

---

**DLG-Wintertagung 2007**

**Ausschuss für Technik in der Tierproduktion (10. Januar)**

**Vortrag**

# **Qualitätsmanagement im Milchviehstall - ein Erfolgsfaktor!**

**Prof. Dr. Hermann Seufert**



# Informationssystem - Audit

---

- Systematische, unabhängige Untersuchung einer Aktivität (Prozessqualität) und deren Ergebnisse (Produktqualität)
- Dadurch werden das Problembewusstsein und sachgerechte Maßnahmen gegenüber spezifischen Qualitätsanforderungen beurteilt und dokumentiert
- Audit = modernes Informationssystem, das ein bewertetes Bild über Wirksamkeit und Problemangemessenheit von qualitätssichernden Aktivitäten vermittelt
  - = Führungsinstrument zur Zielvorgabe / Kontrolle
  - = Informationsgrundlage des Managements (Unternehmenspolitik)

Unterscheidung:	- Produktaudit:	Übereinstimmung mit festgelegten Produktmerkmalen
	- Verfahrensaudit:	Arbeitsbereiche, Tätigkeiten , Abläufe
	- Systemaudit:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fortschritt der Qualitätsaktivitäten</li><li>- Aufmerksamkeit gegenüber Qualitätsanforderungen</li><li>- ständige Verbesserung (KVP)</li><li>= systematische Bewertung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems und der Dokumentation</li></ul>

Systemaudit erfolgt durch Abnehmer / Zertifizierungsstellen → Zertifikat (Unternehmensqualität)  
Neutrales Zertifikat gehört eigentlich zum Standard eines Angebots

# Qualität (lat. qualitas = Beschaffenheit eines Gegenstandes)

---

nach DIN EN ISO 9000:2000

**„Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems, Prozesses zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen Parteien.“**

nach Sicht des Kunden:

Qualität = durch von ihm wahrgenommenen Eigenschaften im weiteren Sinne

oder: Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.

Formelmäßiger Ansatz:

→ Qualität ist ein Ergebnis aus Technik + Geisteshaltung

Qualitätsplanung:

→ präventive Fehlervermeidung durch Analyse und Planung

→ Festlegen (Übernahme) von Qualitätskriterien als Plandaten auf der Basis von Benchmarking und Audits

- 1) Gesamtheit von Merkmalen angebotener Leistungen und deren Zusammenwirken  
= prozessorientierte Denkweise / verknüpfte Einzelprozesse formen die Kernprozesse einer Organisation

Begriffe aus der Qualitätswissenschaft:

- Fehler + Mängel = Fehlfunktionen und Funktionsunfähigkeit
- Fehler = Verlustpotential meist aus Verschwendung

Verschwendung = offensichtlichste Ursache für Verluste in nahezu allen Unternehmen

- Ursachen:
- Überproduktion
  - überflüssiger Transport
  - ungünstiger Herstellungsprozess
  - überhöhte Lagerhaltung
  - fehlerhafte Ware

= unausgeglichene Abstimmung der Fertigung → Verfahrenstechnik

= Verluste durch Überbeanspruchung im Arbeitsprozess

**a)** Verluste im Handhabungsprozesse:

- körperliche und geistige Überbeanspruchung:  
Folgen = Stress, Fehler, Frust

**b)** Verluste im Herstellungsprozess:

- Überlastung durch falsche Vorgabezeiten (140 MK + NZ + Feldw. + Biogas)
- mangelnde Harmonisierung des Produktionsflusses –  
Verfahrenstechnik - Technologie

# Qualitätsmanagement

---

DIN EN ISO 9000 definiert die gültige Verständigungsnorm:

**Qualitätsmanagement = aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Leistung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität**

Leistung + Lenkung

- Festlegung der Qualitätspolitik mit Qualitätszielen
- Qualitätsplanung, -sicherung und -verbesserung (KVP, CIP, Keizen)

Einflussfaktoren:

Aspekte der Wirtschaftlichkeit, Handelsvorgaben, Gesetzgebung

Qualitätsmanagement:

= nicht delegierbare Verantwortung der Unternehmensleitung über alle Hierarchieebenen



Qualitätsplanung

= vorausschauende Festlegung qualitätsbetroffener Tätigkeiten

Qualitätslenkung

= Detaillierung und Umsetzung der Anforderungen  
+ notwendige Arbeitstechniken

Qualitätssicherung

= Einbindung qualitätsbezogener Aktivitäten in Aufbau- und Ablauforganisation.  
Ordnet und verwirklicht alle geplanten Aktivitäten.

Qualitätsverbesserung

= übergeordneter Bestandteil eines Qualitätsmanagements = KVP  
= alle Maßnahmen zur Steigerung der Prozesswirksamkeit

# Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) \*

---

- = stetiges Streben + Veränderungen zu kontinuierlicher Verbesserung
- = keine Methode sondern eine prozessorientierte Denkweise gemäß einer Geisteshaltung
- = grundlegende Verhaltensweise im täglichen Unternehmensablauf
- = das gesamte Unternehmen umfassende Anstrengung zur Qualitätsverbesserung durch alle Handlungs- und Hierarchieebenen im Sinne jeglicher Abnehmer
- = die verinnerlichte Erkenntnis, dass die Zukunft des Unternehmens von der Zufriedenheit der Kunden and anderer interessierter Parteien abhängt
- = dient der Qualitätssteigerung des gesamten Unternehmens und all seiner Potentiale

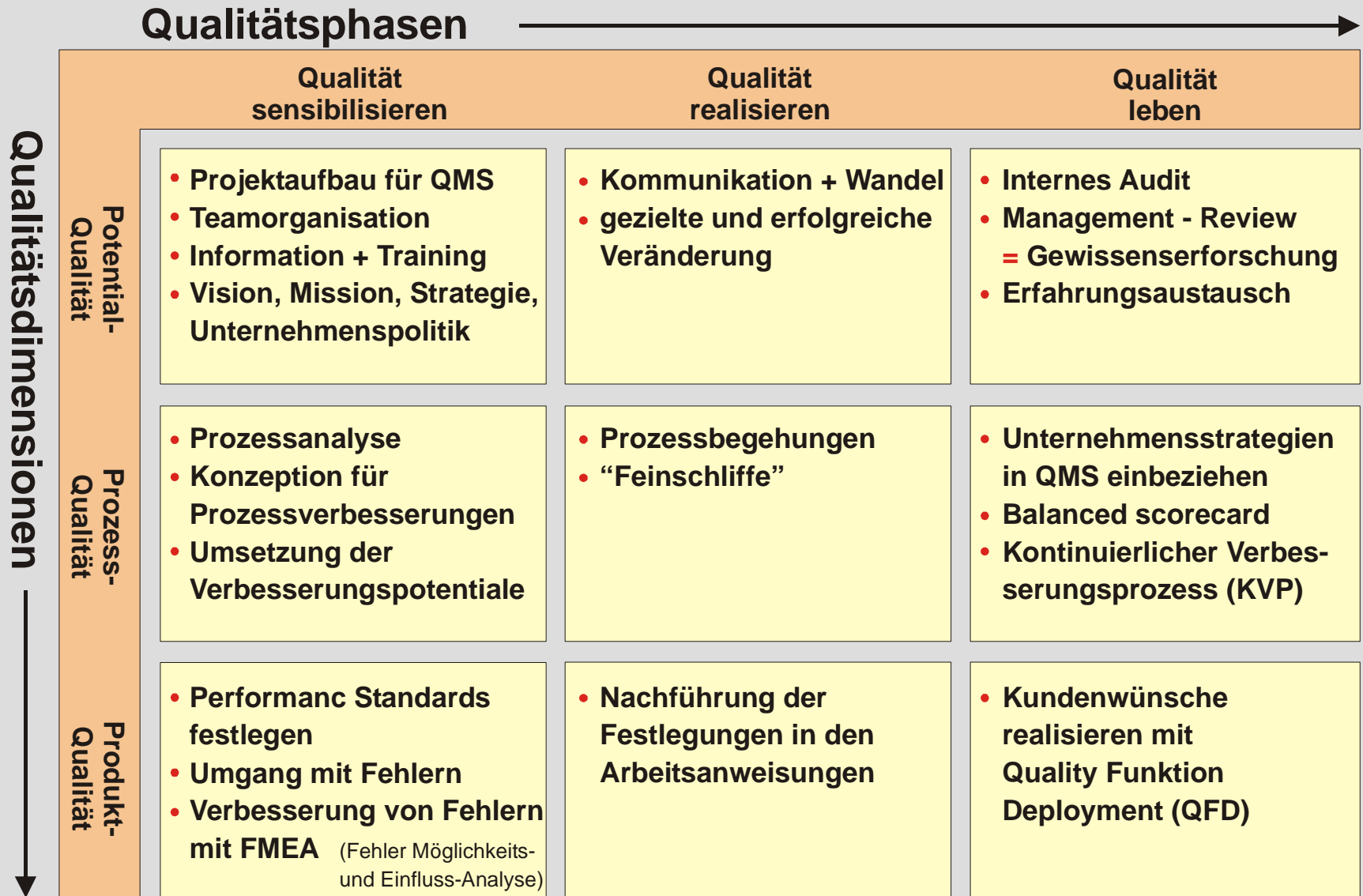
\* USA: Continuous Improvement Process – CIP  
Japan: Keizen / Toyota Production System - TPS



# Aufgabenfeld Qualitätsmanagement



# Rastersegmente aus Qualitätsphasen und Qualitätsdimensionen



Quelle: Qualitätsmanagement für KMU

# Qualitätsmanagementsystem

---

nach DIN EN ISO 9000

- = ein System für die Festlegung von Qualitätspolitik, -zielen + Umsetzung
  - = die Gesamtheit der aufbau- und ablauforganisatorischen Gestaltung zur Verknüpfung aller qualitätsbezogenen Aktivitäten
  - = Einbeziehung aller vor- und nachgelagerten Bereiche des gesamten Unternehmens einschließlich der Beziehungen zum Umfeld
  - = ein System vernetzter Regelkreise auf allen betrieblichen Ebenen
- 
- Dient der Ordnung und gezielten Umsetzung festgestellter Qualitätsaufgaben aus der Unternehmenspolitik
  - Einschlägige Beurteilung durch Systemaudit mit Zertifikat
  - Zertifikat: Bescheinigung der Existenz, Wirksamkeit und Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9000 – 9004
  - Qualitätsmanagementsystem wird im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert
  - Qualitätsmanagementhandbuch = excellentes Verteidigungsinstrument bei Konflikten zum Produkthaftungsgesetz

= Dokumentation eines vorliegenden, angewandten Qualitätsmanagementsystems

- enthält
- grundsätzliche Einstellung + Absichten/Maßnahmen (= Qualitätspolitik) zur Sicherung und Verbesserung der Qualität im Unternehmen
  - Regelungen über Zuständigkeiten und Verantwortungen
  - Festlegung der organisatorischen Ausgestaltung
  - Anweisungen zu Verfahren der Umsetzung
  - Anhang mit wesentlichen Formblättern

Herausgabe durch Unternehmensleitung

- a)** zum internen Gebrauch
- b)** externe Zwecke wie Selbstdarstellung, Kundeninformation, Werbung, Vertragsbeziehungen