

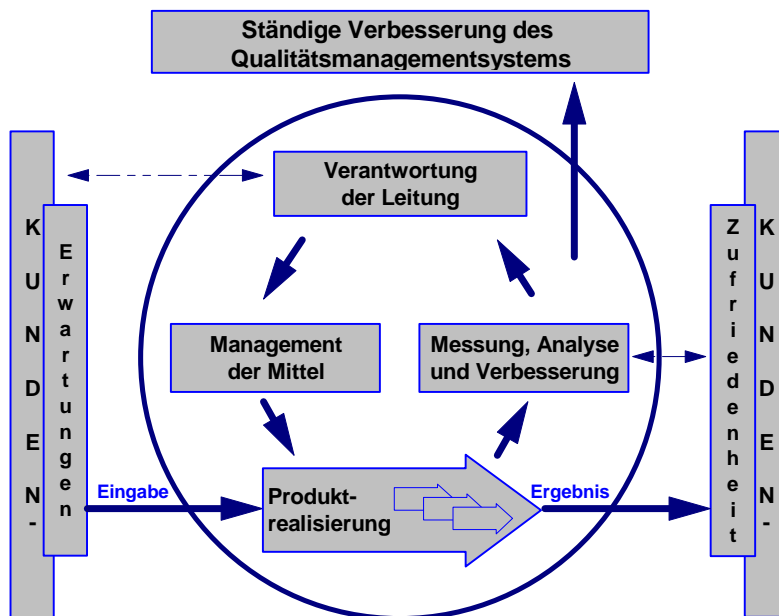
Was ist Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement unterstützt die Betriebsführung. Es regelt Abläufe, legt Zuständigkeiten fest und sorgt dafür, dass Ergebnisse gesichert werden, die zu Verbesserungen führen. Qualitätsmanagement ist demnach ein wichtiges Hilfsmittel für zeitgemäßes Management in Unternehmen - auch in Handwerksbetrieben.

Ein Qualitätsmanagement funktioniert, wenn Zufriedenheit herrscht.

Zur Einführung und zur Weiterführung eines Qualitätsmanagementsystems gibt es eine Norm, die DIN EN ISO 9001:2000. Die Norm ist praktisch, universell und für alle Unternehmen anwendbar.

Ein modernes Qualitätsmanagementsystem ist prozessorientiert.



Qualitätsmanagement - muss das sein?

Weit mehr als graue Theorie

Qualität ist nicht messbar, aber erreichbar. Qualitätsmanagement sorgt dafür, dass der einmal erreichte Standard nicht mehr unterschritten wird. Vorausgesetzt, es besteht Klarheit darüber, welche Einzelschritte welche gewünschten Ziele zu Wege bringen. Das ist schon alles. Und das ist schon ziemlich viel.

Handwerker sind Dienstleister. Deshalb kann ihnen nichts wichtiger sein als die gute Meinung ihrer Kunden über sie. Auf der Suche nach einem Werkzeug, mit dem sich die Kundenzufriedenheit steigern lässt, stolpern sie irgendwann einmal über das Kürzel "QM" oder - ganz ausgeschrieben - über das Schlagwort "Qualitätsmanagement". Dann ist immer auch von der Norm DIN EN ISO 9001:2000 die Rede und von Zertifizierung.

Bloß: Worum geht es hier überhaupt?

Qualitätsmanagement unterstützt die Betriebsführung. Es regelt Abläufe, legt Zuständigkeiten fest und sorgt dafür, dass Ergebnisse gesichert werden, die zu Verbesserungen führen. Qualitätsmanagement ist demnach ein wichtiges Hilfsmittel für ein zeitgemäßes Management in Unternehmen - auch in Handwerksbetrieben.

Ein Qualitätsmanagement funktioniert, wenn Zufriedenheit herrscht – im Betrieb und zwischen dem Betrieb als Dienstleister und seinen Kunden.

Ein modernes Qualitätsmanagementsystem ist prozessorientiert, das heißt, es richtet sich an den einzelnen Abläufen aus, die von einer anfänglichen Aufgabenstellung zu deren konkret umgesetzter Lösung führen. Dabei erfasst QM alle Arbeitsprozesse, die in einem Unternehmen vorkommen. Arbeitsprozesse werden dadurch transparenter, leichter nachvollziehbar und überschaubarer. Angenehmer Nebeneffekt: Neu einzulernende Mitarbeiter können schneller in ihre Aufgaben eingeführt werden.

Zeitgemäße QM-Systeme sind nicht starr, sondern ermöglichen eine ständige Weiterentwicklung des QM-Prozesses. Zwischen den Erwartungen der Kunden und ihrer Zufriedenheit über die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens wirkt dabei ein fortwährendes Wechselspiel aus Ressourcen-Management, Produktrealisierung, Messung, Analyse und Verbesserung sowie aus Verantwortung:

Weg mit den Vorurteilen!

Noch immer gibt es gegen QM eine Vielzahl von Vorurteilen. Das Thema scheint abstrakt, theoretisch und wenig praxisnah. "Was soll das Zeug überhaupt?" fragt sich mancher Unternehmer. Was die Kritiker übersehen: Qualitätsmanagement ist kein starrer Rahmen, in den jeder Betrieb einheitlich gezwängt wird, sondern immer so individuell, wie die Menschen, die sich damit beschäftigen. Jedes Unternehmen benötigt sein eigenes Qualitätsmanagement. Es entsteht in enger Zusammenarbeit zwischen dem Unternehmen und seinem Berater.

Wer ist eigentlich die ISO?

Die International Organization for Standardization. Die ISO fördert internationale Normierungsbestrebungen in allen Bereichen der Technik und der Wirtschaft in rund 130 Staaten der Welt.

Wie läuft ein Audit ab?

An sich in zwei Schritten. Zuerst prüfen die Zertifizierer in einem ersten Schritt die QM-Dokumentation, die in der Vorbereitungsphase entstanden ist.

Im zweiten Schritt führen sie das so genannte Audit durch. Dabei besuchen die Zertifizierer das Unternehmen, das sich um die Zertifizierung bewirbt, und prüfen, ob dort das in der Dokumentation beschriebene QM-System wirklich gelebt wird.

Welche Vorteile bringt die Einführung eines QM-Systems?

Durch die Einführung eines QM-Systems wird Transparenz geschaffen. Transparente Abläufe und Zuständigkeiten erleichtern die Steuerung eines Unternehmens, und damit wird zum Beispiel auch die Betriebsübergabe erleichtert. Ein zertifiziertes Qualitätssystem verschafft einen Vertrauensvorschuss, denn das Zertifikat steht für die Qualitätsfähigkeit des Unternehmens.

Wer schreibt das QM-Handbuch?

Die Inhalte zum Handbuch sollten Sie mit Ihren Mitarbeitern selbst erarbeiten. Denn Sie und Ihre Mitarbeiter wissen am besten, wie Ihr Unternehmen funktioniert. Zur Einführung des QM-Systems ist es meist sinnvoll, einen erfahrenen QM-Berater einzubinden.

Wie läuft ein Audit ab?

An sich in zwei Schritten. Zuerst prüfen die Zertifizierer in einem ersten Schritt die QM-Dokumentation, die in der Vorbereitungsphase entstanden ist.

Im zweiten Schritt führen sie das so genannte Audit durch. Dabei besuchen die Zertifizierer das Unternehmen, das sich um die Zertifizierung bewirbt, und prüfen, ob dort das in der Dokumentation beschriebene QM-System wirklich gelebt wird.

Was passiert, wenn man beim Audit durchfällt?

In diesem Fall müssen die Fehler, die für das Durchfallen verantwortlich waren, korrigiert werden. In einem Nachaudit gibt es dann eine zweite Chance. Oder auch weitere, was aber hoffentlich nicht nötig sein wird.

Ist eine Auditierung zeitlich begrenzt? Und wie lange gilt ein Zertifikat?

Ja - das Zertifikat einer Auditierung gilt drei Jahre. Jedes Jahr stellen Überwachungsaudits das QM-System erneut auf die Probe. Nach drei Jahren muss das Zertifikat durch ein Wiederholungsaudit erneuert werden.