



Externes Qualitätsmanagement

Ziel von Qualitätsprojekten

Qualitätsprojekte haben überwiegend das Ziel, Prozesse, Produkte, Arbeitsorganisation oder Abläufe zu optimieren, um Kosten zu sparen und somit die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu verbessern. Diese Veränderungen zu managen und erfolgreich umzusetzen ist eine anspruchsvolle und oft nicht leichte Aufgabe. Neben dem Wissen über die Werkzeuge und Methoden eines effizienten Qualitäts- und Projektmanagements spielen die "weichen Faktoren" wie Führung und Kommunikation im Team, Akzeptanz des Vorhabens bei den Beteiligten eine gewichtige Rolle. Qualitätsprojekte die insbesondere auch Veränderungen in den eingefahrenen gewohnten Abläufen bewirken sollen, sind eben nicht "simple Dokumentationsarbeit" sondern komplexe Organisationsprozesse voller Chancen und Risiken.

Voraussetzungen in Unternehmen

Klein- und mittelständische Betriebe können aus Kosten- und Kapazitätsgründen oft kein systematisches Qualitätsmanagement betreiben. Sie scheuen den Personalaufwand zur Pflege und Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagementsystems. Die Führungskräfte und Mitarbeiter sind mit ihren Tagesaufgaben zu sehr ausgelastet, um den Aufbau eines solchen Systems, die Durchführung von internen Qualitätsaudits und die Weiterentwicklung ihres Managementsystems ohne Vernachlässigung ihrer Tagesarbeit leisten zu können.

Externe Fachleute

Die dazu benötigten Fähigkeiten können nicht von heute auf morgen gelernt und umgesetzt werden. Das Ganze ist ein Prozeß, bei dem die Leitung, Führungskräfte und Mitarbeiter, Unterstützung brauchen. In klein- und mittelständischen Betrieben sind häufig weder entsprechende Personalressourcen, noch adäquate Ausbildungen vorhanden und es liegen keine oder nur geringe Erfahrungen vor. Die Einstellung von erfahrenen Fachleuten ist meistens zu teuer. Hier bietet sich die externe Unterstützung durch professionelle Qualitätsfachingenieure und Organisationsentwickler mit entsprechendem Know-How an.

Wie kann die externe Unterstützung aussehen? Es bieten sich zwei Wege an: Qualitätsmanagement auf Zeit und Externes Qualitätsmanagement.

Qualitätsmanagement auf Zeit

Der erstmalige Aufbau oder der Umbau eines Managementsystems bedeutet für ein Unternehmen während der Aufbauphase einen zusätzlichen Arbeitsaufwand über einen Zeitraum von einem halben Jahr bis zu zwei Jahren. Erst danach tritt die entlastende Wirkung auf. Während der Einführungsphase können wir unsere Aufgabe so gestalten, daß das Unternehmen das QM-System nach der Zertifizierung eigenständig weiterführen kann. Wir übernehmen während dieser Phase auch die Schulungen der Führungskräfte und Mitarbeiter. Neben einer Grundlagenschulung erfolgt die hauptsächliche Schulung durch Learning-by-doing. Da die Einführung eines QM-Systems neben den normalen Geschäftsprozessen läuft, kann der Berater auch die Aufgabe des Projektgestalters und des Projektleiters zumindest teilweise übernehmen. Wir legen Wert darauf, daß bei Unternehmen ein individuelles Managementsystem, bezogen auf die Produkte/Dienstleistungen, Methoden und Abläufe des Unternehmens entsteht und kein "bürokratisches System".

Externes Qualitätsmanagement

Um die eigenen Kräfte weiter freizuhalten und das Know-how des Qualitätsmanagements immer auf dem neuesten Stand der Technik zur Verfügung zu haben und für interessierte Kreise (Kunden, Lieferanten, Zertifizierungsgesellschaften, etc.) einen kompetenten Qualitäts-Fachmann zur Seite zu haben, bieten wir Unternehmen auch die fortgesetzte Zusammenarbeit an. Wir arbeiten hier praktisch als externe Qualitätsmanagement-Beauftragte und bleiben dem Unternehmen langfristig verbunden. Ohne die langfristigen Kosten bei eigenem Personal bezahlt das Unternehmen hier nur für die Zeit in der wir tätig sind. Da wir mehrere unterschiedliche Unternehmen betreuen profitieren Sie von unseren umfangreichen Erfahrungen, ständigen Fortbildungen, der Mitarbeit in Organisationen und der Zusammenarbeit mit Zertifizierungsgesellschaften. So kann sich ein Unternehmen die Kompetenz und Verfügbarkeit für die ständige Optimierung und Anpassung des Managementsystems an die Veränderungen der Märkte und des Unternehmens sichern.

Welche möglichen Aufgaben kann ein externer Fachmann übernehmen? Das hängt von der Art und den Wünschen des Unternehmens ab. Aufgaben können z.B. sein:

- Planung, Durchführung und Analyse von nach ISO 9001 vorgeschriebenen internen Qualitätsaudits
- Gemeinsame Erarbeitung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen und deren Verfolgung
- Begleitung bei externen Qualitätsaudits bei Ihren Lieferanten bzw. deren Vorbereitung
- Vorbereitung und Unterstützung bei Kundenaudits in Ihrem Unternehmen
- Planung und Durchführung von Schulungsmaßnahmen für den kontinuierlichen Verbesserungsprozeß
- Hilfestellung bei der Managementbewertung und der Festlegung von neuen Qualitätszielen
- Erstellung, Aktualisierung und Steuerung der Unternehmensdokumentation (Managementhandbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Formblätter)
- Durchführung der Prüfmittelüberwachung und deren Management
- Vorbereitung und Moderation von Workshops zu Themen: aktuelle Qualitätsprobleme, Verbesserungen von Prozessen, Einführung von Qualitätszirkeln, Weiterentwicklung QM-System, etc.
- Moderation von Teamsitzungen zur Ermittlung von Vorbeugemaßnahmen, z.B. mittels der Methode "FMEA"
- Weitergehende Schulungen zu den Werkzeugen und statistischen Verfahren des Qualitätsmanagements.