

# 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements



Kundenzufriedenheit ist das Spiegelbild der Leistungsfähigkeit eines Unternehmens. Der erste der acht Grundsätze des Qualitätsmanagements fordert daher die konsequente Kundenorientierung – denn hierin sind die Klassenbesten zu erkennen. Die acht Managementprinzipien aus dem Leitfaden zur Leistungsverbesserung (ISO 9004:2000) helfen, sich auf Unternehmensziele, auf systematische Führung und auf ständige Leistungsverbesserung auszurichten.

## 1 Kundenorientierung

Konsequente Kundenorientierung ist das A und O jedes geschäftlichen Erfolgs. Kundenerwartungen vorherzusehen und zu übertreffen zeichnet den Klassenbesten aus. Hierauf ist die gesamte Organisation des Unternehmens auszurichten.

## 2 (Unternehmens-)Führung

Wie gut Zweck, Ausrichtung und internes Umfeld eines Unternehmens übereinstimmen, ist eine Frage der Führung. Die Führungskräfte erzeugen das Umfeld, in dem Menschen ihre Fähigkeiten entfalten und zum Wohl des Ganzen einsetzen. Wichtige Mittel hierzu sind das Leiten durch Vorbild, die Berücksichtigung beteiligter Interessengruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens und die Entwicklung einer klaren Vision der unternehmerischen Zukunft.

## 3 Einbeziehung der Mitarbeiter

Jedes Unternehmen ist so gut wie seine Mitarbeiter. Damit sie ihre Fähigkeiten einbringen und ihre Potentiale freisetzen können, ist es notwendig, die Mitarbeiter in die Gestaltung der Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Dazu ist es nötig, auf allen Ebenen das Engagement und die Problemlösungskompetenz zu fördern und die Mitarbeiter zu ermutigen, aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

## 4 Prozessorientierter Ansatz

Ergebnisse erreicht man effizienter, wenn man die dazu notwendigen Tätigkeiten und Ressourcen zusammenfasst und als einen Prozess handhabt. Dazu müssen die einzelnen Prozess-Schritte definiert, Ein- und Ausgaben festgelegt sowie die Schnittstellen mit den Funktionen des Unternehmens identifiziert werden. Schließlich müssen auch mögliche Fehlerquellen erkannt und Verantwortlichkeiten festgelegt werden, um einen einwandfreien Ablauf der Unternehmensprozesse zu garantieren.

## 5 Systemorientierter Managementansatz

Jedes Unternehmen bildet ein komplexes Ganzes – und deshalb ist es wichtig, die Einzelprozesse im betrieblichen Ablauf in ihren Wechselwirkungen zu erkennen, zu leiten, zu lenken und zu verstehen. Nur so kann die Organisation festgelegte Ziele wirksam und effizient erreichen.

## 6 Ständige Verbesserung

„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ Hinter diesem schlichten Statement verbirgt sich die Erkenntnis, dass Kompetenz und Qualität keine statischen, sondern dynamische Größen sind – und das gilt für Unternehmen wie für die dort tätigen Menschen. Deshalb ist es für den Unternehmenserfolg wichtig, dass die ständige Verbesserung von Produkten und Systemen übergeordnetes Ziel für jeden einzelnen Mitarbeiter wird.

## 7 Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

Effiziente Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen. Nur wenn diese Daten und Informationen ständig neu erhoben und überprüft werden, können – vor dem Hintergrund von Erfahrung und unternehmerischer Intuition – sachgerechte Entscheidungen getroffen werden.

## 8 Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Alles hängt mit allem zusammen – und gerade Unternehmen sind auf gute Geschäftsbeziehungen zu ihren Lieferanten angewiesen. Nur so können beide Seiten optimal zur gemeinsamen Wertschöpfung beitragen. Dazu sind transparente Kommunikation, Verständigung über gemeinsame Ziele im Hinblick auf das Kundeninteresse und Kooperation bei der Entwicklung und Verbesserung von Produkten unverzichtbar.

