

Sie kennen Ihren Betrieb in- und auswendig?

- Alle Stärken und Schwächen sind Ihnen auf Knopfdruck präsent?
- Die Kundenbedürfnisse sind Ihnen bekannt?
- Sie müssen sich nicht wegen Kleinigkeiten mit den Kostenträgern herummärgern?
- Sie motivieren Ihre Mitarbeiter täglich aufs Neue und schöpfen so deren Leistungspotential voll aus?
- Fehlleistungen und Verluste gibt es in Ihrem Betrieb nicht?
- Sie kennen den Preis Ihres eigenen Arbeitstages?

Qualitätsmanagement ist Ihr tägliches Brot?

- Sie kennen die für Ihren Wirtschaftsbereich zu Grunde liegenden Normen wie Ihre Westentasche und informieren sich laufend über alle Änderungen?
- Sie wissen, wie ein normgerechtes Handbuch aufzubauen ist und können dieses Wissen auch ohne großen Aufwand in die Praxis umsetzen?
- Sie halten engen Kontakt zu Ihren Kostenträgern und informieren sich laufend über alle neuen Anforderungen?
- Sie arbeiten auf vertrautem Niveau mit der jeweils für Ihren Betrieb günstigsten und vom Kostenträger anerkannten Zertifizierungsgesellschaft zusammen?
- Ganz nebenbei pflegen Sie ein gutes Verhältnis zur Bezuschussungsstelle und Ihr Geld fließt auf Zuruf?

Sie beantworten alle diese Fragen mit einem sicheren „JA“?

Dann kann A-T-C Ihnen nicht weiterhelfen und Sie können diese Broschüre getrost wegwerfen.

In jedem anderen Fall lohnt es sich, weiterzulesen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihren Betrieb mit vergleichsweise geringem Aufwand optimieren und damit den wirtschaftlichen Weiterbestand langfristig sichern können!

Die „Ist-Aufnahme“

Vor jeder Veränderung steht die Standortbestimmung!

Die Karten müssen auf den Tisch, Ziele und Zielerreichung sind regelmäßig zu überprüfen. „Nichts Neues!“, sagen Sie? „Stimmt!“ sagen wir, weil A-T-C davon ausgeht, dass diese Vorgehensweise fester Bestandteil eines jeden auf Wachstum ausgerichteten Betriebes ist. Trotzdem ist es oft gewinnbringend, in eine solche Betrachtung Dritte zu involvieren. Insbesondere dann, wenn es darum geht, Differenzen zu einem völlig neuen, Ihnen noch unbekanntem Gebiet zu ermitteln. An dieser Stelle hilft in der Regel ein Beratungsunternehmen, welches über genügend Erfahrung verfügt, um Ihnen die nötigen Schritte zur Zielerreichung schnell und effizient aufzuzeigen.

Was sind Ihre Alternativen?

Eine gängige Möglichkeit wäre, einen gehörigen Teil Ihrer wertvollen Freizeit zu investieren, um sich selber weiterzubilden und das neue Terrain zu erarbeiten. Oder aber Sie lassen eine(n) Ihrer Mitarbeiter/-innen in die gewünschte Fachrichtung ausbilden. Dies funktioniert nun im Regelfalle aber nicht mehr in der Freizeit und damit fehlt dem Betrieb eine wertvolle Arbeitskraft für einige Zeit. Dies schmerzt besonders bei kleinen und mittleren Firmen.

Abgesehen von Verlust an Freizeit oder Arbeitskraft sollten Sie bedenken, dass die erforderliche Ausbildung recht teuer sein kann. Neben den eigentlichen Seminarkosten sind häufig noch zusätzliche Aufwände für Benzin oder Übernachtung zu kalkulieren. Darüber hinaus finden die Lehrgänge häufig in der Woche statt, d. h. im Zweifelsfall fehlt die Chefin/der Chef auch am Arbeitsplatz.

Wie war gleich der Preis Ihres eigenen Arbeitstages???

Das Handbuch

Werfen wir einen Blick auf den Dreh- und Angelpunkt eines jeden Qualitätsmanagements, das Handbuch! Es bildet die Basis für die externe Prüfung einerseits, den Leitfaden für die interne Vorgehensweise andererseits. Die Geschäftsleitung, die/der QM-Beauftragte und alle Mitarbeiter/-innen sollten damit vertraut sein – je nach Aufgabengebiet natürlich mehr oder weniger intensiv. Viele Inhalte des Handbuches werden Ihnen bekannt sein, schließlich ist es der Leitfaden Ihres Betriebes. Das Handbuch lebt, es ist zu pflegen und weiterzuentwickeln. Dazu bedarf es in der Regel auch keines externen Beraters, denn niemand kennt die Veränderungen in Ihrem Betrieb besser als Sie selber. Sie bestimmen innerhalb normierter Rahmenbedingungen – die es natürlich einzuhalten gilt – Änderungen, Erweiterungen und Streichungen.

So weit, so gut!

Vielleicht haben Sie sich bei der Lektüre dieser Zeilen auch schon die Frage gestellt: „Wo kommt so ein Handbuch eigentlich her?“

Die Antwort kann Ihnen A-T-C schnell geben: „Schreiben Sie es selber!“ – Natürlich Normkonform, versteht sich! Ihr Handbuch ist ja Bestandteil der externen Abnahme.

Oder greifen Sie auf A-T-C zurück.

Wir bieten Ihnen preisgünstig ein auf Ihr betriebliches Umfeld zugeschnittenes Musterhandbuch an, welches durch Sie an den erforderlichen Stellen an die individuellen Gegebenheiten Ihres Betriebes anzupassen ist.

Natürlich liefert A-T-C Ihnen Ihr Handbuch individuell und maßgeschneidert. Die garantierte Erst-Abnahme durch die Zertifizierungsstelle ist bei A-T-C übrigens eingebaut!

Wie war das normgerechte Handbuch noch aufgebaut???

Die Mitarbeiter-Schulung

Je nach Größe Ihres Betriebes ist die Einrichtung der Stelle eines/einer Qualitätsbeauftragten sinnvoll. Darüber hinaus sind die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf das QM-System zu schulen, damit die Sache überhaupt umgesetzt werden kann und zum Erfolg führt. Möglichkeiten, dies durchzuführen gibt es viele: Von der völligen Eigenleistung des Inhabers bei der Schulung im Klassensystem über die Ausbildung von geeigneten Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern als QM-Beauftragte und Multiplikatoren für interne Schulungen bis zu sehr individuellen Lösungen, die z.B. eine Schulung im eigenen Betrieb sein können. Letztere Variante spart Ihnen Zeit und Aufwand, geht aber von einer gewissen Investitionsbereitschaft Ihrerseits aus.

A-T-C berät Sie in dieser Hinsicht gerne und erarbeitet mit Ihnen zusammen den passenden Mix! Und bevor irgendwelche Zweifel aufkommen: Schulen kann A-T-C natürlich auch, und das nicht einmal so schlecht!

Das interne Audit

Eine der Tücken bei der Normierung ist die regelmäßige externe Überprüfung! Lippenbekenntnisse und formvollendete Handbücher stehen für die Theorie – ein reibungslos funktionierendes QM-System zeigt die Wahrheit. Zwischen diesen Polen stehen Auditorin oder Auditor. Deren Job ist es, die Brücke zwischen Theorie und Praxis zu schlagen. Also lassen sich diese Leute alles denkbare und undenkbar Material zeigen, geben Hinweise zur Fehlervermeidung; schreiben auf, was zu verbessern ist; setzen Fristen, bis wann verbessert sein muss und verschwinden wieder mit einem freundlichen: „Bis demnächst!“ Wenn alles gut gelaufen ist, erhalten Sie zwischen den Besuchen das Zertifikat und die Rechnung! Wenn alles schlecht gelaufen ist, kommt nur die Rechnung. Um diese Falle zu vermeiden, gibt es einen Trick: Das „interne“ Audit!

Wie der Begriff schon sagt, wird in diesem Falle intern vorab nach gleichen Kriterien geprüft, um möglichst viele Stolpersteine frühzeitig zu beseitigen. Auch beim internen Audit hängt die optimale Vorgehensweise von der Größe des Betriebes ab. Größere Betriebe oder Filialbetriebe sind sicherlich gut beraten, einen eigenen internen Auditor auszubilden. Diese Rolle kann z.B. durchaus die/der QM-Beauftragte wahrnehmen. Schwieriger wird die Situation im kleinen oder gar Einzelbetrieb: Ein „Jobsharing“ macht hier eher wenig Sinn. Zusätzlich ist zu berücksichtigen, dass wesentliche Fehler oder Verbesserungspotenziale oftmals der „betriebsblindheit“ zum Opfer fallen.

Am Ende spielt auch das Vertrauensverhältnis zwischen internem Auditor und den Auditoren der jeweiligen Zertifizierungsgesellschaften eine nicht unbedeutende Rolle für den Ablauf der Prüfung, insbesondere wenn dieses Verhältnis über geraume Zeit hinweg aufgebaut und gepflegt wurde. Da dies bei A-T-C der Fall ist gilt bei uns der Grundsatz: **Das erste Audit bei unseren Kunden machen wir!** Diese Regel ist fester Bestandteil jedes Beratungsvertrages und daran wird nicht gerüttelt. Sie dürfen uns an dieser Stelle glauben, dass dieser Egoismus für keinen unserer Kunden bis dato zum Nachteil gereicht hat.

Das Management-Review

Die Norm verlangt, dass nicht nur die Umsetzung des QM-Systems an sich geprüft wird, auch die erzielten Ergebnisse sind von Interesse. Allerdings nicht für externe Berater oder die Zertifizierungsgesellschaft sondern für Sie als Inhaber. Welche Kennzahlen Sie auch immer für diesen Nachweis heranziehen wollen, bleibt Ihnen überlassen.

Wir empfehlen Ihnen, beim ersten Management-Review auf unsere Erfahrung zurückzugreifen. Sobald der Vergleich einmal aufgesetzt wurde, sollten Sie an dieser Stelle keine externe Beratung mehr benötigen müssen.



zw qualitätsmanagement GmbH

Beratung – Schulung – Auditierung

Wir unterstützen Sie:

- Einfach
- Praxisnah
- Effizient

ZW Qualitätsmanagement GmbH
Unternehmensberatung & QM-Systeme

Postanschrift: Im Siepen 3, 51688 Wipperfürth
Büro: Westfalenstr. 11, 51688 Wipperfürth

Telefon 02267 6570252

Telefax 02267 6570254

eMail: info@zwqm.de

Web: www.zwqm.de

QM NACH MASS – NICHT VON DER STANGE