WISSENSMANAGEMENT IN DER QUALITÄTSSICHERUNG

AUS FEHLERN LERNEN, ERFAHRUNGEN NUTZEN

GABRIELE VOLLMAR

DGQ KUNDENFORUM

CONTROL – FACHMESSE FÜR QUALITÄTSSICHERUNG

STUTTGART, 9. MAI 2017

DGQ

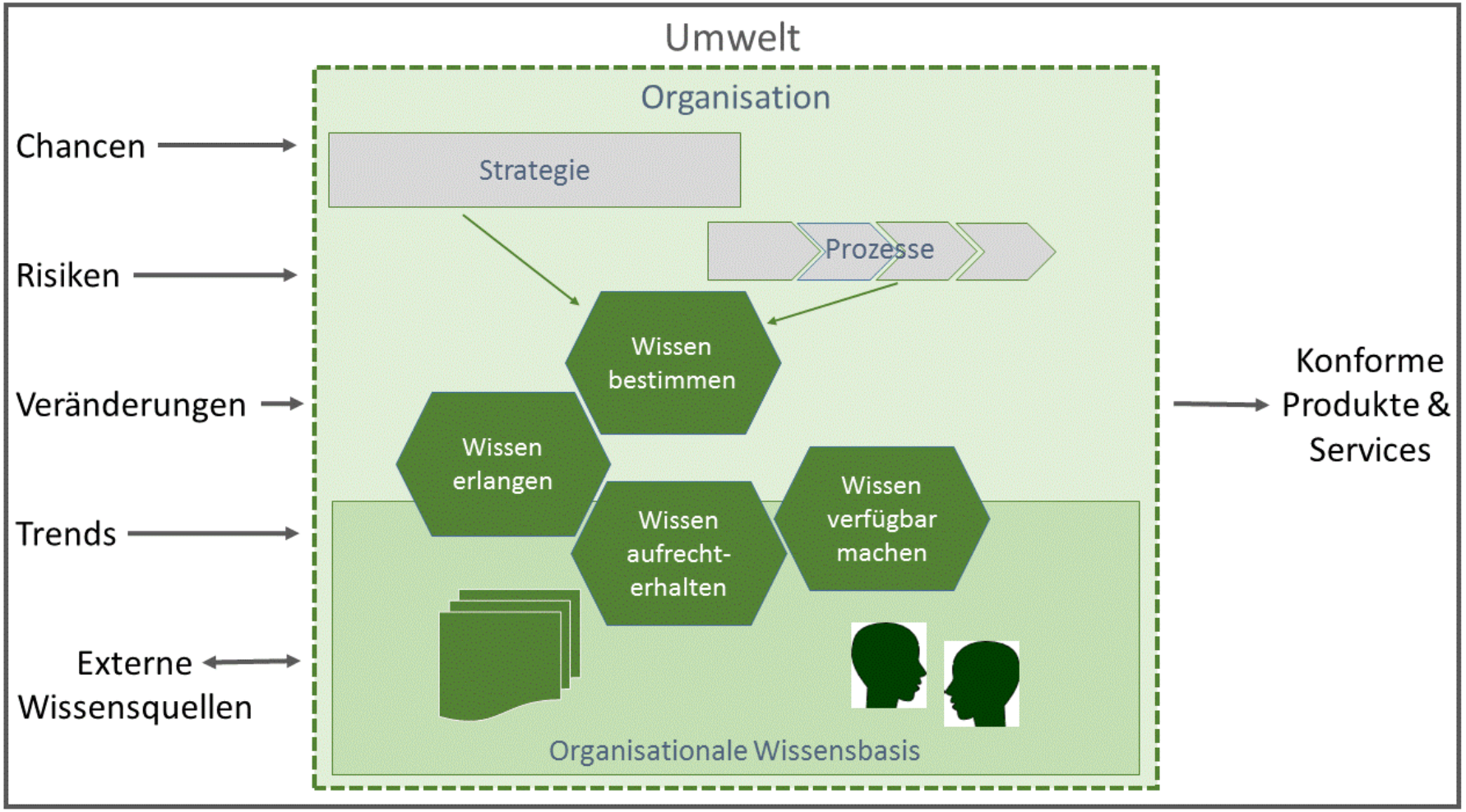
Deutsche Gesellschaft für Qualität

Zu meiner Person

Gabriele Vollmar M.A.

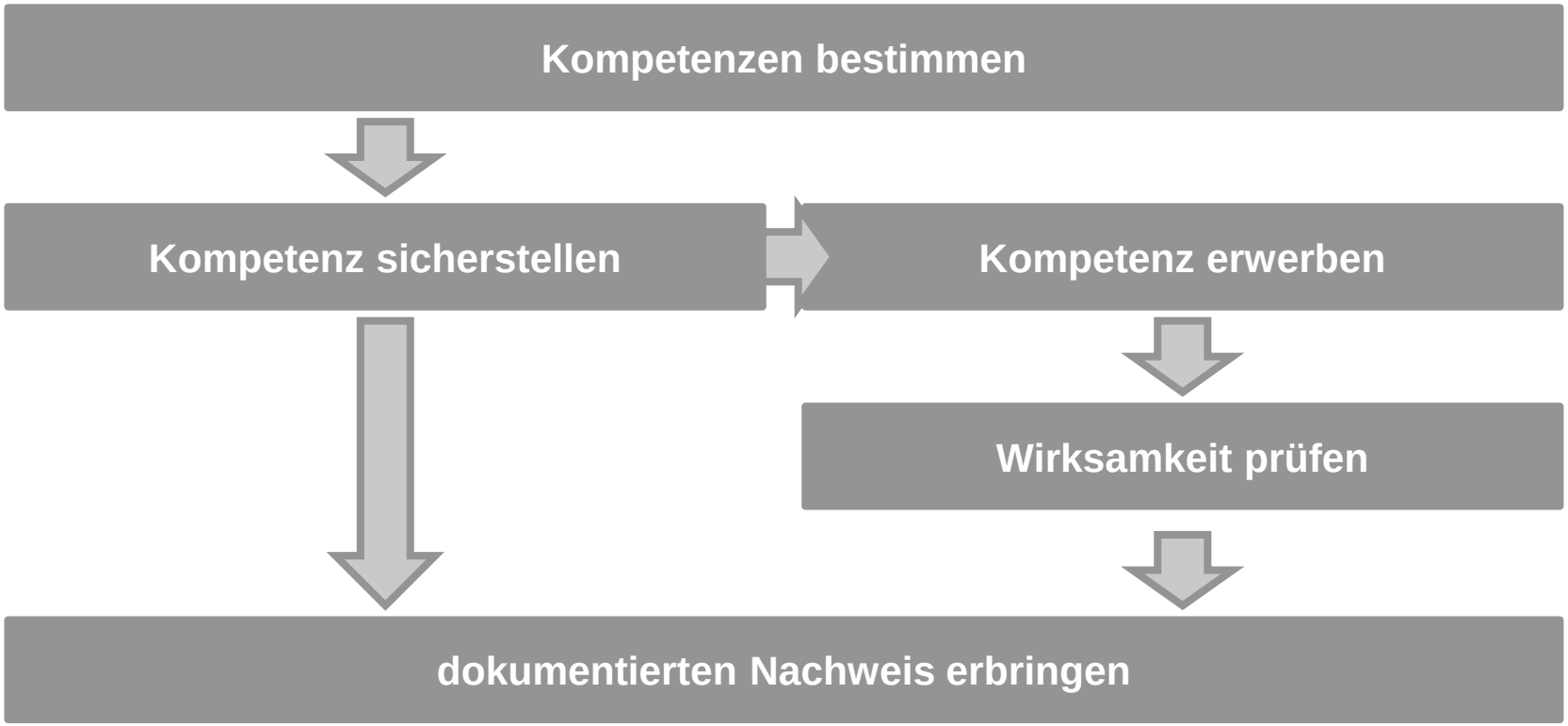
- seit 2005 selbstständig als Unternehmensberaterin VOLLMAR Wissen+Kommunikation
- **Schwerpunkte:**
  - Wissensmanagement
  - Compliance im regulierten Umfeld (Pharma, Medizintechnik)
- Start der beruflichen Laufbahn als Qualitätsmanagerin
- Mehrere Lehraufträge, u. a. DHBW, TU Kaiserslautern, Donau-Uni Krems…
- stellv. Vorsitzende des Beirats der GfWM e.V.
- Mitglied im Fachkreis „QM und WM“ von DGQ und GfWM

Kurzer Blick auf die ISO 9001:2015



Und „Wissen nutzen“?

Eigener Abschnitt, eigene Anforderungen zu *Kompetenzen*:



Wer mehr wissen möchte…

DGQ

gfwm Gesellschaft für Wissensmanagement e. V.

Orientierungshilfe für QM-Verantwortliche

Wissen in der Norm ISO 9001

Die Norm DIN EN ISO 9001:2015 fordert von den Organisationen explizit, Wissen zu erwerben und zu bewahren, sei es durch Lernen aus Erfahrungen (Lessons Learned), Benchmarks oder Beratung/Mentoring bzw. von anderen internen oder externen Quellen. Dies soll die Qualität der Abläufe und damit die Qualität der Produkte und Dienstleistungen nachhaltig verbessern.

„Die Ergänzung der Wissensperspektive in der Norm ist ein echte Chance für Unternehmen. Dass wirtschaftlicher Erfol und systematisches Wissensmanagement eng korrelieren, ist längst nachgewiesen.", sagt Hans-Georg Schnauffer, Präsident der Gesellschaft für Wissensmanagement. Die Fachgruppe Wissensmanagement & Qualitätsmanagement der GfWM arbeitet an Brücken zwischen diesen beiden Managementsystemen.

Haben Sie Detailfragen zu den hier veröffentlichten Dokumenten, oder sind Sie interessiert an weiteren Perspektiven zum Duo Wissens- und Qualitätsmanagement? Dann wenden Sie sich gerne an unsere Fachgruppe.

Praktische Orientierung für Qualitätsmanagement-Verantwortliche

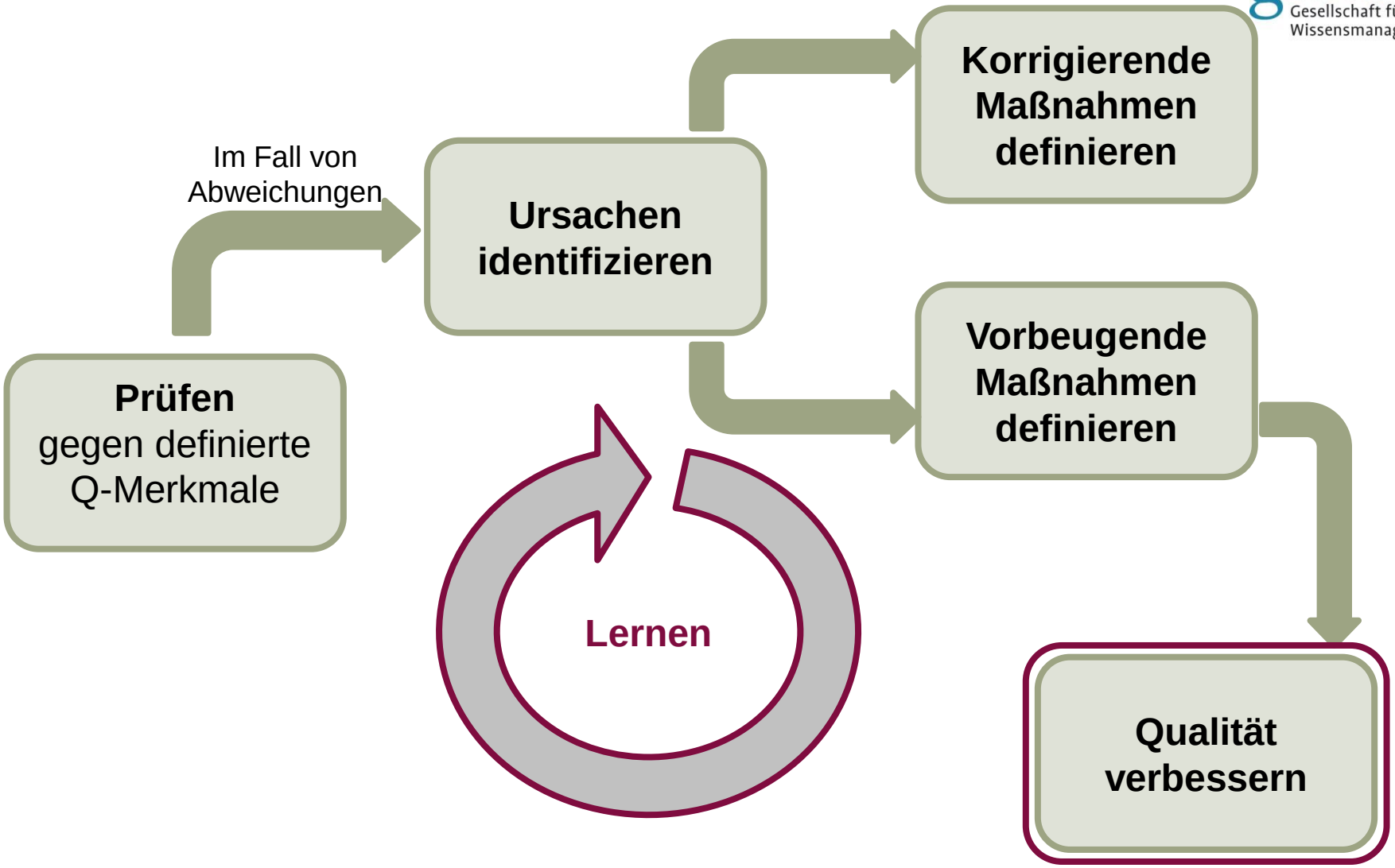
Die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und die Gesellschaft für Wissensmanagement (GfWM) haben einen Handlungsleitfaden für Qualitätsmanagement-Verantwortliche veröffentlicht. Der Handlungsleitfaden erläutert detailliert, mit welchen Maßnahmen und Mindestanforderungen Organisationen die in der Norm DIN EN ISO 9001:2015 neu formulierten Anforderungen an den Umgang mit Wissen und Kompetenzen adressieren können.

www.gfwm.de/iso9001

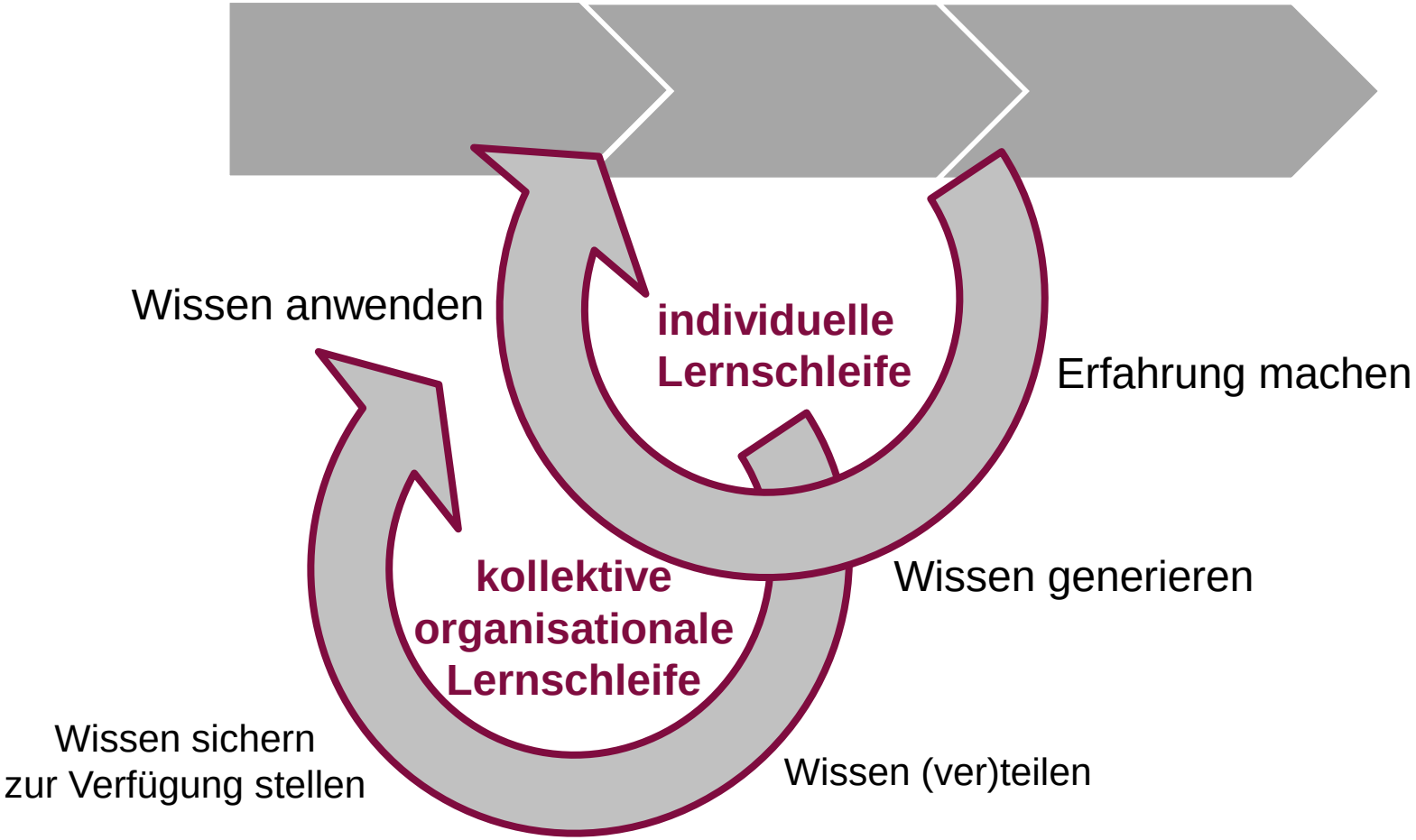
WISSEN IN DER QS – ÜBERALL UND NIRGENDS?

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Aufgaben in der QS

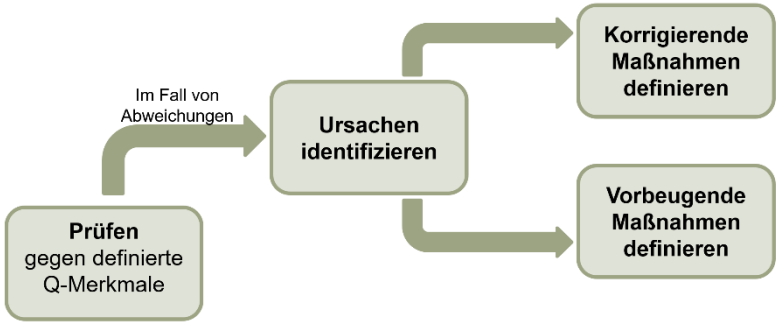


Aus Erfahrungen lernen – ein doppelter Lern-Loop



Notwendiges Wissen bestimmen

- definierte Q-Merkmale (ggf. Rahmenbedingungen)
- vertiefte fachliche / technische Kenntnis des Produkts / Prozesses
- Wissen über / Erfahrungen mit potenziellen Schwachstellen, Fehlerquellen
- Information, Daten über bereits durchgeführte Analysen, Messungen
- methodische Kompetenz „Fehleranalyse“
- Wissen über / Erfahrungen mit möglichen korrigierenden und vorbeugenden Maßnahmen und deren Nutzen / Risiken
- Kenntnis der relevanten Fachexperten



WM-WERKZEUGE IN DER QUALITÄTS-SICHERUNG

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Aus dem WM-Werkzeugkasten

- Lessons Learned / Good Practice
- MikroArtikel
- Wiki, OneNote
- Visualisierung
- MikroSchulung
- Video
- Communities of Practice
- (Big) Data Analysis
- Situative Informationslogistik
- intelligente Ablage - Wissenslandkarten

Egal, was Sie tun, am Ende zählt…

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT.

HABEN SIE FRAGEN?

Kontaktdaten

Deutsche Gesellschaft für Qualität
August-Schanz-Straße 21A
60433 Frankfurt am Main
T + 49(0)69-954 24-0
F + 49(0)69-954 24-133

Gabriele Vollmar
VOLLMAR Wissen+Kommunikation
www.wissen-kommunizieren.de
gvollmar@wissen-kommunizieren.de
T + 49(0)7121-126 03 77

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität