

1 Einleitung

Ein Grundsatz des Qualitätsmanagements (DIN EN ISO 9001:2000) bezieht sich auf einen prozessorientierten Ansatz bei der Definition von Managementsystemen. Diese Orientierung an den Unternehmensprozessen sollte auch bei der Gestaltung der Dokumentation von Managementsystemen beachtet werden.

Der prozessorientierte Ansatz bietet die Freiheit, die Unternehmensoptimierung insgesamt anzugehen. Die Orientierung an der Wertschöpfungskette ermöglicht es, die Ursachen für Fehlleistungen, Mehraufwendungen und unnötig gebundenes Kapital zu ermitteln.

Die anhand der Wertschöpfung dokumentierten Prozesse bilden die Betriebsstruktur transparent ab. Es entstehen optimierte und schlanke Prozesse. Eine lückenlose Informationskette sowie die erforderlichen Regelkreise erlauben eine sichere Machbarkeit und Abwicklung der Aufträge.

Zielsetzungen eines prozessorientierten Managementsystems sind:

- ◆ die Prozesse im Unternehmen zu erkennen und ständig zu verbessern, um die Anforderungen aller Interessentpartner (Kunde, Eigentümer, Gesellschaft, Mitarbeiter, Lieferant, ...) souverän zu erfüllen
- ◆ die Prozesse an den Unternehmenszielen auszurichten und zu regeln, um den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens zu sichern
- ◆ durch die Benennung von Prozessverantwortlichen eine flache Hierarchie zu ermöglichen.

Für die Form der Dokumentation bedeutet das, dass

- ◆ alle wichtigen Faktoren, die einen Prozess bezüglich Leistung und Qualität beeinflussen, zu berücksichtigen sind
- ◆ sie transparent sein muss - sonst wird sie nicht „gelebt“
- ◆ sie leicht und flexibel zu ändern sein muss.

Es ist von untergeordneter Bedeutung, gegen welche Norm referenziert wird.

Heute sind es beispielsweise Forderungen, die sich an das Qualitätsmanagement richten, später Forderungen an das Umweltmanagement, das Risiko- oder das Informationssicherheitsmanagement.

Die Anforderungen an eine Organisation ergeben sich aus den Bedürfnissen der Interessenpartner. Diese können intern oder extern initiiert werden, beispielsweise durch neue Strategien oder neue bzw. veränderte Rechtsvorschriften.

In der Dokumentation muss sich das abbilden und für alle betroffenen Prozesse herunter gebrochen werden. Die Dokumentation von Prozessen muss sich hierbei vor allem auch an den realen Abläufen orientieren.



Bild 1.1: PDCA-Zyklus (Demingkreis)

Durch die Gegenüberstellung von Anforderung, Dokumentation und realem Ablauf im Sinne des PDCA-Zyklus können Optimierungen der Prozesse erzielt werden.

Zur Absicherung der erreichten Verbesserungen kommen Methoden und Maßnahmen der Qualitätssicherung (QS) zur Anwendung.