

Qualitätsmanagement

Grundvoraussetzung für ein professionell funktionierendes Tagesgeschäft



Die systematische Qualitäts- und Zielorientierung im Unternehmen ist wettbewerbsentscheidend und hat nachweislich positive Auswirkungen auf den Gewinn des Unternehmens.

Erst die Vernetzung schlanker Abläufe ...

... erhöht die Produktivität

... erlaubt die rasche Anpassung an Wünsche der KundInnen

... sichert Kostenreduzierung durch optimale Arbeitsergebnisse und Fehlervermeidung

Risikominimierung und transparentere Abläufe mit einer klaren Struktur der Verantwortlichkeiten unterstützen auch die MitarbeiterInnen. Ein QM-System wird nicht einmal erstellt und bleibt dann über Jahre gleich. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist expliziter Bestandteil eines QM-Systems – Stillstand bedeutet Rückschritt. Daher ist Qualitätsmanagement auch idealer Anknüpfungspunkt für Digitalisierungs- und Performance-Strategien.

Theorie und Praxis klaffen im Qualitätsmanagement oft auseinander

Warum wird Qualität oft an die Qualitätsmanager delegiert und die Wirksamkeit des QM-Systems nicht erreicht? Die Vermittlung von Sinn und Wirkung eines QM-Systems speziell an Führungskräfte ist ein Schlüssel zum Erfolg. QM-Werkzeuge in Wirkung zu bringen, erfordert Konsequenz und Überzeugung. Wird das von den Führungskräften verstanden, getragen und eingefordert, kann ein QM-System Wirkung entfalten und Nutzen für die Organisation bringen.

Zertifizierung von Managementsystemen vermittelt Kompetenz

Zertifikate demonstrieren Qualitätsbestreben und Kundenorientierung, überprüft durch einen unabhängigen Dritten. Wir unterstützen Sie bei der Vorbereitung auf die Zertifizierung und stehen Ihnen beim Audit zur Seite.

AUS- UND WEITERBILDUNG



Ausbildung QualitätsassistentInnen, QualitätsbeauftragteR, QualitätsmanagerInnen, Interne/r AuditorIn, externe/r AuditorIn



Personenzertifizierung nach ISO 17024



Qualitätsmanagement (MSc) und branchenspezifische Ausbildungen



Firmeninterne Trainings inkl. Praxisteil
Basis Trainings: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 31000, ISO 27001
Spezial Trainings: 5S, Lean Management, Six Sigma, Reklamationsmanagement

Branchenspezifische Trainings:
IATF 16949, EN 9100, VDA 6.x, ISO 27001

www.procon.at/aus-weiterbildung/qualitaetsmanagement

FACHLITERATUR

Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

Karl W. Wagner, Roman Käfer

Qualitätsmanagement, Leitfaden für Studium und Praxis

Franz J. Brunner, Karl W. Wagner

Ausgestaltung von QM-Systemen auf Basis der ISO-9000-Reihe

IN: Masing Handbuch Qualitätsmanagement
Karl W. Wagner

www.procon.at/fachliteratur



procon
Unternehmensberatung GmbH

Saarplatz 17
1190 Wien

E office@procon.at
T +43 1 367 9191-0
W www.procon.at

Ihr Weg zum gelebten Qualitätsmanagement

Für ein effizientes und effektives Qualitätsmanagement-System ist die Einstellung aller Beteiligten mindestens genauso essentiell wie die angewandte Technik der Durchführung: Qualität als wichtiges, angestrebtes und gemeinsames Ziel.

QUALITÄT

=

TECHNIK





+

GEISTESHALTUNG

Als Grundlage der Technik dienen der PDCA von Deming und seine Werkzeuge:

PHASE	ZIEL	QUALITÄTS-TOOLS	NUTZEN/ERGEBNIS
1 Qualitätsplanung	Genau wissen, was getan werden soll	 FMEA, open innovation, QM-Plan, APQP, Prüfplanung, Risikoanalyse, Prozess-Definition, Anleitungen	Produkt- oder Dienstleistungsanforderungen sind verstanden, Vorgaben sind erstellt, Schulungen durchgeführt
2 Qualitätslenkung	Geplantes auch umsetzen	 Prozess-Steuerung, Dokumentenlenkung, Prozessfähigkeit, Checklisten nutzen, Nachweise sammeln	Pläne sind umgesetzt, Vorgaben bekannt und eingehalten, Unsicherheiten gemeldet
3 Qualitätssicherung	Nachweisen, dass sich SOLL und IST decken	 SPC, Messung von produkt- und DL-Merkmalen, prüfen, verifizieren, validieren	Produkte und Dienstleistungen sind fehlerfrei. Kunden sind zufrieden
4 Qualitätsverbesserung	Bei jedem Zweifel nachdenken, was besser gemacht werden kann	 KVP, SixSigma, Ishikawa, LessonsLearned, Begehungen, Audits, Reviews, Assessments	Organisation hat gelernt, Verbesserung ist systematisch und messbar, Wertschöpfung ist nachweisbar erhöht

Die Geisteshaltung und Einstellung – angelehnt an Fayol, Kotter & Malik – verweist auf das Wollen der Mitarbeitenden und deren Miteinbeziehung durch die Führungskräfte. Der Dialog fördert die Umsetzung!

GEISTESHALTUNGEN	AUFGABEN IM QUALITÄTSMANAGEMENT
 Ziele setzen	<ul style="list-style-type: none"> • Interessierte Parteien einbeziehen • Risiken und Chancen erkennen • Strategien definieren • (Unternehmens-)Politik festlegen und kommunizieren • Anforderungen der Kunden verstehen • Ziele und Kennzahlen für jeden Beteiligten ableiten und verstehen • Mit Beispiel vorangehen
 Organisation strukturieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcen definieren und bereitstellen • Prozesse sorgfältig planen und schulen • Verantwortlichkeiten festlegen • Steuerungskriterien für Prozesse definieren • Aufgaben verteilen
 Menschen fördern	<ul style="list-style-type: none"> • MitarbeiterInnen einbeziehen • Aufgabenerfüllung zutrauen • MitarbeiterInnen qualifizieren und unterstützen • Anreize schaffen • MitarbeiterInnen proaktiv informieren und Sinn vermitteln • Wissen der MitarbeiterInnen nutzen
 Kontrollieren und verbessern	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungserreichung überprüfen • Feedback geben • Raum für Ideen geben und Ideen erfassen • Probleme nachhaltig lösen wollen • Wirksamkeit konsequent verfolgen
 Entscheidungen treffen	<ul style="list-style-type: none"> • Zielerreichung messen • Kennzahlen verfolgen und nutzen • Reports lesen • Spezifische Datenanalysen durchführen • Faktengestützt und nachvollziehbar entscheiden

„Qualität entsteht aus Technik und Geisteshaltung und wird unübersehbar zur Chefsache.“