

Bausteine des QM-Systems

Ein prozessorientiertes QM-System bildet das betriebliche Geschehen nah an der Unternehmenspraxis ab. Demzufolge beinhalten die Bausteine des QM-Systems den Kern dessen, was unternehmerische Aktivitäten grundsätzlich ausmacht. Die Bausteine des Systems stellen sich wie folgt dar.

An erster Stelle
steht der
Kunde

Kundenforderungen: An erster Stelle steht der Kunde mit seinen Erwartungen und Bedürfnissen. Die Anforderungen der Kunden müssen systematisch und kontinuierlich ermittelt werden und im Unternehmen kommuniziert werden. Die Kundenanforderungen müssen in konkrete Eingaben (Daten und Informationen, Material) für die Produkt- sowie Dienstleistungserbringung „übersetzt“ werden.

Qualifizierte
Mitarbeiter

Management von Ressourcen: Um die Qualität der Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen, werden – den Aufgaben entsprechend – qualifizierte Mitarbeiter eingestellt, deren Fähigkeiten und Kompetenzen weiterentwickelt werden müssen. Es geht also um die richtige Bereitstellung und Verteilung der Mittel.

Infrastruktur
überwachen

Materialien und Ausrüstungen werden vorausschauend geplant und Lieferanten sorgsam ausgewählt. Die Infrastruktur (Geräte, Werkzeuge etc.) muss nach Plan überwacht werden, um unvorhergesehene Kosten zu vermeiden.

Transparenz

Wertschöpfung: Die Erbringung der Produkt- und Dienstleistungen muss so erfolgen, dass Fehler weitgehend vermieden werden. Qualitätsmanagement muss sich rechnen, d.h. zu mehr Wirtschaftlichkeit führen. Dies gelingt nur dann, wenn die Unternehmensprozesse transparent und klar beschrieben sind und die Qualitäts- und Leistungsziele festgelegt und allen Mitarbeitern bekannt sind. Jeder Mitarbeiter kennt seinen Platz im Unternehmen und weiß, was er zu tun hat.

Schnittstellenmanagement: Es gibt in der Arbeitswelt kaum eine andere Situation, in der zwei verschiedene Berufe und Unternehmensbereiche in so hohem Maße von ihren individuellen Kenntnissen und

Fähigkeiten voneinander abhängen, wie der Zahnarzt und Zahntechniker. Deshalb müssen insbesondere die Kontaktstellen zwischen Zahnarztpraxis und dem Labor klar und eindeutig geregelt werden. In diesem Zusammenhang spricht man auch vom Schnittstellenmanagement.

[Schnittstellen optimieren](#)

Die meisten Probleme entstehen an den Schnittstellen – extern zum Kunden und den Geschäftspartnern, aber auch intern zwischen den einzelnen Arbeitsbereichen. Daher bedürfen sie besonderer Aufmerksamkeit.

Messung, Analyse und Verbesserung: Laufende Qualitätsprüfungen stellen sicher, dass fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen zuverlässig und rechtzeitig erkannt werden. Treten Fehler auf, werden die Ursachen ermittelt, um ein erneutes Auftreten der Fehler zu vermeiden (erfolgreiches Fehlermanagement).

[Laufende Qualitätsprüfung](#)

Gleichermaßen müssen die Prozesse der Produkt- und Dienstleistungserbringung überwacht werden, um zeitnah Fehlentwicklungen entgegensteuern zu können.

Die Kundenzufriedenheit muss kontinuierlich ermittelt werden, damit rechtzeitig reagiert werden kann, bevor der Kunde zur Konkurrenz abwandert.

Verantwortung der Leitung: Die Führung hat die Aufgabe, die Ausrichtung des Unternehmens (Leitsätze und Strategien) in verständlicher Form für alle im Unternehmen Beteiligten darzulegen und in Zielen für das gemeinsame Handeln zu konkretisieren. Mit der kontinuierlichen Ermittlung und Bewertung der Leistungsdaten und der Zielerreichung wird die Grundlage für Verbesserungen gelegt.

[Leistungsdaten bewerten](#)

Im Kap. 7 geben wir Ihnen für die Bausteine Ihres QM-Systems Anleitungen und praktische Hilfen zur Umsetzung, hinterlegt mit zahlreichen Beispielen und Mustervorlagen.