



CERTQUA

Kontakt:

CERTQUA GmbH
Bonner Talweg 68
53113 Bonn
Tel.: 0228/4299200
Fax: 0228/2803430
E-Mail: presse@certqua.de

Fachartikel

Projekt „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems“ leicht gemacht – Wie Sie in nur 8 Schritten ein QM-System umsetzen können

Der Aufbau eines Qualitätsmanagement ist für Bildungseinrichtungen eine vielseitige Aufgabe, in der unterschiedliche Prozesse koordiniert werden müssen. Es handelt sich damit um ein typisches Einsatzfeld für das Projektmanagement. Eine effiziente Gestaltung der Projektorganisation und -planung verschlankt den Aufwand und die Zeit, die für die Einführung des Qualitätsmanagement eingeplant werden muss.

Folgende 8 Schritte sind für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems notwendig:

1. Projektleiter und Qualitätsmanagementbeauftragten benennen

Eine der wichtigsten Aufgaben ist es, einen geeigneten Projektleiter zu identifizieren und zu benennen. Häufig wird ein Mitarbeiter aus der obersten Leitung zum Projektleiter benannt. Auch der Qualitätsmanagementbeauftragte sollte der Leitungsebene angehören und die notwendigen Kompetenzen aufweisen.

2. Projekt definieren

Das Projekt „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems“ sollte in Bezug auf seine Schritte, Abläufe, Termine und Kosten geplant werden. Eine gute Projektplanung unterstützt den Projektleiter bei seiner Arbeit und verhindert, dass Kosten ausufern und Termine nicht eingehalten werden können.

3. Mitarbeiter informieren

Die Mitarbeiter sollten frühzeitig darüber informiert werden, dass Maßnahmen für ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt werden. Ihre Mitarbeit ist dringend

notwendig, da sie am besten wissen, wie die Arbeitsabläufe aussehen und wo Verbesserungspotenzial liegt.

4. Qualitätspolitik und -ziele festlegen

Ebenfalls zu Beginn des Projektes sollten die Grundzüge der Qualitätspolitik sicher gestellt werden. Die Qualitätspolitik muss in messbaren Qualitätszielen umgesetzt werden. Die Kriterien, die dabei festgelegt werden, müssen überprüfbar sein, da nur so messbare Qualitätsziele als Steuerungsinstrumente des Qualitätsmanagementsystems wirksam werden können.

5. Qualitätsmanagementelemente festlegen

Ein Erfolg versprechender Weg, ein Qualitätsmanagementsystem effizient zu gestalten, ist es, von den realen Arbeitsprozessen und Aktivitäten im Unternehmen auszugehen, sie dann mit den Anforderungen der gewünschten Norm abzugleichen und dann zu entscheiden, welche dieser Anforderungselemente angewandt werden müssen. Die Anfertigung einer Liste mit allen Aktivitäten und Prozessen, die für die Qualität der Bildungsangebote wichtig sind hilft, um sich einen Überblick zu verschaffen.

6. Qualitätsmanagementhandbuch und Verfahrensanweisungen zusammenstellen

Das Qualitätsmanagementhandbuch fasst die zentralen Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems zusammen. Hier sind Verweise auf Verfahrensanweisungen enthalten, mit denen das Qualitätsmanagementsystem im Unternehmen realisiert ist. Verfahrensanweisungen, Checklisten und Formulare ergänzen das Handbuch.

7. Interne Audits durchführen

Mit internen Audits lässt sich überprüfen, ob die Verfahrens- und Arbeitsanweisungen tatsächlich so angewandt werden, wie sie dokumentiert wurden und ob sie geeignet sind, um die Qualitätsziele zu erfüllen. In einem Qualitätsmanagement nach ISO 9001 sind regelmäßige interne Audits sogar unabdingbar. Das wichtigste Werkzeug für die Durchführung von internen Audits sind Auditfragelisten, die die Kernpunkte der gewünschten Norm enthalten. Anhand dieser Auditfragen kann der Mitarbeiter, der die Audits durchführt, beurteilen, ob die Arbeiten so durchgeführt werden wie im Qualitätsmanagement vorgesehen.

8. Auswahl einer Zertifizierungsgesellschaft

Ziel einer Zertifizierung ist die Beantwortung der Frage, ob das Qualitätsmanagementsystem und damit die Organisation des Bildungsanbieters mit seinen Prozessen, Schnittstellen und Methoden geeignet ist, die Forderungen der Kunden, aber auch die Forderungen der eigenen Qualitätspolitik zu erfüllen. Externe Auditoren einer Zertifizierungsgesellschaft geben dafür in einer jährlich

wiederkehrenden Überprüfung Hinweise auf Schwachstellen und Optimierungspotenziale und spiegeln so die Leistungsfähigkeit der Organisation wieder. Dies bedingt natürlich die Auswahl eines auf die Bildungsbranche spezialisierten Zertifizierers. Die CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung (www.certqua.de) ist als spezialisierte Zertifizierungsorganisation schwerpunktmäßig im Bereich der beruflichen Bildung aufgestellt und ist dort Marktführerin.



Autorenhinweis:

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.