



CERTQUA

Kontakt:

CERTQUA GmbH
Bonner Talweg 68
53113 Bonn
Tel.: 0228/4299200
Fax: 0228/2803430
E-Mail: presse@certqua.de

Fachartikel

8 wichtige Kapitel für das Qualitätsmanagementhandbuch – Eine beispielhafte Checkliste

Grundsätzlich gibt es keinerlei Bestimmungen hinsichtlich der Gestaltung einer QM-Dokumentation. Art und Umfang des Handbuchs bestimmen die Größe der Organisation und die Art der Tätigkeiten, die Komplexität und Wechselwirkung der Prozesse und die Fähigkeit des Personals. Eine gute Richtlinie für die Struktur des Qualitätsmanagementhandbuchs gibt allerdings die DIN EN ISO 9001 vor, die auch Einrichtungen als Arbeitshilfe nutzen können, die sich nach AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsförderung – Arbeitsförderung) zertifizieren lassen möchten. Aus den Normkapiteln lassen sich mögliche Kapitel für ein QM-Handbuch ableiten. In diesem Fall könnte das Qualitätsmanagementhandbuch folgende Struktur aufweisen:

1. Deckblatt:

Das Deckblatt beinhaltet den Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems und die Inkraftsetzung durch die Unternehmensleitung.

2. Inhaltsverzeichnis:

Das Inhaltsverzeichnis bildet die Gliederung des QM-Handbuches ab und ist so eine bedeutende Lesehilfe für Mitarbeiter, Kunden und Auditoren.

3. Führungsprozesse:

- Beschreibung der Qualitätspolitik und Unternehmensleitlinien (DIN EN ISO 9001, Kap. 5.1 Verpflichtung der Leitung, 5.2 Kundenorientierung und 5.3 Qualitätspolitik)
- Ziele und Planung: Aufzählung und Beschreibung von Zielvereinbarungen und Planungen (Kap. 5.4 Planung, 6.1 Bereitstellung von Ressourcen)
- Qualitätsmanagementsystem: Beschreibung des Aufbaus und der Struktur des Qualitätsmanagementsystems und des Handbuchs (Kap. 4.1 QM-System).

- Verantwortung und Befugnisse: In diesem Kapitel könnte beispielsweise ein Organigramm des Unternehmens eingefügt werden (Kap. 5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation).
- Personal: Hier können beispielsweise Verfahrensbeschreibungen zur Personalauswahl, zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, zu Weiterbildungen und Schulungen, zum Austritt von Mitarbeitern und zur Sicherheit am Arbeitsplatz eingefügt werden (Kap. 6.2 Personelle Ressourcen).
- Interne Kommunikation: Dokumentation für Besprechungen und den Informationsaustausch (Kap. 5.5.3 Interne Kommunikation).

4. Unterstützende Führungsprozesse:

- Dokumentation des Projektmanagements.
- Beurteilung des QM-Systems: Dokumentation von internen Audits und der Managementbewertung (Kap. 8.2.2 Interne Audits und Kap. 5.6 Managementbewertung).
- Lenkung der Dokumente: Beschreibung des Dokumentenmanagements einschließlich der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems (Kap. 4.2.2 QM-Handbuch und Kap. 4.2.3 Lenkung von Dokumenten).
- Lenkung von Aufzeichnungen: Verfahrensbeschreibung zum Umgang mit Aufzeichnungen (Kap. 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen).
- Auswertungen: Dokumentation zur Lieferantenbewertung sowie zur Auswertung von Aufzeichnungen (Kap. 8.4 Datenanalyse).
- Verbesserungsprozess: Beschreibung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie Verbesserungsmaßnahmen (Kap. 8.5 Verbesserung).

5. Kernprozesse:

- Produkt-/ Dienstleistungsentwicklung: Dieses Kapitel umfasst z.B. die Prozessbeschreibung der Entwicklung von Produkten/ Dienstleistungen und die Änderungen (Kap. 7.3 Entwicklung).
- Auftragsvorbereitung: Dokumentation der Auftragsprüfung, Arbeitsvorbereitung etc. (Kap. 7.2 Kundenbezogene Prozesse und Kap. 7.1 Planung der Produktrealisierung).
- Auftragsabwicklung: Dokumentation der Seminardurchführung etc. (Kap. 7.5.1 Lenkung der Produktion, Kap. 7.5.5 Produkterhaltung und Kap. 8.2.4 Überwachung des Produktes).

6. Unterstützende Prozesse:

- Marketing: Hierzu zählen z.B. die Dokumentation der Prozesse des Marketings, der Kundenbefragungen oder Marktforschung/ -beobachtung (Kap. 5.2 Kundenorientierung).
- Beschaffung des Produktionsmaterials: Verfahrensbeschreibungen der Lieferantenauswahl, Abwicklung von Bestellungen, Warenannahme, Wareneingangsprüfung, Lieferreklamation etc. (Kap. 7.4 Beschaffung).

- Produktionseinrichtung: Beschreibung der Investitionsplanung, räumliche Einrichtung etc. (Kap. 6.3 Infrastruktur und Kap. 6.4 Arbeitsumgebung).
- Lenkung fehlerhafter Produkte/ Dienstleistungen: Dokumentation von internen Fehlleistungen und des Kundenfeedbacks (Kap. 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte und Kap. 8.2.1 Kundenzufriedenheit).

7. Abkürzungsverzeichnis und Begriffserläuterungen: Das Abkürzungsverzeichnis und die Begriffserläuterungen sind eine wichtige Lesehilfe für Mitarbeiter, Kunden und Auditoren.

8. Anhang: Im Anhang können alle wichtigen Dokumente und Aufzeichnungen der einzelnen Prozesse beispielhaft angehängt werden.

Ein sorgfältig geführtes Handbuch ist Grundlage für die Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsorganisation, die einen anerkannten Nachweis für die Qualitätsfähigkeit der Einrichtung erbringt. Die CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung (www.certqua.de) ist als spezialisierte Zertifizierungsorganisation schwerpunktmäßig im Bereich der beruflichen Bildung aufgestellt.



Autorenhinweis:

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.

