

Qualität im Stresstest



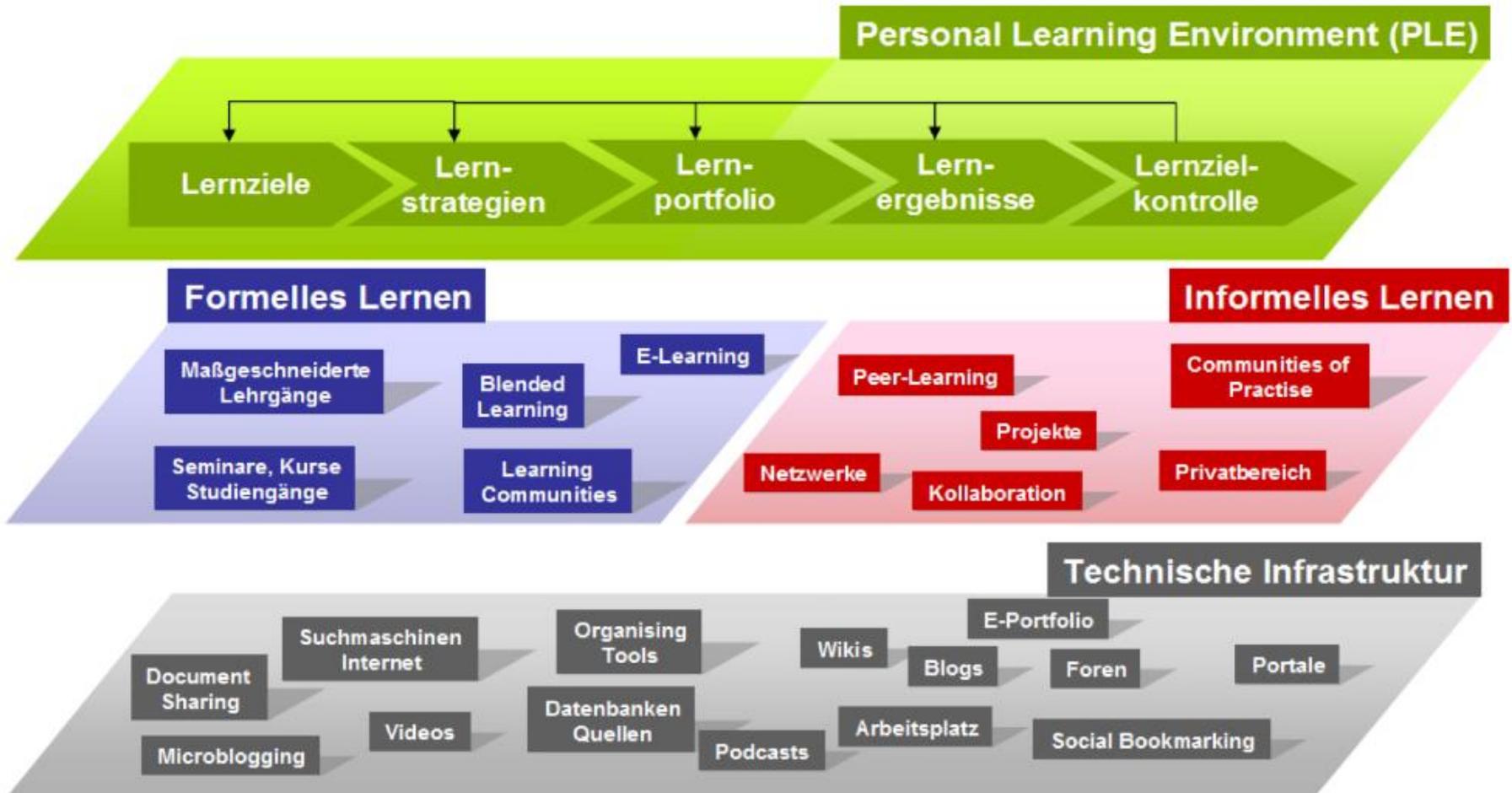
Konrad Scheiber, CEO Quality Austria

- Exzellentes Qualitätswissen
- Adäquates Wissen über Branche, Technologie und Recht
- Audits und Assessments als Intelligenztests für Organisationen
- Lernkompetenz und Kommunikationsstrategien
- Empathie im Kontext von Bewertungs- und Beurteilungsverhalten
- Angemessener Umgang mit Stressresistenz, Stressresilienz und Gelassenheit
- Energie für Potenziale und Verbesserungsmaßnahmen
- Grundsätzliche Bereitschaft für neue Wege und Ziele



- **Projektmanagement 4.0**
- **Fraktale Organisationen**
- **Digitale Nomaden**
- **Qualität des Stils**
- **Systemmanagement 4.0**
- **Revisionen**
- **Selbstbestimmung**
- **Qualität von Netzwerken**





Quelle: wimblogger.wordpress.com/tag/lehre © Herget/Mader

Der Lernort *Arbeitsplatz* ist zentral



Bewusste Lernkonzepte schaffen

Das informelle Lernen ist zu unterstützen



Einsatz von Social Software

Lernen überall



Berufliches und privates wächst zusammen

Lernen im/am Prozess



Erfolgskritisches Wissen schaffen

Lernen just-in-time



Durch unmittelbaren Transfer Nachhaltigkeit sichern

PLE entsprechen modernem Mitarbeiterverständnis



Eigenverantwortung für Lernprozesse propagieren

Unternehmen sind lernende Organisationen...



... aber erst durch das Lernen jedes Einzelnen

Lernen als Führungsaufgabe...



... durch das Schaffen einer Lernkultur



(Auszug)

SO LASSEN SICH FAKE NEWS ERKENNEN

Facebook arbeitet jetzt mit Faktencheck-Teams zusammen, um Fake News zu enttarnen. Das kann man im kleinen Rahmen auch selbst tun. Wer etwa herausfinden will, ob es sich bei einem Foto um ein Original handelt, kann die Herkunft des Bildes mit der umgekehrten Bildersuche von Google (images.google.com) oder via www.tineye.com checken: Dort lädt man das Bild hoch und die Suchmaschine findet gleiche oder ähnliche Bilder. So lässt sich eruieren, ob Fotos ursprünglich aus einer anderen Quelle stammen. **Die Plattform saferinternet.at empfiehlt auch Hoax-Datenbanken wie mimikama.at oder hoaxmap.org, wo Gerüchte und Falschmeldungen aufgedeckt werden.** Der wichtigste Tipp von allen lautet, generell skeptisch zu sein: „Der erste Eindruck kann täuschen, deshalb sollten Inhalte im Internet zunächst kritisch hinterfragt werden.“

- **Falsifizieren** bedeutet „widerlegen“, „entkräften“.
- **Falsifikation** ist das Verfahren zur Feststellung, dass eine zuvor getroffene Aussage nicht zutreffend ist. Aussagen stellen sich als falsch heraus, wenn diese beispielsweise mittels Beobachtung widerlegt werden können.
- **Falsifizierung** (von lat. *falsificare* „als falsch erkennen“) oder **Widerlegung** ist der Nachweis der Ungültigkeit einer Aussage, Methode, These, Hypothese oder Theorie. Aussagen oder experimentelle Ergebnisse, die Ungültigkeit nachweisen können, heißen „Falsifikatoren“.



qualityaustria

Erfolg mit Qualität

MES, die Zukunft in der Fertigung

VDI-RICHTLINIEN		Oktober 2016 October 2016	
VEREIN DEUTSCHER INGENIEURE Fertigungsmanagementsysteme (Manufacturing Execution Systems – MES) Manufacturing execution systems (MES)		VDI 5600 Blatt 1 / Part 1 Ausg. deutsch/englisch Issue German/English	
<i>Die deutsche Version dieser Richtlinie ist verbindlich.</i> <i>The German version of this standard shall be taken as authoritative. No guarantee can be given with respect to the English translation.</i>			
Inhalt	Seite	Contents	Page
Vorbemerkung	2	Preliminary note	2
Einleitung	2	Introduction	2
1 Anwendungsbereich	3	1 Scope	3
2 Abkürzungen	3	2 Abbreviations	3
3 Grundlagen	4	3 Basic principles	4
3.1 Motivation und Ziele des Einsatzes von MES 4		3.1 Motivation and objectives in using MES	4
3.2 MES-Systemverständnis	6	3.2 Understanding the MES system	6
3.3 MES-Nutzenpotenziale	11	3.3 Potential benefits of the MES	11
3.4 Historischer Abriss	14	3.4 Historical outline	14
4 Zuordnung von MES zu Unternehmensprozessen	15	4 Assignment of MES to corporate processes	15
5 Aufgabenorientierte Sicht auf MES	16	5 Task-oriented view of MES	16
5.1 MES-Aufgabe „Auftragsmanagement“	16	5.1 MES task "order management"	16
5.2 MES-Aufgabe „Feinplanung und Feinsteuerung“	23	5.2 MES task "detailed scheduling and process control"	23
5.3 MES-Aufgabe „Betriebsmittelmanagement“	27	5.3 MES task "equipment management"	27
5.4 MES-Aufgabe „Materialmanagement“	32	5.4 MES task "materials management"	32
5.5 MES-Aufgabe „Personalmanagement“	35	5.5 MES task "human resources management"	35
5.6 MES-Aufgabe „Datenerfassung“	40	5.6 MES task "data acquisition"	40
5.7 MES-Aufgabe „Leistungsanalyse“	43	5.7 MES task "performance analysis"	43
5.8 MES-Aufgabe „Qualitätsmanagement“	47	5.8 MES task "quality management"	47
5.9 MES-Aufgabe „Informationsmanagement“	51	5.9 MES task "information management"	51
5.10 MES-Aufgabe „Energiemanagement“	56	5.10 MES task "energy management"	56
6 Bedeutung von MES für Unternehmensprozesse	60	6 Importance of MES to corporate processes	60
6.1 Prozess „Arbeitsvorbereitung“	60	6.1 "Operations planning" process	60
6.2 Prozess „Produktion“	61	6.2 "Production" process	61
6.3 Prozess „Transport“	63	6.3 "Transportation" process	63
6.4 Prozess „Materialwirtschaft“	64	6.4 "Materials management" process	64
6.5 Prozess „Qualitätssicherung“	66	6.5 "Quality assurance" process	66
6.6 Prozess „Personalwirtschaft“	67	6.6 "Human resources management" process	67
6.7 Prozess „Rückverfolgung“	69	6.7 "Tracing" process	69
6.8 Prozess „Instandhaltung“	71	6.8 "Maintenance" process	71
6.9 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	73	6.9 The continuous improvement process (CIP)	73
6.10 Prozess „Controlling“	75	6.10 "Controlling" process	75
Schrifttum	78	Bibliography	78

Vervielfältigung – auch für innerbetriebliche Zwecke – nicht gestattet / Reproduction – even for internal use – not permitted

- APQP Advanced Product Quality Planning
- BDE Betriebsdatenerfassung
- CAQ Computer-Aided Quality Assurance
- CIM Computer-Integrated Manufacturing
- COM Component Object Model
- ERP Enterprise Resource Planning
- FMEA Failure Mode and Effects Analysis
- KVP kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- LVS Lagerverwaltungssystem
- MDE Maschinendatenerfassung
- MES Manufacturing Execution Systems
- MMI Man-Machine Interface
- MRP(I) Material Requirement Planning
- MRP(II) Material Resource Planning
- OEE Overall Equipment Efficiency
- P/PE Product and Process Engineering
- SCM Supply-Chain Management
- SPC Statistic Process Control
- WiP Work-in-Process (Materialumlaufbestand)

- Situatives Verständnis
- Das Gefühl, verstanden zu werden
- Mittel zur Eskalationsprävention
- Erlernbares Handwerkszeug aneignen
- Bereitschaft zur Einfühlung
- Die eigene Persönlichkeit
- Erkennbar zuhören
- Mit eigenen Worten wiedergeben
- Möglichst neutral bleiben
- Kernaussagen wiedergeben
- Gemeinsam klarer verstehen
- Emotionale Bedeutung ansprechen
- Mitschwingende Gefühle
- Fehleinschätzungen und Übertreibungen
- Vermittlung von Impulsen
- Bedürfnisse hinter den Gefühlen
- Der Idealfall einfühlsamer Gesprächsführung

Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen.

Grundlage ist die Selbstwahrnehmung – Je offener man für seine eigenen Emotionen ist, desto besser kann man die Gefühle anderer deuten.





- Compliance Audit in speziellen Bereichen
- Crisis Audit
- Investigating Property Audit
- Checklist for Sexual Harassment Investigations
- Homicide Investigation Checklist
- IPPF (Praxis der internen Revision)
- INTOSAI (Interne Kontrollnormen im öffentlichen Sektor)



- **Eigenheiten**
 - Probleme oder Schäden im Vordergrund
 - Offen kommuniziert?
 - Empathie spielt eine fundamentale Rolle
 - Aussage, Gegenaussage, Darstellungen, Gegendarstellungen
 - „Gegenüberstellung“
 - Bedrohungen (Sanktionen)
 - Aufklärung von z.B. Unfallursachen

- **Ziele**
 - Falsifizieren, weniger verifizieren
 - Die Suche nach der Wahrheit (wenn man es so bezeichnen kann)
 - Die Suche nach Verursachern
 - „Recht und Ordnung“
 - Schadensabwehr, Schadensminimierung

Polizei

- Bundespolizei
- Verwaltungspolizei
- Stadtpolizei
- Finanzpolizei
- Schifffahrtspolizei
- Wasserpolizei
- Baupolizei
- Feuerpolizei
- Militärpolizei
- Gewerbepolizei
- Sittlichkeitspolizei
- Flugpolizei
- Sicherheitspolizei

Inspektion

- Arbeitsinspektoren
- Alminspektoren
- Medizinmarktinspektoren
- Lebensmittelinspektoren
- Umweltinspektoren
- Landesschulinspektoren
- Pflichtschulinspektoren
- Berufsschulinspektoren
- Fachinspektoren

Aufsicht

- Bankenaufsicht
- Versicherungsaufsicht
- Finanzdienstleistungsaufsicht
- Pensionskassenaufsicht
- Betriebliche Vorsorgekasse Aufsicht
- Investmentfonds und deren Verwalter Aufsicht
- Finanzmarktaufsicht (bzw. Kapitalmarktaufsicht)

Diese Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit!



- ISO 9001
- ISO 14001
- EMAS
- OHSAS 18001 (künftig ISO 45001)
- ISO 50001
- ISO 22000
- ISO 29990
- SA 8000
- Uvm.



■ Eigenheiten

- Grundlage sind internationale Standards
- Weltweit bekannt
- Vieles wird durch nationale Akkreditierungsstellen geregelt
- Die Durchführung von Audits ist in internationalen Standards geregelt
- Die Weiterentwicklung der Auditorenkompetenz erfolgt durch die Zertifizierungsstellen („CB`s“)
- Die Registrierung der Kunden erfolgt durch die „CB`s“
- Zertifizierungsstandards sind branchenübergreifend oder branchenspezifisch

■ Ziele

- Zielsetzungen sind in den Standards festgelegt
- Vermittlung von Vertrauen in eine Zertifizierung
- Bestätigung der Konformität
- Weltweit gültiges und anerkanntes Zertifikat
- Jede Organisation hat die Möglichkeit, zusätzliche Auditziele zu definieren

European Accreditation

Anerkannte
Zertifizierungs-
programme

EOQ Zertifizierungsprogramm

Anforderungen
an
Kompetenzen

Anforderungen
an
Zertifizierung

Quality Austria

Ausbildung

Zertifizierung

- Systembeauftragte
- Systemmanager
- Auditor
- Lead Auditor

Qualität

„Wo wird die Akkreditierung nicht gebraucht?“

Vorauszuschicken ist, dass dies nur für die geregelten Bereiche gilt, also zum Beispiel für Medizinprodukte.

Ausgangspunkt ist die

Verordnung (EG) Nr. 765/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 über die Vorschriften für die Akkreditierung und Marktüberwachung im Zusammenhang mit der Vermarktung von Produkten und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 339/93 des Rates.

Agenturen der Europäischen Union

aus Wikipedia, der freien Enzyklopädie

Die **Agenturen der Europäischen Union** sind Einrichtungen der [Europäischen Union](#) mit meist eigener [Rechtsfähigkeit](#), die die Mitgliedstaaten und deren Bürger unterstützen sollen. Ihre Standorte sind über die EU verteilt und erfüllen so den Wunsch nach einer größeren Standortdiversifizierung. Im Gegensatz zu den Organen der Europäischen Union werden sie nicht durch die Gründungsverträge ([Primärrecht](#)), sondern durch [Rechtsakte](#) der Organe ([Sekundärrecht](#)) gegründet.

**Reflexion
mit System**

Neue Auditprodukte Qualität

- Fokus Audit - Die individuelle kundenspezifische Standortbestimmung
- Fokus Audit - BEST-Check (Besser, Effizienter, Schneller – Tatsachen-Check)
- Fokus Audit - Standortbestimmung Marketing und Sales

Neues Auditprodukt Sicherheit (Safety)

- Fokus Audit - Rechtssicherheit im ArbeitnehmerInnenschutz

Neues Auditprodukt Unternehmensqualität (EFQM)

- Innovatives Audit - Check Unternehmensqualität

Neue Auditprodukte Gesellschaftliche Verantwortung (CSR)

- Fokus Audit - Berichterstattung nicht finanzieller Kennzahlen
- Fokus Audit - Verhaltenskodex des Unternehmens
- Innovatives Audit - eccos²² – Vom Mindeststandard zur Business Excellence

Neues Auditprodukt Bauwesen

- Investigatives Audit - Haftungsrisiko Gebäude – Objektsicherheitsanalyse B1300/1301

Neue Auditprodukte Lebensmittelsicherheit

- Fokus Audit - Fremdkörpermanagement
- Fokus Audit - HACCP – Gefahrenanalyse und Verifizierung
- Fokus Audit - IPM – Integrated Pest Monitoring





Berichterstattung nicht finanzieller Kennzahlen
IPM – Integrated Pest Monitoring

*Haftungsrisiko Gebäude -
Objektsicherheitsanalyse
B1300/1301*

Fremdkörpermanagement
Check Unternehmensqualität

eccos²² – Vom Mindeststandard zur Business Excellence

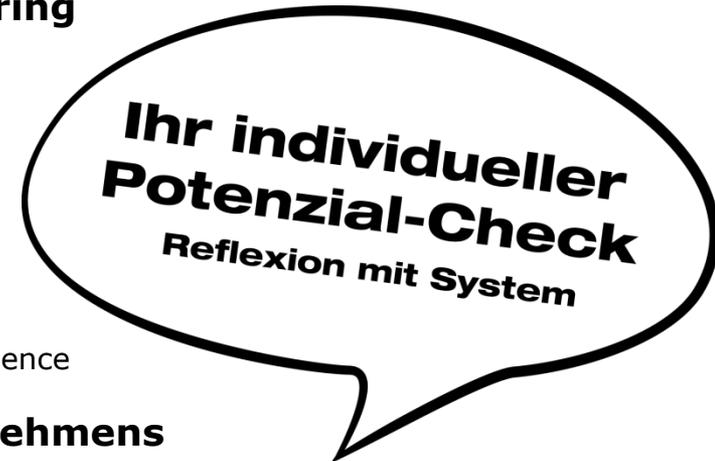
Verhaltenskodex des Unternehmens
Rechtssicherheit im ArbeitnehmerInnenschutz

HACCP – Gefahrenanalyse und Verifizierung

BEST-Check (Besser, Effizienter, Schneller – Tatsachen-Check)

Die individuelle kundenspezifische Standortbestimmung

Standortbestimmung Marketing und Sales



Bis zu 60 Prozent aller Arbeitsunfähigkeitstage in Europa kommen aufgrund von Stress und psychischer Belastung zustande, hat die EU-Gesundheitsagentur (Osha) erhoben. Die wichtigste Ursache ist, einer aktuellen Deloitte-Studie zufolge, **Fehlermachen**.

Liste der Topstressfaktoren:

- lange Arbeitstage
- viele verschiedene Verantwortlichkeiten
- Konflikte – beispielsweise das Überbringen schwieriger Nachrichten
- **Zeitdruck**

Quelle:
derstandard.at/2000049225099/Was-stresst-Sie-im-Job-am-meisten

Nervige Kollegen oder Chefs

47,5 % | 578 Stimme(n)

Zeitdruck

38,7 % | 471 Stimme(n)

Hoher Arbeitsaufwand

28,1 % | 342 Stimme(n)

Fehler

19,8 % | 241 Stimme(n)

Ich fühle mich überhaupt nicht gestresst

12,9 % | 157 Stimme(n)

Gesundheitliche Probleme

6,2 % | 75 Stimme(n)

Stressresistenz im Kontext mit Qualität:

Bedenken „wegwischen“

Signale „ignorieren“

Informationen „wegdiskutieren“

Reklamationen „abwehren“

Beschwerden „delegieren“

Stress, lass nach

Gegen Arbeitsüberlastung und Mobbing bis zum Psychoterror kann man sich wehren, indem man seine seelische **WIDERSTANDSKRAFT** gezielt entwickelt und stärkt.

Mobbing, der Psychoterror am Arbeitsplatz, ist ein Phänomen, dem seit einigen Jahren die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt wird. Mobbing ist zwar mit Sicherheit keine Erfindung der Neuzeit, denn die Tatsache, dass Menschen aufgrund verschiedenster Umstände aus sozialen Gruppen mit mehr oder weniger brutalen Methoden hinausgedrängt werden, sodass ihr Dasein infrage gestellt wird, existiert wahrscheinlich schon so lange, wie es Menschen gibt. Selbst im Tierreich ist dieses Verhalten immer wieder zu beobachten. Nach einer Untersuchung des Sozialwissenschaftlers Heinz Leymann läuft jede vierte Person Gefahr, zumindest einmal während ihres Berufslebens ein halbes Jahr lang Mobbingopfer zu werden. „Die Folgen sind sowohl für das Individuum als auch für das Unternehmen gravierend“, weiß Psychotherapeutin Elisabeth Knizak, die mit „Work & People“ ein Zentrum für Mobbingberatung und Konfliktlösung am Arbeitsplatz eingerichtet hat. Patentrezepte will Knizak nicht geben, denn jeder Fall ist individuell. „Aber immer handelt es sich um eine Grenzüberschreitung, um den Versuch, den Gemobbten in die Opferrolle zu drängen, und dem sollte von Anfang an entgegengetreten werden.“ Das erfordert ein entschiedenes und klares Auftreten, denn Mobber sind meist schwache Menschen, die mit Gegenwehr nicht umgehen können.

Aber nicht nur gezieltes Mobbing, einfach ein schlechtes Arbeitsklima, Intrigen oder permanente Arbeitsüberlastung führen im Job zu einem erhöhten Stresslevel und zunehmender Burn-out-Gefahr. Da hilft nur, seelisch robust zu werden. Elke Schritteser vom Beratungsunternehmen Innovation & Management empfiehlt das Training von Resilienz. Das Wort, vom lateinischen „resilio“ (abprallen, zurückspringen) abgeleitet, kommt eigentlich aus der Physik und bezeichnet in der Materialforschung hochelastische



ELISABETH KNIZAK, Zentrum für Mobbingberatung und Konfliktlösung am Arbeitsplatz

Werkstoffe, die nach jeder Verformung ihre ursprüngliche Form wieder annehmen. Die Verhaltensforscher haben den Begriff adaptiert und auf den Menschen übertragen: Resilient ist, wer die seelisch-emotionale Widerstandskraft aufbringt, sich von Stress, Krisen und Schicksalsschlägen nicht charakterlich verbiegen zu lassen, sondern das Beste aus dem Unglück macht, daraus lernt und über sich selbst hinauswächst. Diese seelische Robustheit entwickelt sich „aber nur aus positiven Emotionen“, weiß Schritteser und erklärt, was resiliente Menschen auszeichnet: „Sie glauben, dass sie ihr Schicksal selbst in der Hand haben, sehen Misserfolge als Zufälle und Erfolge als Ergebnis ihrer Bemühungen.“

Da sich resiliente Menschen durch ein starkes Selbstwertgefühl auszeichnen, geraten sie selten in die Opferrolle und können in Konfliktsituationen offen auf ihr Gegenüber zugehen sowie konstruktiv an Lösungen arbeiten. Sie haben stets ein klares Ziel vor Augen und verfolgen dieses. Jede Stärkung des Selbstwertgefühles ist daher ein erlaubtes Doping für unser seelisches Immunsystem.



Resilienz ist die Fähigkeit, herausfordernde Situationen zu bewältigen. Sie entwickelt sich nur aus positiven Emotionen.“
ELKE SCHRITTESSER ESIM

- ➔ **„SOZIALE KONTAKTE AUFBAUEN UND PFLEGEN.** Psychisch robuste Menschen verfügen über stabile, unterstützende zwischenmenschliche Beziehungen.
- ➔ **„KRISEN ALS CHANCE ERKENNEN.** Probleme sind niemals unüberwindbar, sondern Teil des Lebens und Chance auf Weiterentwicklung.
- ➔ **„REALISTISCHE ZIELE SETZEN.** Unerreichbaren Zielen nachzujagen, bedeutet die Vergeudung wertvoller Energie. Die konsequente Verfolgung erreichbarer Ziele schafft hingegen rasch Erfolgserlebnisse.
- ➔ **„AKTIVITÄT STATT PASSIVITÄT.** Widrige Umstände aktiv im eigenen Sinne zu beeinflussen versuchen. Wer aktiv Entscheidungen trifft, verlässt die Opferrolle.
- ➔ **„EINE KLARE ZUKUNFTSVISION HABEN.** Finden Sie heraus, was Ihr Leben sinn- und wertvoll macht. Und entwerfen Sie ein Bild von sich in diesem idealen Umfeld.
- ➔ **„RECHTZITIG GRENZEN SETZEN.** Keiner hat das Recht, Sie respektlos zu behandeln oder mit Fremdarbeit zu überschütten. Grenzüberschreitungen sachlich und emotionslos thematisieren. Das wird als Stärke gewertet und verschafft Ihnen Respekt.
- ➔ **„POSITIVES SELBSTWERTGEFÜHL ENTWICKELN.** Denken Sie positiv über sich selbst. Achten Sie auf Ihre Stärken. Sie sind – unabhängig von Erfolgen – ein wertvoller Mensch.
- ➔ **„EINE JUHU-LISTE SCHREIBEN.** Bereits am Morgen drei bis fünf kleine Dinge notieren, die Sie leicht selbst organisieren können und die Ihren Tag verschönern, etwa ein Stück zu Fuß gehen oder mit einem netten Kollegen zu Mittag essen.
- ➔ **„IN LÖSUNGEN DENKEN.** Keine Energie in die Fehleranalyse stecken, sondern an der Problemlösung arbeiten. Das bringt positiven Schwung.
- ➔ **„FÜR SICH SELBST EINSTEHEN.** Sich um die eigenen Bedürfnisse kümmern, Aktivitäten nachgehen, die Spaß machen und entspannen, sei es bei einem erfüllenden Hobby oder bei Meditation.

Gelassenheit ist die Fähigkeit, es **gut sein zu lassen.**

(Humor, Toleranz, Glück, Loslassen, Rituale, Tugenden, Entschlänigung, ...)

Die **österreichische** Antwort:

Schaun wir mal
Wird schon
Es ist gut wie es ist
Machen wir schon
Das kriegen wir hin
Eigentlich passts eh
Nur nicht anecken

Hoch interessant
Dem gehen wir nach
Lass die Finger davon
Wecken wir keine Leichen
Jetzt hammers dann
Wissen Sie
Hoch spannend

Welch eigentümliche Terminologie, früher haben wir **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** gesagt und wir haben sie sogar zu ihrer Zufriedenheit befragt.

- Ressourcinnen und Ressourcen
- Vollzeitäquivalente und Teilzeitäquivalente
- High performer und low performer
- Culture crasher
- Individuals
- ...



CEO



Marketing



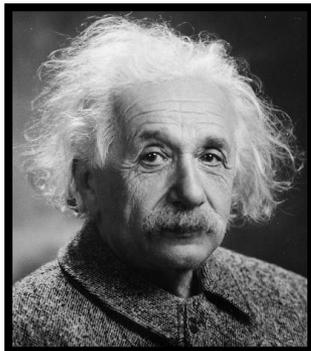
Operations



Legal Compliance



Finance



Systems



CSR



Innovation

**Ein kluger Mann, eine kluge
Frau macht nicht alle Fehler
selbst. Er/Sie gibt auch
anderen eine Chance!**

Gegenderte Version

Winston Churchill