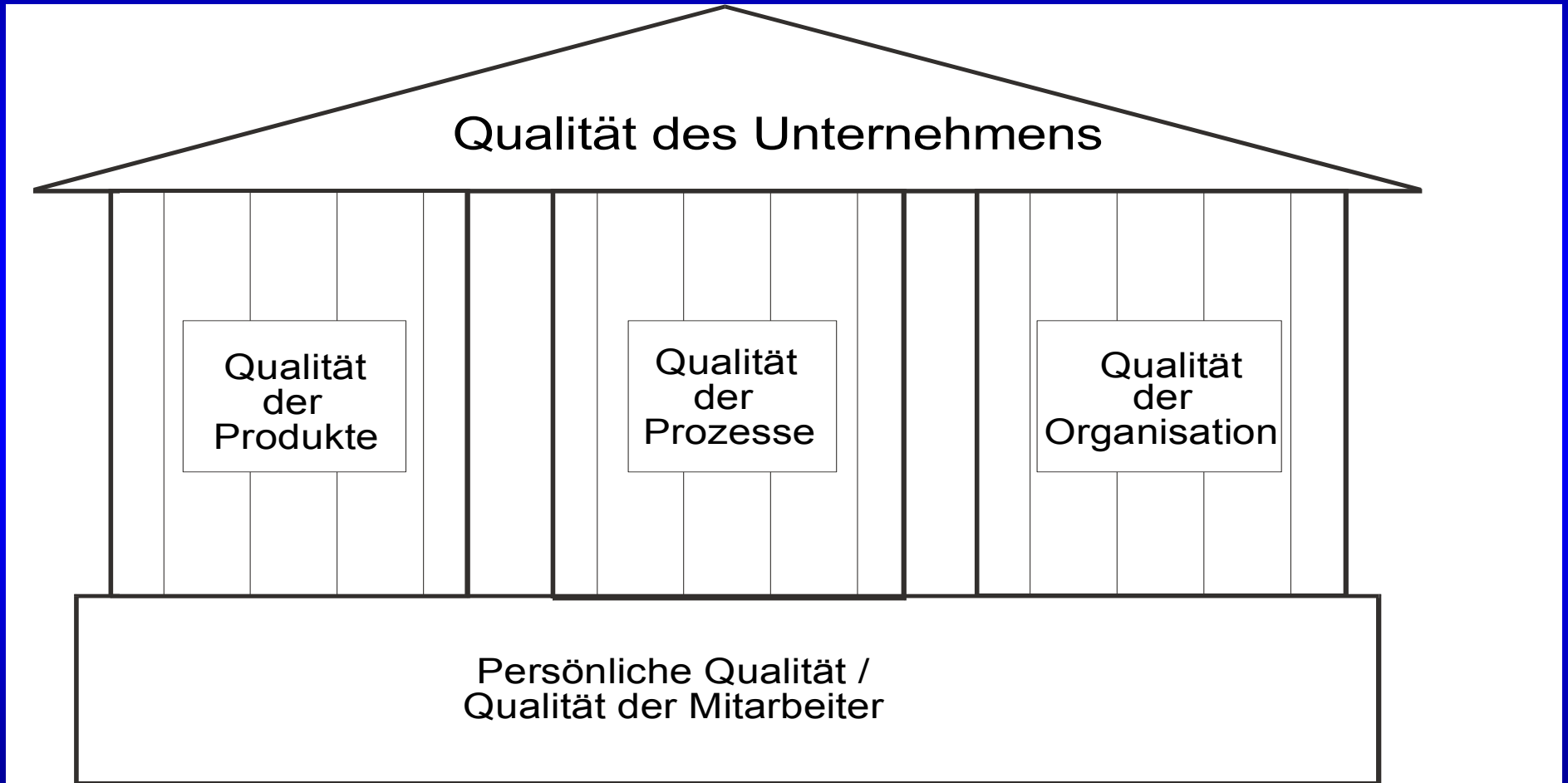
**Null-Fehler-
Forderung**

**jeweils nächster Abnehmer
der Dienstleistung
(extern oder intern)**

**Konzeptionen
Marktorientierung
Termine
Zusammenarbeit
Preise, Kosten**



Firmenspezifisches Qualitätsverständnis (B)



Ganzheitliche Qualitätsverbesserung durch den Aufbau eines QM-Systems



10. Vorbeugen

So handeln, dass das Problem nicht entsteht

9. Denken

Die Ursache der Probleme beseitigen

8. Verbessern

Korrigierende Maßnahmen ergreifen

7. Analysieren:

Herausfinden der Ursachen

6. Provisorisch beheben:

Vorübergehend flicken

5. Übernehmen:

Ich bin verantwortlich

4. Rechtfertigen:

Ich habe keine Zeit

3. Beschuldigen:

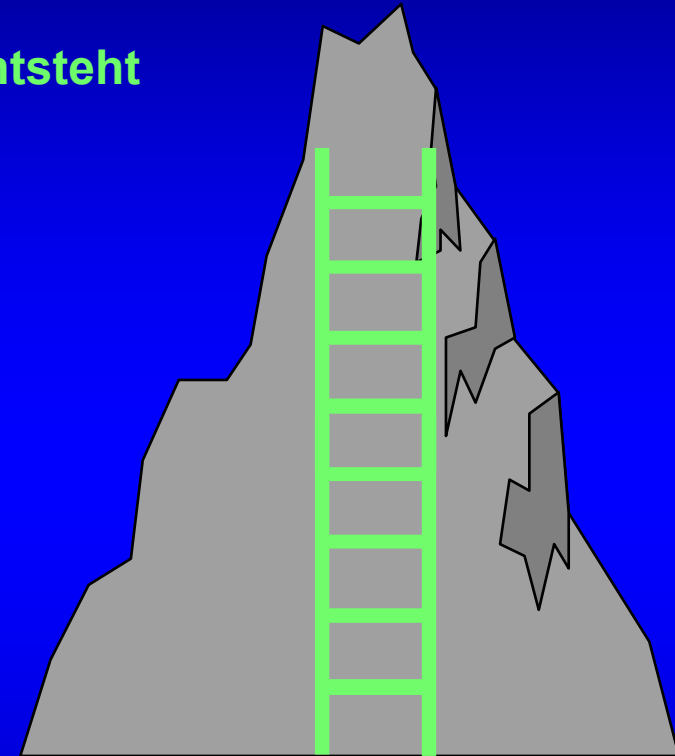
Das ist der Fehler der anderen

2. Abstreiten:

Das stimmt nicht

1. Ignorieren:

Ich weiß nicht





Standards, Absicherungen, Qualitätsdefinitionen gehören heute zum alltäglichen Sprachgebrauch und machen auch nicht vor Schulen halt.

Was bedeutet Qualitätsmanagement?

Zunächst viel Arbeit. Viele Abläufe müssen neu bedacht und überhaupt erst einmal bewusst gemacht werden.

Lässt sich nicht an den Arbeitsalltag anhängen, da es sich um die Bearbeitung und Einrichtung von verlässlichen Strukturen handelt.



- **ISO = International Standard Organisation**
- **Umfasst alle Tätigkeiten des Qualitätsmanagementsystems**
 - **z.b. die Qualitätspolitik, die Ziele und die Verantwortungen festlegt.**
- **und wird durch die Mittel:**
 - **Qualitätsplanung, Qualitätslenkung,**
 - **Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung erarbeitet**



Die neuste Zertifizierung: ISO 9001



- **Änderungen in ISO 9001:**
- **Nur noch 6 (statt zuvor 20) dokumentierte Verfahren:**
- **Lenkung von Dokumenten**
- **Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen**
- **Interne Audits**
- **Lenkung fehlerhafter Produkte**
- **Korrekturmaßnahmen**
- **Vorbeugemaßnahmen**



Um z.B. die Besonderheit und die Unverwechselbarkeit seiner Schule zum Vorschein zu bringen.

und

um z.B. die Zusammenarbeit von Lehrern und Eltern zu erleichtern.



- Ein weit verbreitetes Missverständnis ist die Ansicht, dass durch QM der Schule ein System von außen aufgedrückt wird. Die Schule unterscheidet sich hier deutlich von der Industrie.
- Die Teile am Fließband müssen perfekt ineinander passen, bei Schulen ist das anders, denn jede Schule hat ihre eigene Qualität.
- Jede Lehrerkonferenz, jeder Elternabend sind bereits Teile natürlicher Schulqualität, denn sie hinterfragen stets: Was wollen wir erreichen und was haben wir schon erreicht?



ISO bestätigt, dass ein vollständig funktionierendes System für das Qualitätsmanagement vorhanden ist. Hierbei wird auf die Art der Qualitätssicherung und nicht auf den Inhalt, Wert gelegt.

Die Oberbegriffe des Qualitätsmanagement:

- Qualitätssicherung
- Qualitätsentwicklung



Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung



Unter Qualitätssicherung versteht man, dass bestimmte Arbeitsabläufe und Handlungen in einer bestimmten Qualität gewährleistet und sichergestellt werden, jedoch ohne inhaltlichen Anspruch.

Unter Qualitätsentwicklung versteht man, dass die vorhandene Qualität im Hinblick auf die weiter gesteckten Ziele, erreicht werden soll.



Das Zertifikat



Um ein Zertifikat zu erhalten wird erst mal die Schule geprüft. Das bedeutet in einer Gemeinschaft werden alle Kräfte geprüft und sichergestellt, ob das was der einzelne tut ausreichend ist oder noch etwas zu verbessern wäre.



...Erfolgt ein Jahr später eine Prüfung:

Wurde das System gepflegt?

Wurden die Kriterien weiterhin geprüft?

Wurden Modifikationen vorgenommen?

Diese Prüfung findet im kleinen Rahmen statt und dauert circa einen Tag.

Nach drei Jahren folgt dann eine Generalüberprüfung.



Was ist Qualitätsmanagement ?



“Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.“

(ISO 9000:2000)

Qualitätsmanagementsystem

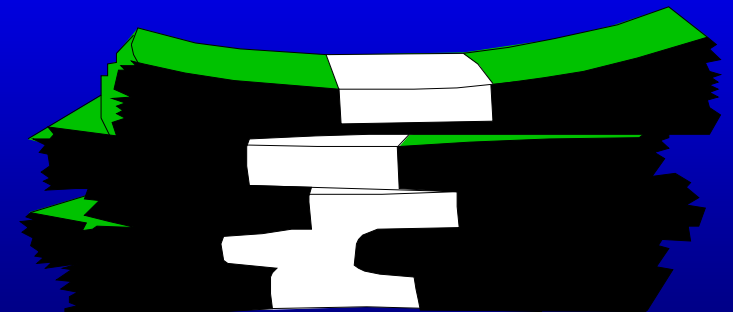
“Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität.“

(ISO 9000:2000)



Kosten „Mangelhafter Qualität“

- ◆ Verschwendung durch schlechte Ressourcenausnutzung
- ◆ Wiederholung von Unterrichtseinheiten
- ◆ Vertrauensverlust durch fehlendes QM-System
- ◆ Verlust von Marktanteilen/Bildungsgutscheinen
- ◆ Kosten durch mangelhafte Markterkundung
- ◆ Mangelnde Kundenorientierung





Qualitätsbezogene Einflussgrößen

- ◆ **Genaue Feststellung der Erwartungen und Forderungen des Kunden;**
- ◆ **Angemessenheit des Ausbildungsinhalte;**
- ◆ **Erfahrung der Mitarbeiter;**
- ◆ **Beherrschung der Planung des Ausbildungsablaufes;**
- ◆ **Lenkung von marktkonformen Änderungen bei Ausbildungsinhalten auch auf Anforderungen der Kunden**
- ◆ **Lenkung von Mitteln, die den Ausbildungsprozess unterstützen;**
- ◆ **Angemessenheit von Leistungsüberprüfungen;**
- ◆ **Genaue festzustellende Validierung und Verifizierungsverfahren .**



Bitte schätzen Sie Ihre persönliche Qualität	1	2	3	4	5
1. Kenne ich die Forderungen meiner Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bin ich für meine Aufgaben ausreichend eingearbeitet und geschult?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kann ich die Fehlerfreiheit meiner Arbeit prüfen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Konnten meine Lieferanten ihre Arbeitsgüte dadurch verbessern, indem ich sie auf ihre Fehler hinweise?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ist der Ablauf meiner Tätigkeiten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ist der Inhalt meiner Arbeitsunterlagen klar verständlich und auf dem letzten Änderungsstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Halte ich mich an die geltenden Regelungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Können ich bzw. andere meine Arbeitsprobleme so lösen, dass Fehler kein zweites Mal auftreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ist mein Arbeitsplatz sauber und aufgeräumt und meine Unterlagen richtig geordnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Findet sich mein Kollege/Stellvertreter in meinen Aufzeichnungen zurecht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1. Kundenorientierung

Organisationen sollten gegenwärtige und künftige Erfordernisse der Kunden verstehen, Kundenforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.

2. Führung

Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das innere Umfeld schaffen und erhalten, in dem Personen sich voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.

3. Einbeziehung der Personen

Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.

4. Prozessorientierter Ansatz

Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich auf effizientere Weise erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.



5. Systemorientierter Managementansatz

Erkennen, Verstehen und Leiten und Lenken in miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.

6. Ständige Verbesserung

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.

7. Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung

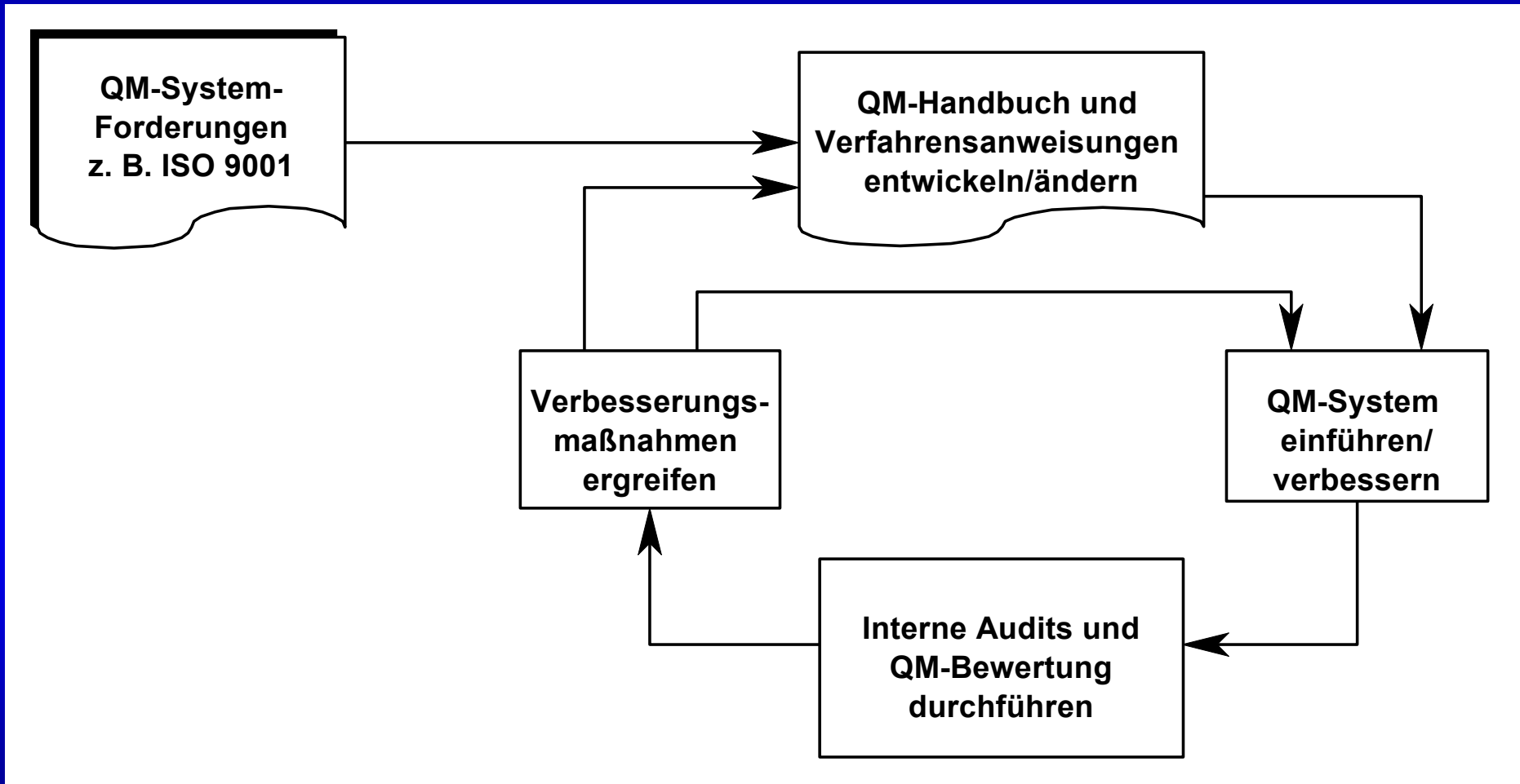
Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.



Entwicklung und Einführung eines QM-Systems





Schritt 1

Beschreiben Sie, was Sie tun müssen:

Handbuch, Anweisungen, Formulare

Schritt 2

Machen Sie, was Sie beschrieben haben:

Benutzung der Dokumente und keine Improvisation

Schritt 3

Überprüfen Sie, ob das beschriebene auch durchgeführt wird

Audits und QM-Bewertung mit Verbesserungsmaßnahmen

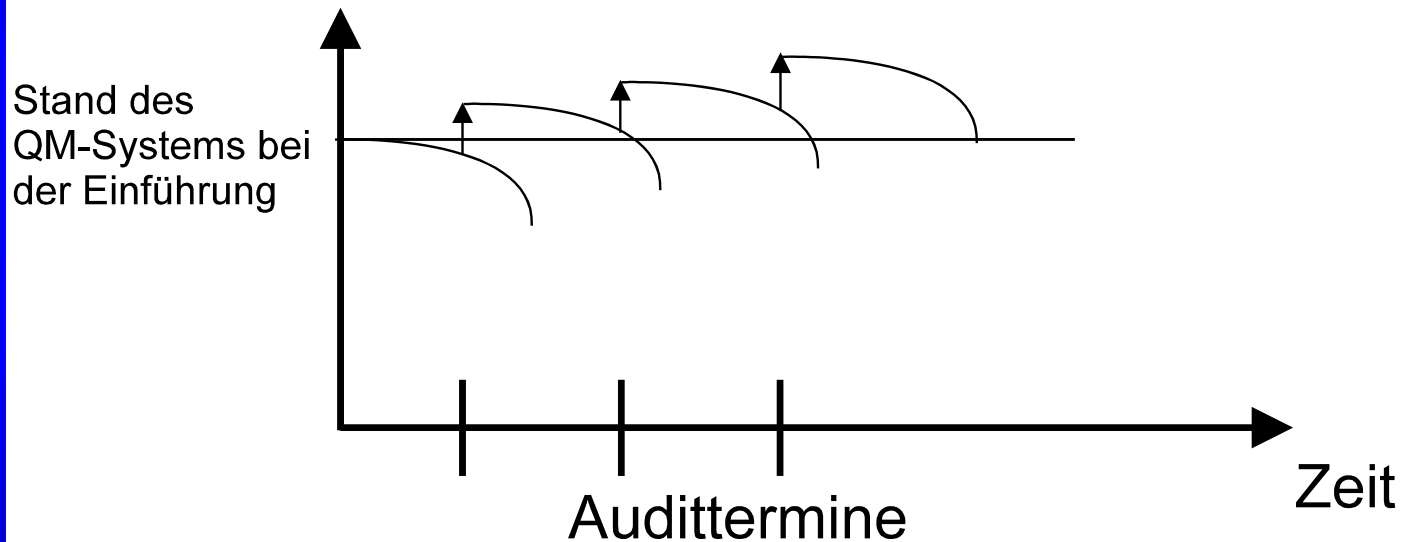
Schritt 4

Überprüfen Sie die Wirksamkeit der Maßnahmen

Einführung von Verbesserungsmaßnahmen



Wirksamkeit und Erfüllungsgrad des QM-Systems

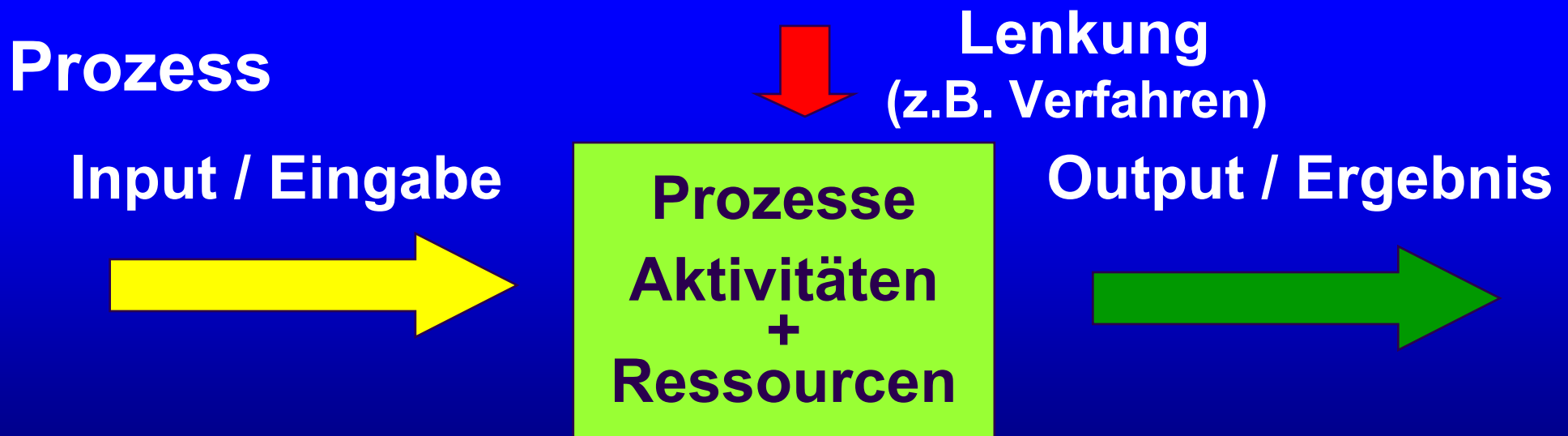


Interne Qualitätsaudits müssen die Effizienz und Wirksamkeit des Systems erhöhen.



Prozessorientierter Ansatz

- ◆ Die Norm fördert die Wahl eines prozessorientierten Ansatzes für die Entwicklung, Verwirklichung und Verbesserung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems, um die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen.



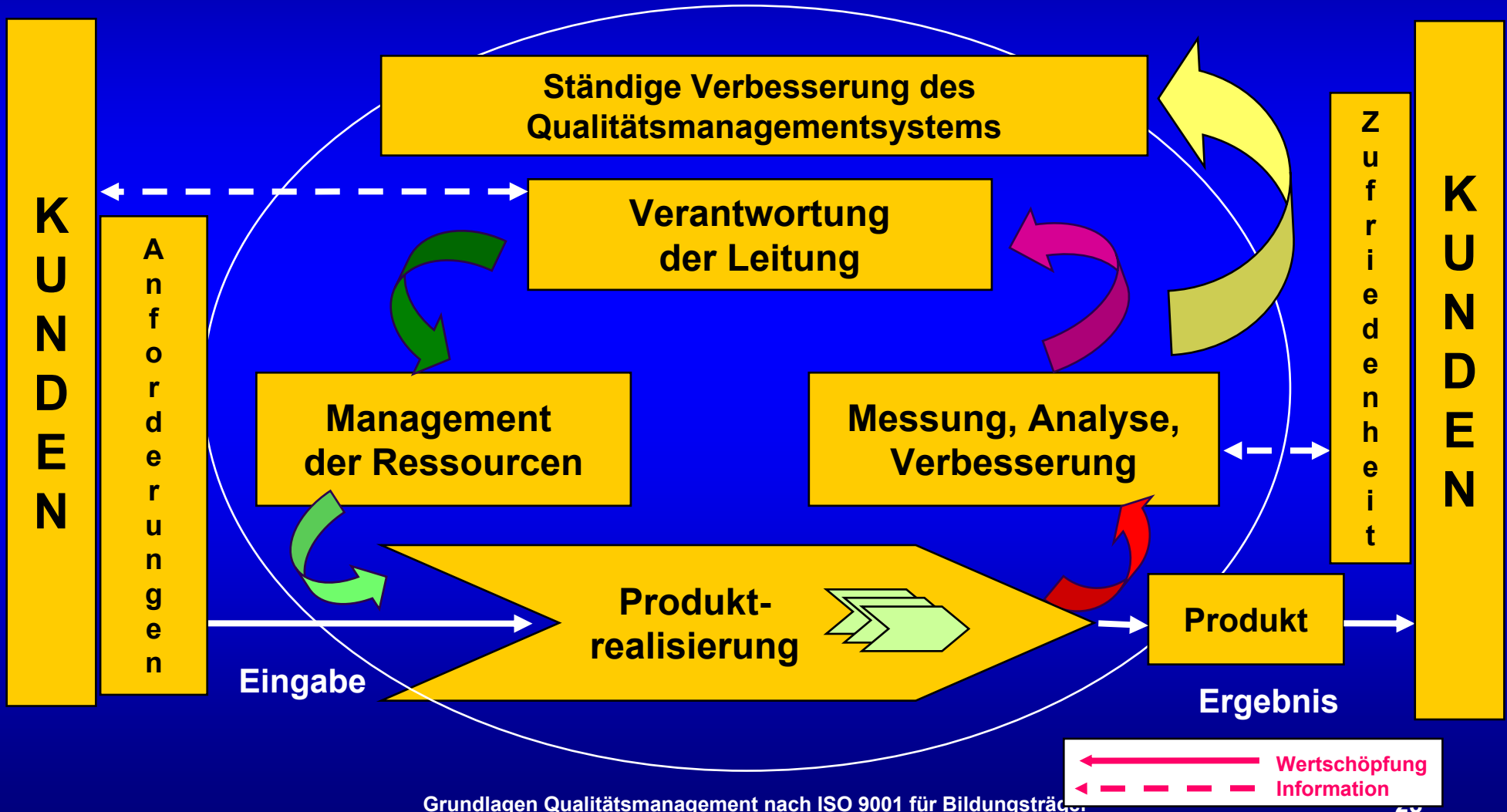


Überblick ISO 9001:2000

Prozessorientierter Ansatz



Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems





- ◆ **Die Prozesse in der Bildungseinrichtung so festlegen, dass**
 - ◆ **jeder einzelne Prozess überschaubar bleibt**
 - ◆ **zu erzielende Ergebnisse (Produkte) festlegen**
 - ◆ **erforderliche Eingaben ermitteln**
 - ◆ **Art und Weise der Ausführung festlegen**
 - ◆ **das System (Netzwerk) von Prozessen überschaubar bleibt**
 - ◆ **welche Eingaben eines Prozesses kommen von außerhalb der Organisation**
 - ◆ **welche Ergebnisse des einen Prozesses sind Eingaben für andere**
 - ◆ **welche Ergebnisse werden außerhalb der Organisation verwendet**
- ◆ **alle wesentlichen Prozesse in der Organisation erfasst werden (alle Prozesse der „Haupt-Prozesskette“)**



Überblick ISO 9001:2000

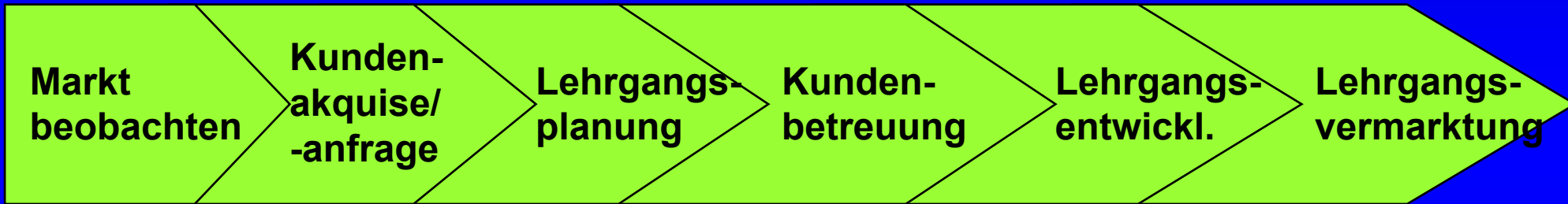
Prozessorientierter Ansatz



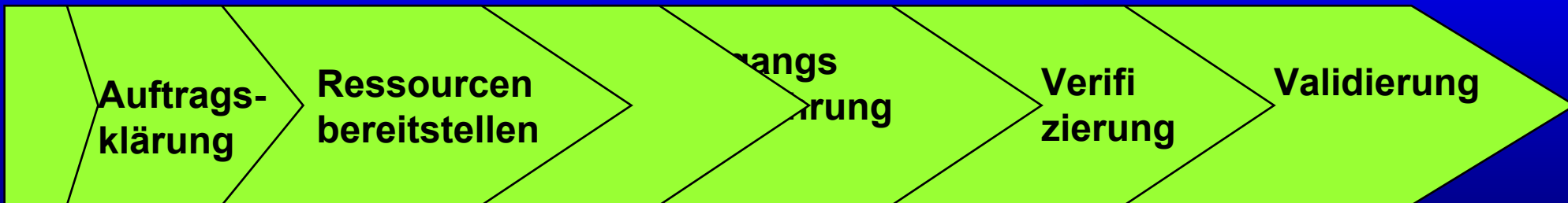
Beispiel: Modell prozessorientiertes QM-System

Mittelständisches Bildungsunternehmen

Entwicklung-/Vertriebsprozess



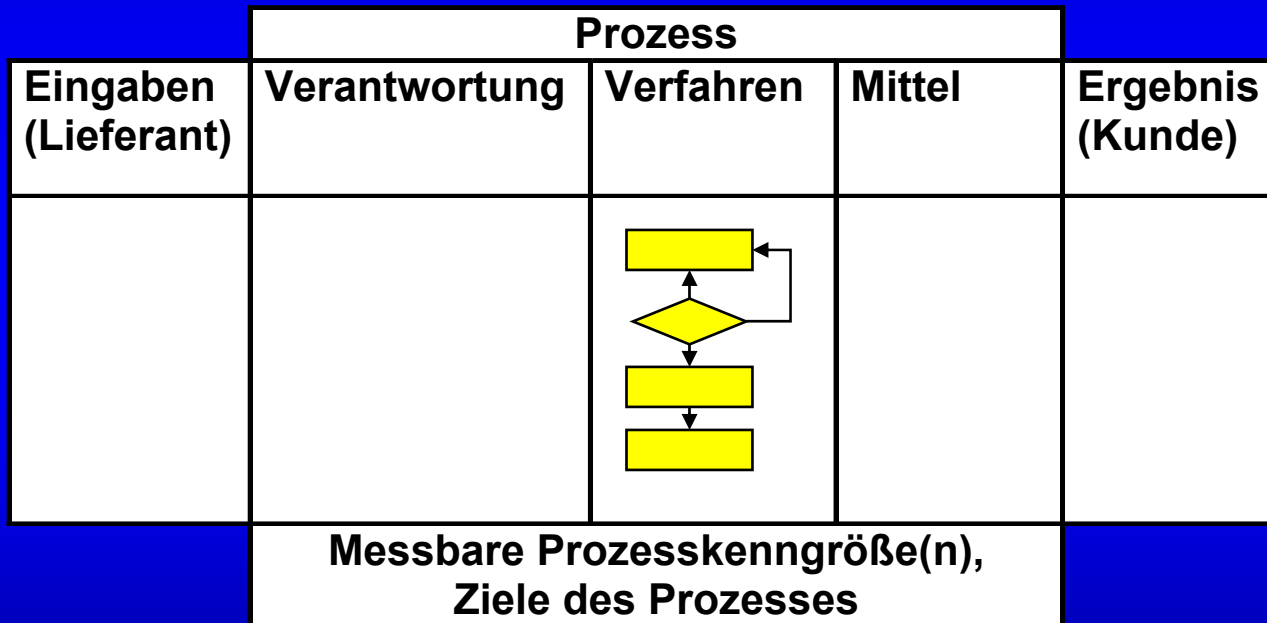
Wertschöpfungskette- Lieferprozess





Prozessbeschreibungen ...

... sollten folgende Aspekte berücksichtigen:



➔ Verfahrensschritte können wiederum in Unterprozesse zerlegt werden.



Plan-Do-Check-Act-Methode

Plan

Festlegen der Ziele und Prozesse, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen und den Politiken der Organisation notwendig sind

Act

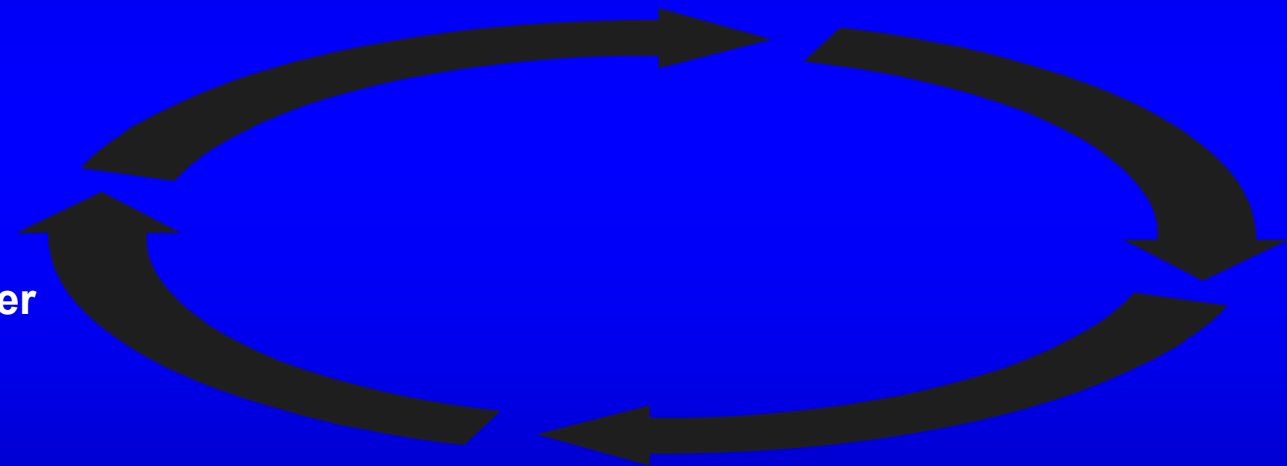
Ergreifen von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Prozessleistung

Do

Verwirklichen der Prozesse

Check

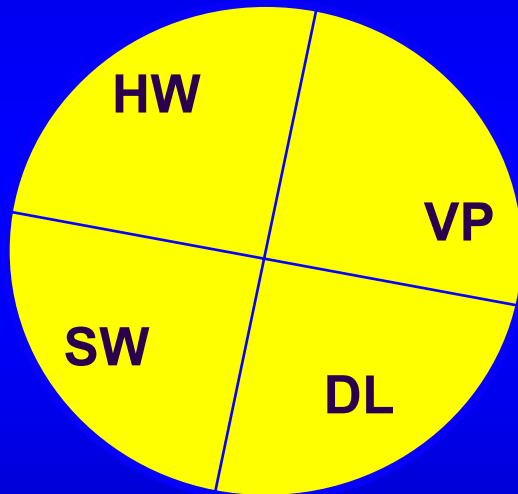
Überwachen und Messen von Prozessen anhand der Politiken, Ziele und Anforderungen an das Produkt sowie Berichten der Ergebnisse



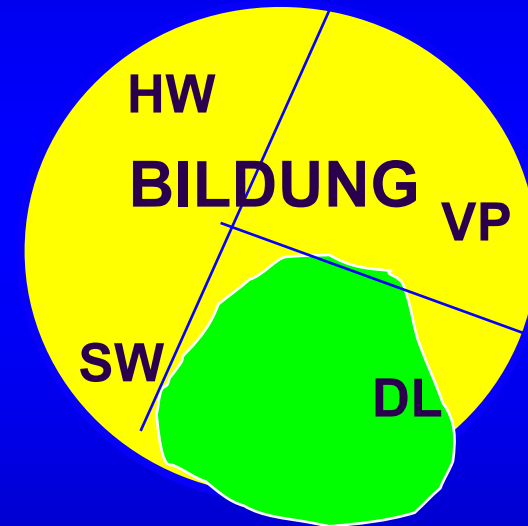


Produkt := Ergebnis eines Prozesses

Der Begriff „Produkt“



Beispiel „Bildung“



- ◆ Ein Produkt kann Hardware, Dienstleistung, Software, ein verfahrenstechnisches Produkt oder eine Kombination daraus sein.



nach ISO 9000:2000

Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind.