

Grundzüge des Qualitätsmanagements

Webinar: Daten-Security in der Lebensmittelbranche (Session 4)

Qualität

Traditioneller Qualitätsbegriff

- Verkäufermärkte
- Qualität = Beschaffenheit - als absolute Größe
- Ziel ist die Einhaltung von Spezifikationen

Moderne Interpretation

- Verdrängungswettbewerb
- Qualität wird im Vergleich zu Mitbewerbern bewertet
- Qualität ergibt sich auch Beschaffenheit des Produktes, zeitlicher Verfügbarkeit und Preis
- Kundenzufriedenheit höchstes Ziel
- Qualität ist der Wettbewerbsfaktor!

Ziel und Aufgaben des QM

valenta unternehmensberatung

- Qualität ist die Erfüllung von Erwartungen und Wünschen der Kunden (in Anlehnung an ISO 9000)
- Qualität ist Attraktivität am Markt! (Danzer 1990)

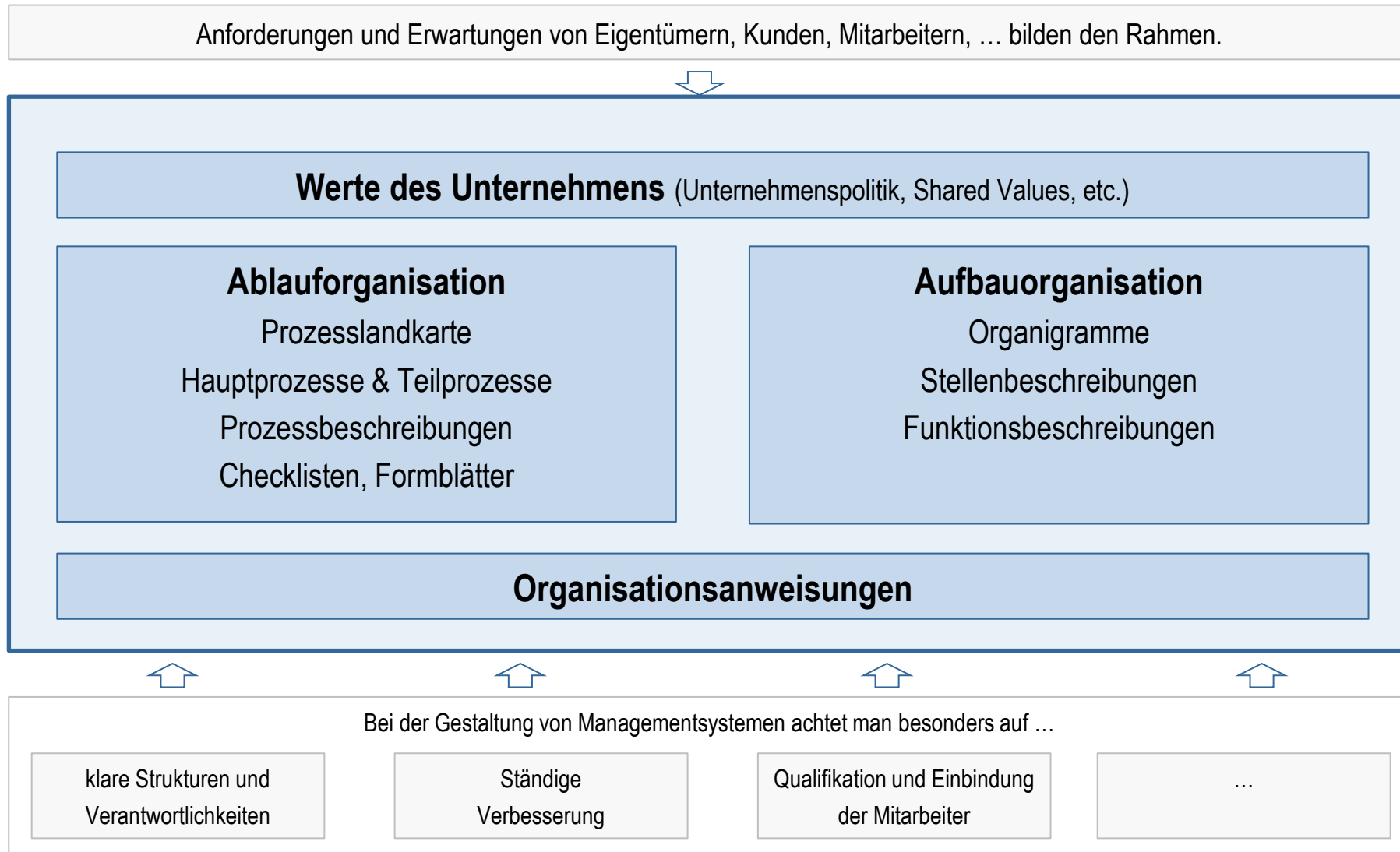
- Erfüllung von Anforderungen (Stakeholder, Kunden, Behörden, gesetzliche Anforderungen)
- Vermeidung von Fehlern
- Vermeidung von Verschwendung
- Folgen daraus sind: Sinkende Kosten, wettbewerbsfähige Preise, gesicherte Marktanteile, Festigung des Unternehmens, sichere Arbeitsplätze

Management: Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Lenkung und Steuerung einer Organisation

System: Einheit aus in Wechselbeziehungen oder Wechselwirkung stehenden Elementen

Managementsysteme

valenta unternehmensberatung



Werte des Unternehmens

valenta unternehmensberatung

- Unternehmenswerte schaffen eine Entscheidungsgrundlage, Handlungsorientierung, sowie Verhaltensmaßstäbe.
 - Unternehmenswerte schaffen Loyalität und binden Mitarbeiter an das Unternehmen
 - Stärkung der Identifikation mit dem Unternehmen
 - Sie wirken sich positiv auf Vertrauen und die Motivation aus
 - Glaubwürdigkeit und Image des Unternehmens werden gestärkt
-
- Unternehmenspolitik
 - Qualitätspolitik
 - Umweltpolitik
 - Lebensmittelsicherheitspolitik

Organisationsanweisungen sind allgemeine organisatorische Festlegungen. Sie schaffen Rahmenbedingungen, in denen Prozesse eingebettet sind.

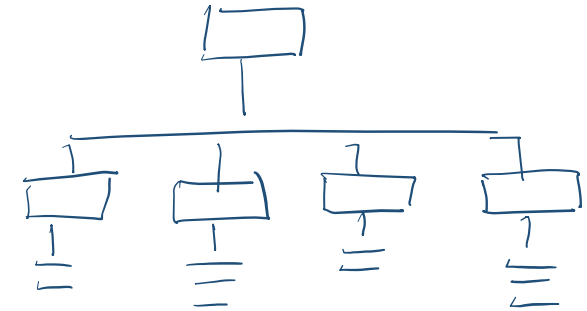
Beispiele:

- Arbeitszeitregelungen
- Einkaufsvorschriften
- Gleitzeitvereinbarungen
- Zutrittsregelungen
- Freigabegrenzen für Bestellungen

Aufbauorganisation

valenta unternehmensberatung

Hierarchische Struktur des Unternehmens in Abteilungen, fachliche und diszipliniäre Struktur und Kommunikationswege



- Organigramm
- Funktionsbeschreibungen (funktionsbezogene Aufgaben, Verantwortungen und Befugnisse)
- Stellenbeschreibungen (personenbezogene Aufgaben, Verantwortungen und Befugnisse)

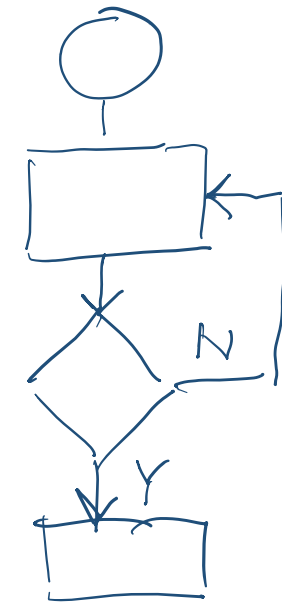
- Problematik: starke Arbeitsteilung, Gesamtzusammenhang schwer zu überblicken, Optimierung innerhalb der Abteilungsgrenzen

Ablauforganisation

Prozessorientierte Sichtweise auf das Unternehmen
„Kern“ des Qualitätsmanagementsystems

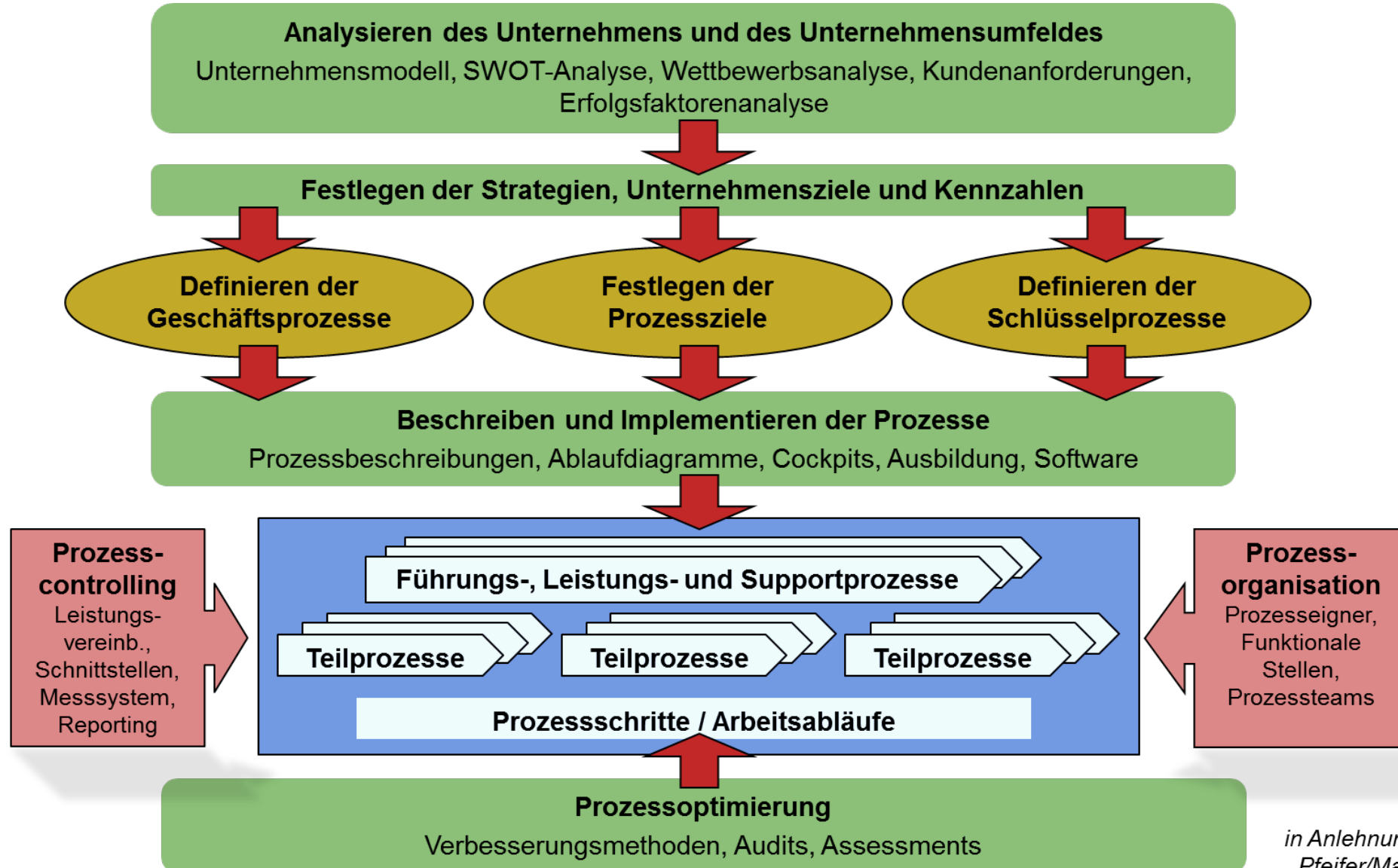
- Prozesslandkarte
- Hauptprozesse & Teilprozesse
- Prozessbeschreibungen
- Checklisten, Formblätter, Protokolle

- Optimierung über Abteilungsgrenzen hinweg
- Orientierung an Unternehmensstrategie und Kundenbedürfnissen



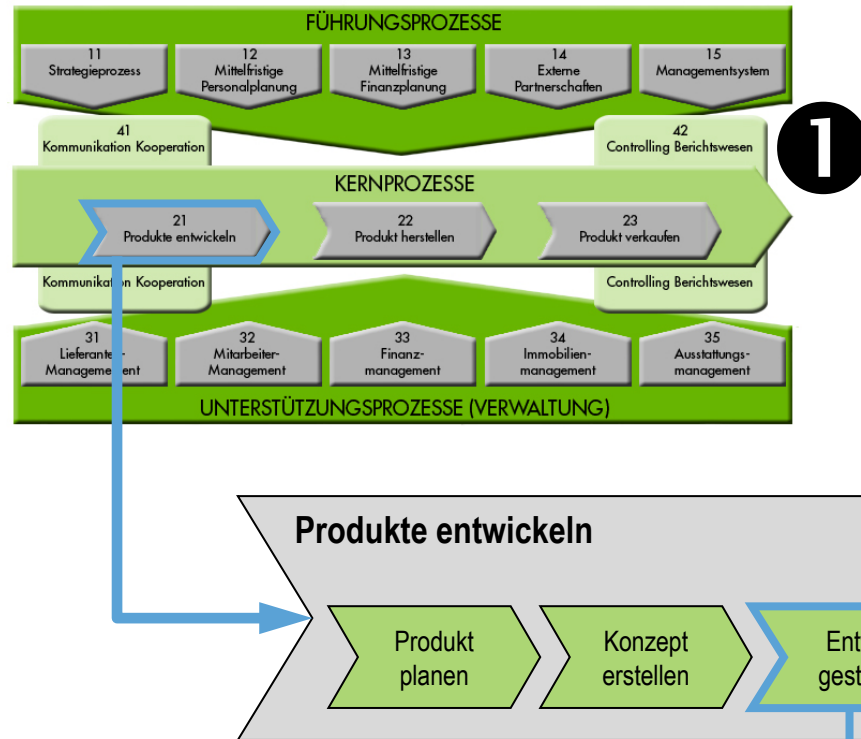
Erstellung der Ablauforganisation

valenta unternehmensberatung

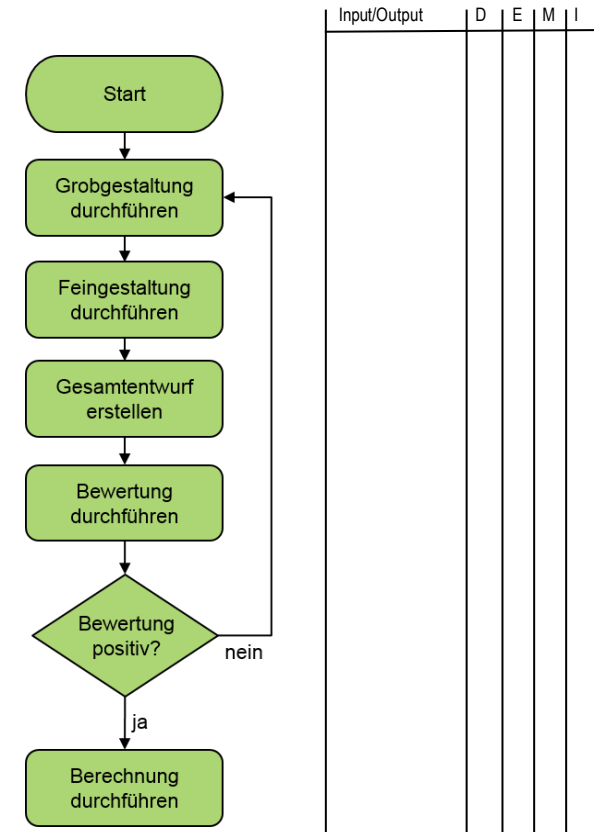


in Anlehnung an:
Pfeifer/Masing

Ebenen der Ablauforganisation



3 Prozessbeschreibung Teilprozess „Entwurf gestalten“

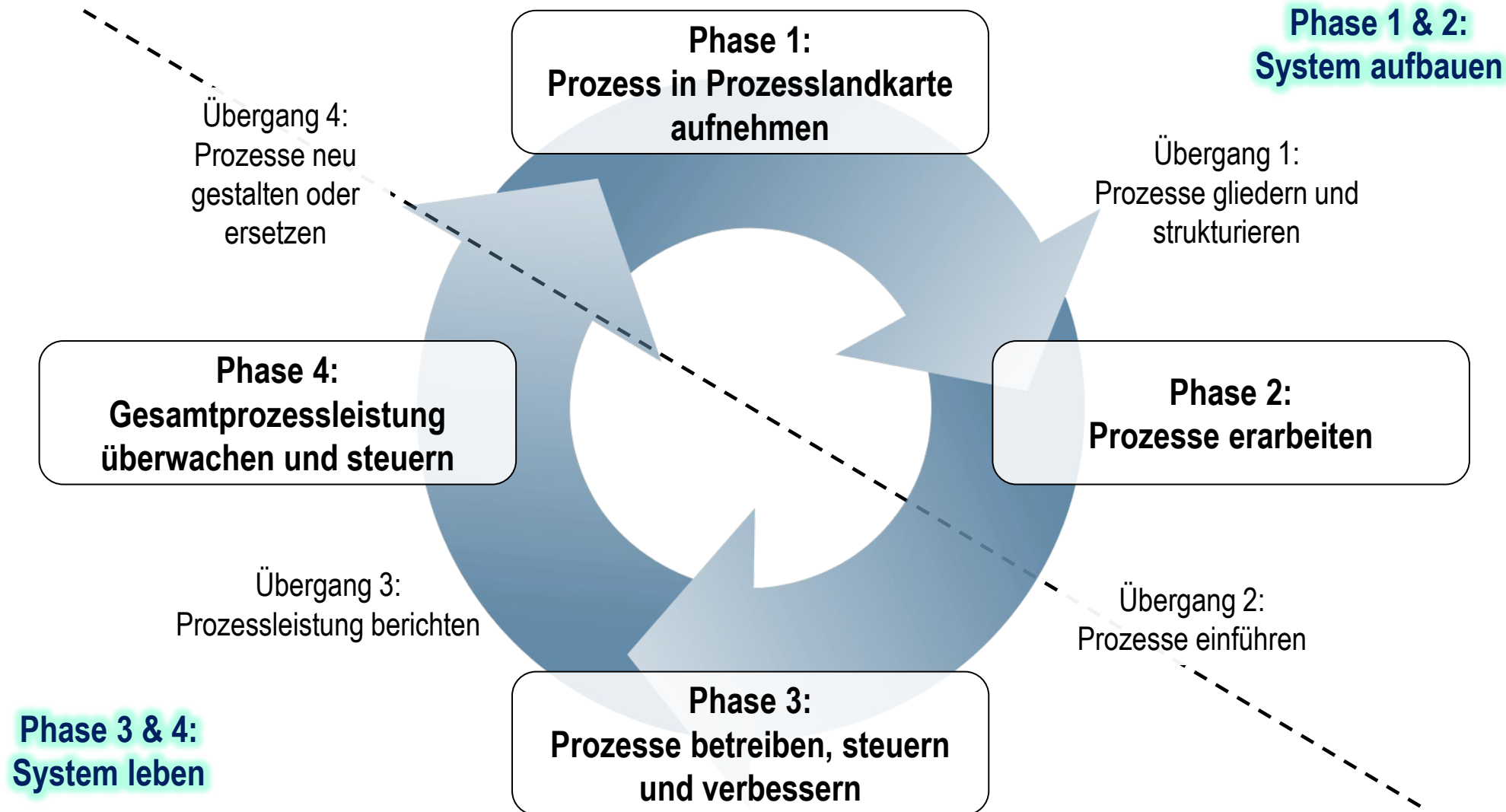


Ebenen der Ablauforganisation:

1. Prozesslandkarte mit Hauptprozessen
2. Wertschöpfungskette mit Teilprozessen
3. Prozessbeschreibungen für Teilprozesse
4. Mitgeltende Unterlagen

Prozesse erarbeiten & leben

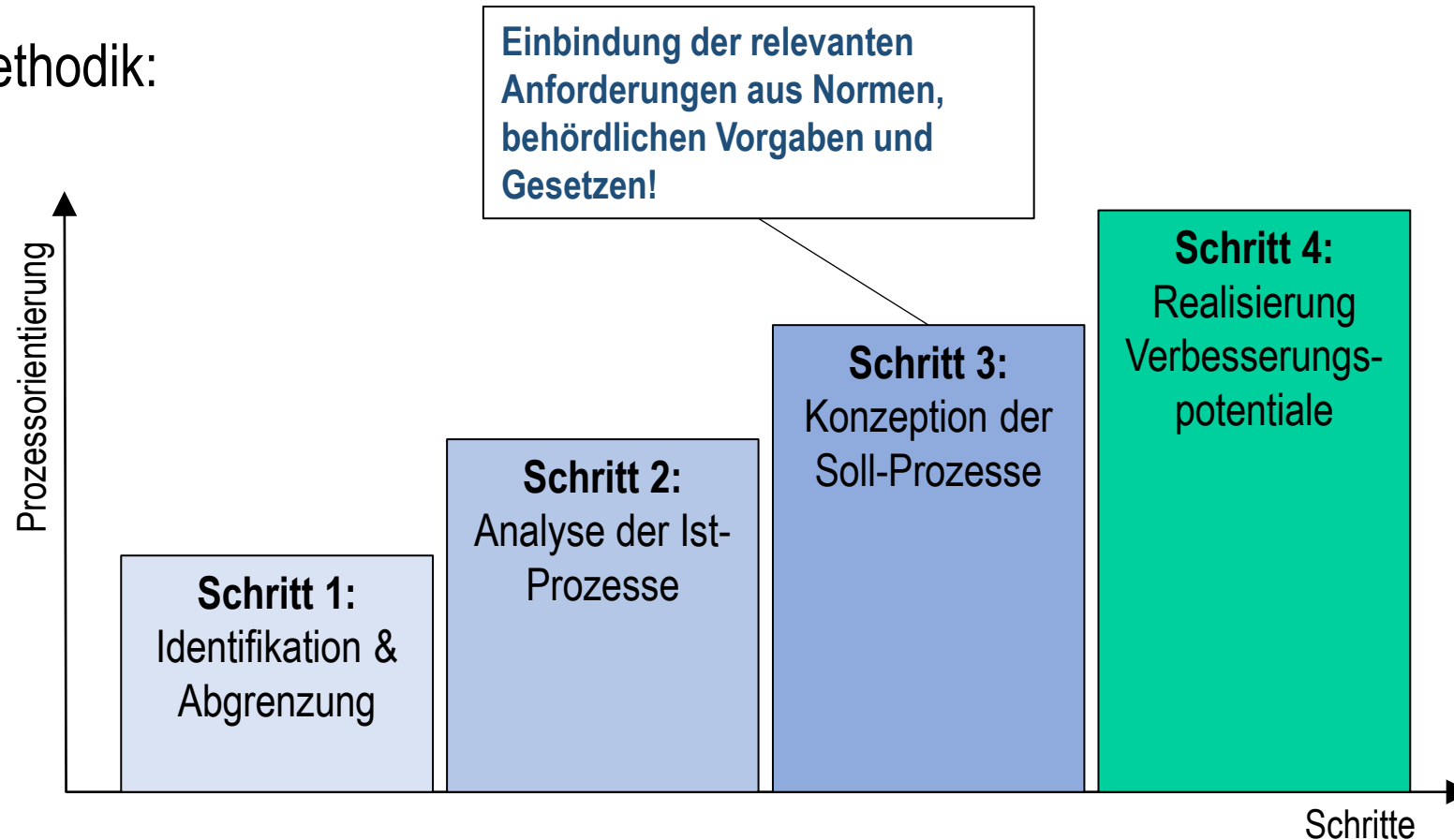
valenta unternehmensberatung



Phase 2: Prozesse erarbeiten

valenta unternehmensberatung

4-Schritte-Methodik:

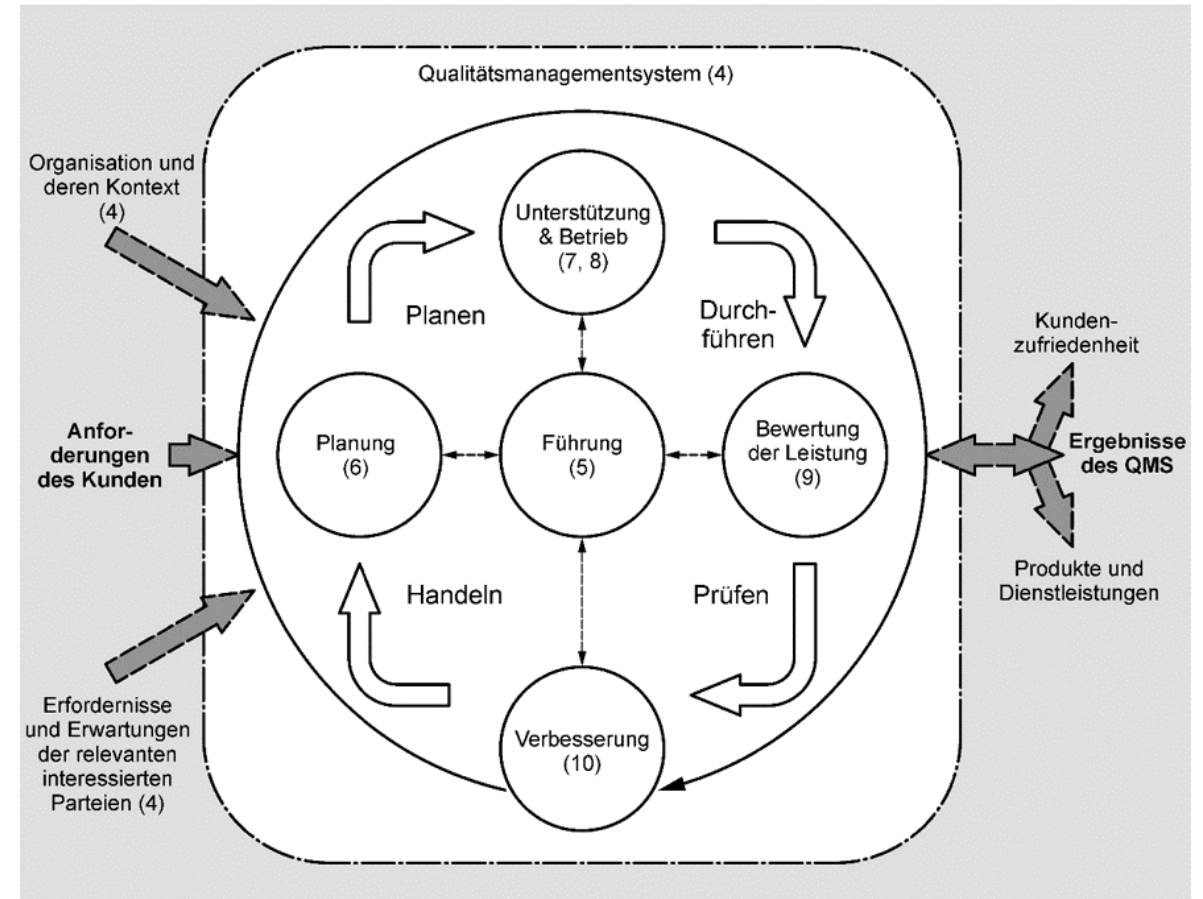


- Kommt beim Aufbau von Prozessmanagementsystemen oder bei der Neugestaltung zum Einsatz
- Kein linearer Ablauf sondern ein iterativer Prozess!

EN ISO 9001:2015

valenta unternehmensberatung

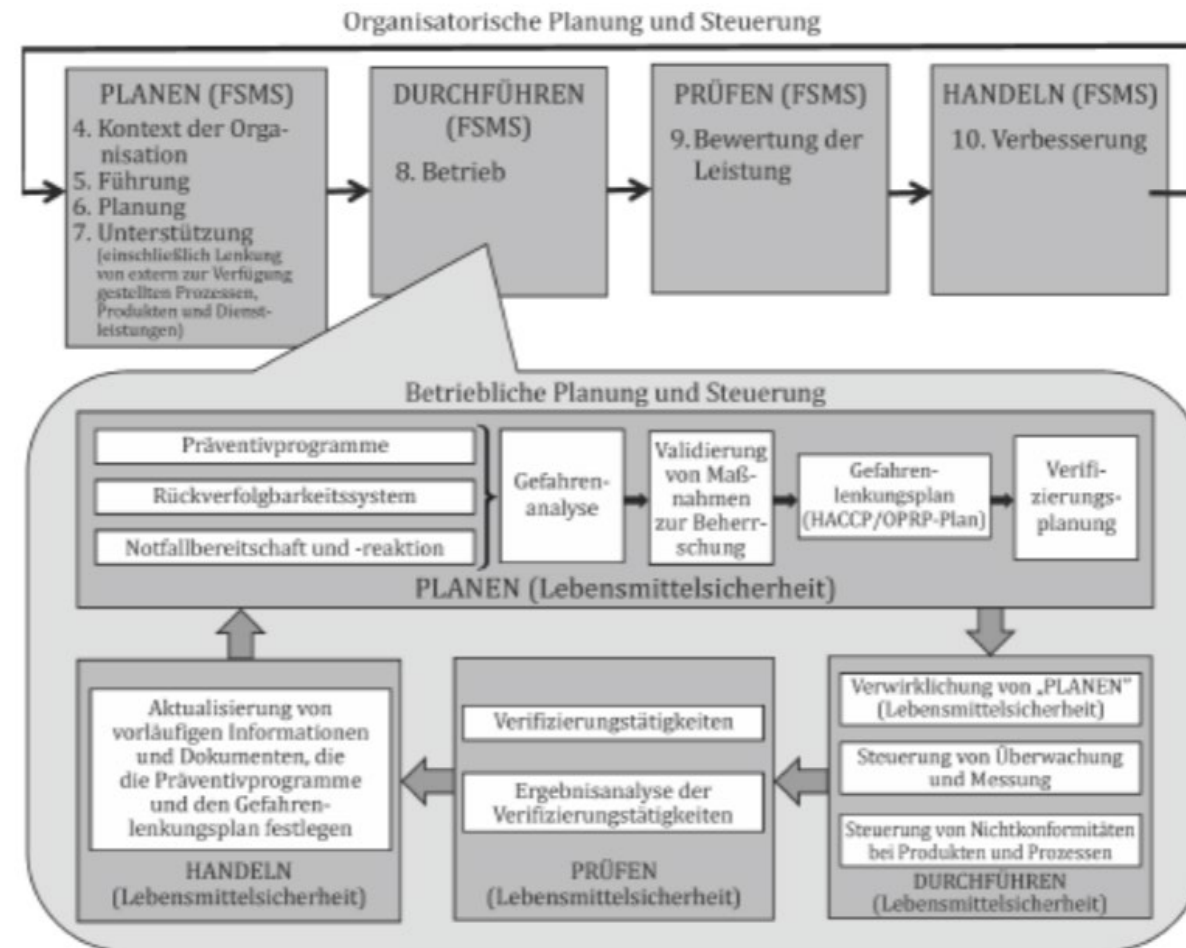
- „Basisnorm“ im Qualitätsmanagement
- Branchenunabhängig
- Grundlage: PDCA Zyklus
- Kundenorientierung und Qualitätspolitik
- Umgang mit Chancen und Risiken
- Zielsystem
- Ressourcen (Personal, Sachressourcen, Infrastruktur)
- Anforderungen an Produkte
- Lenkung von Dokumenten und Informationen
- Rückverfolgbarkeit
- Änderungen/Freigabe/Nichtkonformitäten
- Bewertung und kontinuierliche Verbesserung



EN ISO 22000:2018

valenta unternehmensberatung

- FSMS – Food Safety Management System
- Grundlage: PDCA Zyklus
- Risikobasiertes Denken und Handeln
- Präventivprogramme
- Rückverfolgbarkeitssystem
- Notfallbereitschaft und –reaktion
- Gefahrenanalyse und –lenkung (HACCP)
- Überwachung und Messung
- Lenkung von Dokumenten und Informationen
- Steuerung von Nichtkonformitäten
- Bewertung und kontinuierliche Verbesserung



- Regelmäßige, unabhängige, dokumentierte Bewertung des Managementsystems, dessen Prozesse und der erzielten Ergebnisse
- Aufdecken von Verbesserungspotentialen und Schwachstellen
- Anregen und Nachverfolgen von Verbesserungsmaßnahmen
- Werkzeug zur kontinuierlichen Verbesserung
- Neutrale Sicht auf das Unternehmen, keine Betriebsblindheit
- Interne Audits
- Externe Audits (Kunden, Zertifizierungsgesellschaften)

Überprüfung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystem durch die oberste Leitung

Inputfaktoren sind u.a.:

- Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen der Kunden
- Auditergebnisse
- Prozessleistung und Konformität der Produkte
- Nichtkonformitäten & Maßnahmen
- Ergebnisse aus Überprüfungen (behörden- und kundenseitig)
- Auftreten von Notfallsituationen
- Bewertung von Chancen und Risiken und der daraus abgeleiteten Maßnahmen
- Möglichkeiten zur Verbesserung

Lenkung dokumentierter Informationen

valenta unternehmensberatung

- Informationen müssen verfügbar sein (Ort / Zeit)
- Angemessen geschützt sein (Vertraulichkeit, unsachgemäßer Gebrauch)

- Zugriff, Verteilung, Auffindung, Verwendung
- Ablage/Speicherung, Erhaltung
- Erhaltung der Lesbarkeit
- Überwachung von Änderungen (Versionskontrolle)
- Schutz vor Veränderung (Konformitätsnachweise)
- Aufbewahrung für den weiteren Verbleib (Dauer)

Daten/Informationen aus QM-Systemen

valenta unternehmensberatung

- Darstellung des Managementsystems und Gültigkeit der Prozesse
- Informationen/Daten zum Nachweis der Konformität der Produkte mit den Anforderungen von Kunden, Behörden, Gesetzen, Normen, interessierten Parteien
- Ergebnisse aus Prüfungen, Validierung/Qualifizierung, IPC-Kontrollen, Laboranalysen, etc.
- Daten zur Prozessleistung, Nichtkonformitäten und Wirksamkeit von Maßnahmen
- Risikoanalysen und -verfolgung
- Korrekturmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung
- Aufgaben & Nachverfolgung von Maßnahmen aus Audits und Managementbewertung
- Rückverfolgbarkeit von Rohstoffen, Hilfsstoffen, Produkten und Produktionsprozessen, Freigabedaten
- etc.

Normative Verweise (exemplarisch)

valenta unternehmensberatung

- EN ISO 9000 – Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe
- EN ISO 9001 – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
- EN ISO 22000 – Lebensmittelsicherheit
- ISO/TS 22002 - Präventivprogramme (PRPs) für Lebensmittelsicherheit (mehrere Teile)
- ISO/TS 22003 – Food Safety Management Systems
- FSSC 22000
- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- IFS Food Standard

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Dipl.-Ing. (FH) Christoph Valenta, MSc