

AUDIT

Ein gutes Qualitätsmanagement hilft Unternehmen, Kunden/-innen zu binden und dabei wirtschaftlich zu handeln. Das gilt nicht nur für Großunternehmen, sondern auch für KMU. Was Qualitätsmanager/-innen dabei können müssen und welche Ausbildung wichtig ist.

Mit Qualität zum Erfolg

Die Qualität eines Produktes ist essenziell für die Kaufentscheidung der Kunden. Doch ein erhöhter Softwareanteil, gestiegene Produktkomplexität, global vernetzte Wertschöpfungsketten und stark verkürzte Produkteinführungszeiten sind laut einer Studie der Unternehmensberatung A. T. Kearney Gründe für die zunehmende Anzahl von Qualitätsproblemen. Damit wird die Qualitätssicherung zu einem wichtigen Erfolgsfaktor für Unternehmen.

Qualitäts- und Risikomanagement auch für KMU wichtig

„Jedes Unternehmen benötigt heute Qualitäts- und Risikomanagement, egal, wie groß es ist“, sagt Dr. Roman Käfer. *Er ist geschäftsführender Gesellschafter der procon Unternehmensberatung GmbH und Lehrgangsführer im Bereich Qualitäts-, Prozess- und Risikomanagement am WIFI Wien.* „Gerade auch in Klein- und mittelständischen Unternehmen sind die qualitativen Aspekte zur Differenzierung und Begeisterung der Kundinnen und Kunden erforderlich, die Kenntnis der wesentlichsten Risiken und geeignete Risikostrategien schlichtweg überlebenswichtig.“

Doch was genau sind die Aufgaben von Qualitätsmanagern/-innen? „Sie haben mit allen Berufsgruppen im Unternehmen direkt zu tun und müssen den Überblick behalten. Qualitätsmanager/-innen müssen demnach nicht jedes Wissensgebiet kennen, sondern ihre Kollegen/-innen bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement in den jeweiligen Aufgabenbereichen unterstützen“, sagt Dr. Käfer.

Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe

Qualitätsmanagement ist dabei immer auch eine Führungsaufgabe, denn Führungskräfte sind immer auch für die Qualität der Produkte und Dienstleistungen verantwortlich. *Sie müssen daher den Sinn und Zweck sowie die Funktionsweise von Qualitätsmanagement-Systemen kennen.* „Erst wenn Führungskräfte den Sinn einer Qualitätspolitik verstehen und mittragen können, sind sie in der Lage, dies auch an ihre Mitarbeiter/-innen weiterzugeben und das Verhalten vorzuleben“, so Dr. Käfer.

Dabei gibt es zahlreiche Überschneidungen zwischen dem Prozess- und dem Qualitätsmanagement.

Während das Qualitätsmanagement sicherstellen muss, dass die Kundenzufriedenheit stets erreicht wird, verfolgt das Prozessmanagement die Frage der Umsetzung. Dr. Roman Käfer kennt die wichtigsten Überlegungen: „Wie sind die Leistungserstellungsprozesse zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit aufgebaut? Wie werden diese betrieben und gesteuert und stehen die Prozessziele in Einklang mit der Strategie des Unternehmens? Die wesentlichste Überschneidung sind die Prozesse der Organisation, auf denen beide Managementdisziplinen aufbauen.“

Qualitätsmanagement als Steuerelement

Eine wichtige Aufgabe des/der Qualitätsmanagers/-in ist es auch, die Ausgewogenheit von Compliance und Performance stets im Auge zu behalten und diese auch zu unterstützen. *Dabei achtet das Qualitätsmanagement im Rahmen der Compliance, den Kundenvorgaben, den gesetzlichen Vorgaben und selbst auferlegten Regelwerken zu entsprechen.* Im Gegensatz dazu ist Performance der Druck, Leistungen immer wirtschaftlicher zu erbringen und im Wettbewerb zu bestehen, die Organisation schlank zu gestalten, sagt Dr. Käfer. Somit bedeutet Qualitätsmanagement heute nicht mehr einfach nur die vom Unternehmen festgelegte Produktqualität zu sichern, sondern vor allem auch intelligenter und effizienter zu arbeiten. Damit ist das Qualitätsmanagement ein wichtiges Steuerelement in einem zukunftsorientierten Unternehmen geworden.

Welche Fähigkeiten muss man als Qualitätsmanager/-in haben?

Wer kommunikativ ist, ein ausgeprägtes Durchhaltevermögen aufweist und andere Menschen sehr gut überzeugen kann, hat als Qualitätsmanager/-in gute Karten. Auch eine gewisse Extrovertiertheit schadet

dabei nicht, denn auf der Tagesordnung eines/-r Qualitätsmanagers/-in stehen häufig Präsentationen und Informationsveranstaltungen. *Mit einer Ausbildung im Qualitätsmanagement können Interessierte die Prozessqualität im Unternehmen verbessern.*

Das WIFI Wien bietet dazu ein breites Kursangebot – von Qualitätsmanagement über Prozessmanagement bis hin zum Risikomanagement.

Qualitätsmanagement kann man lernen

Die Ausbildung im Qualitätsmanagement folgt einem Stufenmodell: Die erste Stufe ist die Ausbildung zum/zur Qualitätsbeauftragten, danach ist die Qualifikation zum/zur Internen Auditor/-in vorgesehen. Anschließend, zwischenzeitliche berufliche Erfahrungen im Qualitätsmanagement vorausgesetzt, folgt die Ausbildung zum/zur Qualitätsmanager/-in. *Wer das Stufenmodell dann noch weiter gehen möchte, kann sich zum/zur Systemmanager/-in IMS und zum/zur Externen Auditor/-in qualifizieren.* „Die erforderlichen Kompetenzen in fachlicher Hinsicht erhalten die Teilnehmer/-innen in der entsprechenden WIFI-Ausbildung, die Schärfung der sozialen Kompetenzen wird ebenso in der Ausbildung unterstützt, in Form von vielen Workshops, Gruppenpräsentationen und Ergebnispräsentationen“, so Dr. Roman Käfer über die Qualitätsmanagement-Ausbildung am WIFI Wien.



© Franz Heineich

Dr. Roman Käfer ist Lehrgangsführer im Bereich Qualitäts-, Prozess- und Risikomanagement am WIFI Wien und geschäftsführender Gesellschafter der procon Unternehmensberatung GmbH.

Tipp: Einen Überblick und alle unsere Termine der Aus- und Weiterbildungen im Bereich Qualitäts-, Prozess- und Risikomanagement finden Sie auf www.wifiwien.at/qm