

Qualitätsmanagement – Methoden und Fachbegriffe:

Six Sigma-Modell:(6 σ)

Six Sigma ist ein statistisches Qualitätsziel und zugleich eine Methode des Qualitätsmanagements. Ihr Kernelement ist die Beschreibung, Messung, Analyse, Verbesserung und Überwachung von Geschäftsvorgängen mit statistischen Mitteln. Die Ziele orientieren sich an finanzwirtschaftlich wichtigen Kenngrößen des Unternehmens und an Kundenbedürfnissen. Die Vorläufer von Six Sigma wurden in den 1970er Jahren im japanischen Schiffbau, später in der japanischen Elektronik- und Konsumgüterindustrie eingeführt. Six Sigma entstand ursprünglich in den USA im Jahre 1987 und wurde von Motorola in diesem Jahr das erste Mal angewendet.

Null-Fehler-Programm:

Philip B. Crosby wurde Anfang der 60er Jahre vom US-Verteidigungsministerium für die Konzeption des Null-Fehler-Programms ausgezeichnet. Dieses Programm zielte darauf ab, Menschen so eng wie möglich an das Ziel der Perfektion heranzuführen. Das Entstehen von Fehlern am Produkt darf nicht als normal betrachtet werden. Die Analyse der Fehlerursache und die Einleitung von Korrekturmaßnahmen sollen dazu beitragen, das Auftreten von Fehlern in der Arbeitstätigkeit zu reduzieren.

Crosbys Überlegung setzte bei den Kosten an. Er definierte Qualität als "kostenlos" (so auch der Titel seines Buches 1979: Quality is free ~ Qualität kostet nichts). Sein Ansatz wird am besten mit seinen vier Grundsätzen der Qualität beschrieben:

1. Die Definition von Qualität ist Erfüllung von Anforderungen
2. Das Qualitätssicherungssystem beschäftigt sich mit Verhütung und dem Sicherstellen von Produktion richtig beim ersten Versuch.
3. Die Maßgröße für Qualität sind die Kosten der Nichterfüllung (die Aufgabe nicht im ersten Anlauf richtig zu erfüllen)
4. Der Grenzwert von Leistung ist Null Fehler (engl. zero defects)

Total-Quality-Management (TQM):

Total-Quality-Management (TQM), bisweilen auch umfassendes Qualitätsmanagement, bezeichnet die durchgängige, fortwährende und alle Bereiche einer Organisation (Unternehmen, Institution, etc.) erfassende, aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierende Tätigkeit, die dazu dient, Qualität als Systemziel einzuführen und dauerhaft zu garantieren. TQM wurde in der japanischen Autoindustrie weiterentwickelt und schließlich zum Erfolgsmodell gemacht. TQM benötigt die volle Unterstützung aller Mitarbeiter, um zum Erfolg zu führen.

EFQM-Modell:

Das EFQM-Modell ist ein Qualitätsmanagement-System des Total-Quality-Management. Es wurde 1988 von der European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickelt.

Das EFQM-Modell für *Business Excellence* ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht. Es wurde als Antwort Europas auf den in den USA hoch geschätzten Malcolm Baldrige National Quality Award und den japanischen Deming-Preis von der EFQM entwickelt. Es bietet Organisationen Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Managementsystemen. Die Unternehmen nutzen es als Werkzeug, um auf Grundlage von Selbstbewertungen Stärken und Verbesserungspotentiale zu ermitteln, anzuregen und ihren Geschäftserfolg zu verbessern.

EN ISO 9001:

EN ISO 9001 legt die Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) fest, denen eine Organisation zu genügen hat, um Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen können, welche die Kundenerwartungen sowie allfällige behördliche Anforderungen erfüllen. Zugleich soll das Managementsystem einem stetigen Verbesserungsprozeß unterliegen.

(Quelle: www.wikipedia.de)

Diakonie-Siegel:

<http://diakonie-dqe.de/diakonie-siegel-6021.htm>

Orgavision:

<http://www.orgavision.de/das-ist-orgavision>

Weiterführende Informationen zum Qualitätsmanagement:

- Qualität der Wohlfahrtsverbände (pdf)
- 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements von der deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (pdf)

zusammengestellt von Hardy Kirchner, Referent Diakonie.Kolleg. Bayern,
Tel.: 0911-9354-417, kirchner@diakonie-bayern.de, Nürnberg, September 2011,