



Strategie: Qualität

Die Erfüllung von Kundenanforderungen muss von allen Unternehmen vorausgesetzt werden, die im Wettbewerb bestehen wollen. Eine Strategie der Qualitätsverbesserung ist für .. Unternehmen eine Chance, sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

Ansatzpunkt sind die Prozesse (=Betriebsabläufe):

Die Einführung von Team und Gruppenarbeit
schnellere Kommunikation aller am Wertschöpfungsprozess Beteiligten
effizienter Einsatz von Ressourcen
Vermeidung von Verschwendung
ein von allen Mitarbeitern getragener ständiger Verbesserungsprozess

Porath nennt die Ansatzpunkte „Strategie des anders machen“, aber diese Bezeichnung halte ich nicht für treffend.

Qualitätsmanagement:

ist ein Bündel abgestimmter Managementmaßnahmen, deren Ziel es ist, die von der Geschäftsführung eines Betriebes bestimmte Leistung in der festgelegten Qualität zu erbringen.

- systematisch, gezielt, geplant
- nichts mehr dem Zufall überlassen
- Fehler sollen bereits bei der Entstehung vermieden werden, nicht erst bei der teuren Endkontrolle.

DIN EN ISO 9002

liefert den Fahrplan und schlägt die Form und 20 QM-Elemente vor

und enthält die Mittel
Qualitätsplanung
Qualitätslenkung
Qualitätskontrolle

Innenwirkung:

bestehende Vorgehensweise analysieren
Erkennen von Zusammenhängen
Abgestimmte, durchschaubare Kommunikationswege
Einfachere und schnellere Arbeitsabläufe
Kostensenkung
Klare Aufgaben- und Verantwortungsgliederung
Höhere Mitarbeitermotivation

Kulturschock

Außenwirkung:

spürbare positive Änderungen für den Kunden

Maßstab

ist die Zufriedenheit des Kunden