



CERTQUA

Kontakt:

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

Fachartikel

8 Qualitätsmanagementgrundsätze, die Sie für eine Zertifizierung nach ISO 9001 beachten sollten

ISO 9000 und ISO 9004 liefern acht Qualitätsmanagementgrundsätze, die für die Einhaltung der Normanforderungen auf dem Weg zu einer Zertifizierung und nicht zuletzt für eine langfristig erfolgreiche Zukunft eines Unternehmens unerlässlich sind.

1. Kundenorientierung

Kundenwünsche bilden die Basis für den Wertschöpfungsprozess des Unternehmens. Es ist die Zufriedenheit des Kunden, die sich in der Qualität des Produktes oder der Leistung widerspiegelt. Deshalb ist es für Organisationen wichtig, die Kundenorientierung zu ermitteln. Dazu gehört die Kundenanforderungen zu ermitteln, zu bewerten, umzusetzen, alle Ebenen des Unternehmens darüber zu informieren und durch eine ständige Verbesserung die Erfüllung der Anforderungen sicherzustellen.

2. Führung

Die Unternehmensleitung muss für eine zielgerichtete Führung der Organisation die Unternehmensziele und das Unternehmensleitbild sorgfältig ausarbeiten. Nur so können alle Mitarbeiteraktivitäten gelenkt und die Effizienz der Umsetzung gesteigert werden. Darüberhinaus sollte die Leitung ein Qualitätsmanagementsystem verwirklichen und dessen ständige Verbesserung anstreben. Dazu gehört die Benennung eines Verantwortlichen für das Qualitätsmanagement sowie die Durchführung einer Managementbewertung.

3. Einbeziehen von Mitarbeitern

Die Mitarbeiter sind das Kapital eines Unternehmens. Sie sind die Basis für eine gute Gesamtleistung. Die Unternehmensführung sollte daher regelmäßig den Schulungsbedarf seiner Mitarbeiter ermitteln und entsprechende Maßnahmen durchführen. Zusätzlich sollte auch die Infrastruktur sowie die Arbeitsumgebung die Erfüllung der Kundenanforderungen ermöglichen.

4. Prozessorientierter Ansatz

„Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.“, lautet der vierte Grundsatz in der ISO 9004. Um diesen Grundsatz zu verwirklichen sollte die Leitung ein Prozessteam einsetzen, das die Geschäftsprozesse leiten und lenken kann. Dieses muss die Erfüllung der Kundenanforderungen sicherstellen, die Prozesse ständig verbessern, aktuelle Probleme besprechen und lösen, Regeln zur Prozessdurchführung erlassen und Kennzahlen für den Prozess festlegen.

5. Systemorientierter Managementansatz

„Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.“ Mit diesem Grundsatz werden nicht nur die einzelnen Prozesse betrachtet, sondern das ganze Prozessnetzwerk. Um Prozesse effizient planen und das eigene Risikomanagement besser umsetzen zu können, ist es wichtig, dass Unternehmen die wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Prozessen kennen.

6. Ständige Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung sollte das Mantra eines jeden Unternehmens sein. Wenn eine Organisation wettbewerbsfähig bleiben möchte, muss sie sich an die stets verändernden Kundenanforderungen anpassen. Dazu gehört nicht nur die Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen, sondern auch die bestmögliche Erfüllung der Kundenanforderungen. Dies wird in erster Linie dadurch erreicht, indem das Unternehmen die Wirksamkeit seines Qualitätsmanagementsystems kontinuierlich verbessert.

7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

Um wirksame Entscheidungen zu treffen, ist es wichtig, dass diese auf sachlichen Daten und Fakten beruhen. Nicht quantifizierbare emotionale Faktoren sollten bei der Entscheidungsfindung keine Rolle spielen. Fundierte

Entscheidungen werden daher auf der Basis von statistischen Analyseverfahren getroffen.

8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Lieferanten von Bildungseinrichtungen sind z.B. externe Referenten, Trainer oder auch Tagungshotels. Diese Lieferantenbeziehungen sind nach ISO 9001 zum gegenseitigen Nutzen zu definieren, zu überwachen und zu verbessern. Dazu gehören neben Kriterien wie Preis und Qualität der Lieferantenqualität auch die partnerschaftliche Beziehung zum Lieferanten.

Wenn Organisationen diese Grundsätze beachten und alle ihre Prozesse und Verfahren nachvollziehbar dokumentieren, steht einer Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle nichts mehr im Wege. Ziel einer Zertifizierung ist die Beantwortung der Frage, ob das Qualitätsmanagementsystem und damit die Bildungseinrichtung mit seinen Prozessen, Schnittstellen und Methoden geeignet ist, die Forderungen der Kunden, aber auch der eigenen Qualitätspolitik zu erfüllen. 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.



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.