

Qualitätsmanagement - Umweltmanagement - Arbeitssicherheit - TQM

Besteht bei Ihnen ein Bewusstsein für

- Die hohe Bedeutung der Prozessbeherrschung?
- Die laufende Verbesserung Ihrer Kernprozesse?
- Die Kompatibilität Ihrer Prozesse mit Ihrer Aufbauorganisation?
- Die Effektivität und Effizienz der Arbeit Ihrer Mitarbeitenden und eine Bereitschaft zur ständigen Verbesserung der Leistungsqualität?
- Die optimale Erfüllung der Kundenanforderungen?
- Die Sicherstellung des optimalen Einsatzes aller zur Verfügung stehenden Ressourcen?
- Das längerfristige erfolgreiche sowie nachhaltige Wirtschaften?



Zur Erreichung von Management Excellence sind alle Aktivitäten, Strukturen und Prozesse nach Kriterien der Effektivität und Effizienz zu analysieren und zu gestalten, letztlich mit dem Ziel einer bestmöglichen Qualität für die Leistungsadressaten.

Qualitätsmanagement nach ISO 9001 fördert die Ausrichtung von Produkten und Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Kunden. Wesentliche Elemente eines Qualitätsmanagementsystems sind

- die Ermittlung der Kundenanforderungen
- die Beschreibung der qualitätsrelevanten Prozesse
- die Bereitstellung von Ressourcen
- die Qualitätsmessung und -überwachung

Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg zur Management Excellence durch die Evaluation Ihres Entwicklungsstandes punkto Management Excellence und dem Erarbeiten von Massnahmen mit Prioritätensetzung zur Steigerung der Effektivität, Effizienz und Prozessbeherrschung im Hinblick auf die Leistungsqualität.

Managementsysteme

QM-Systeme richten sich auf Verfahren, Methoden und Tools aus, die meistens über Zertifizierer bestätigt werden. Und genau das ist die Krux dabei. Eine Zertifizierung wird immer erreicht und dadurch auch eine falsche Sicherheit vermittelt. «Wir sind zertifiziert, also produzieren wir Qualität». Falsch! Es wird nicht Qualität produziert, sondern ein Zertifikat generiert, das ohne Wert bleibt, wenn dahinter nicht die Einstellung steht, Qualität zu leben.

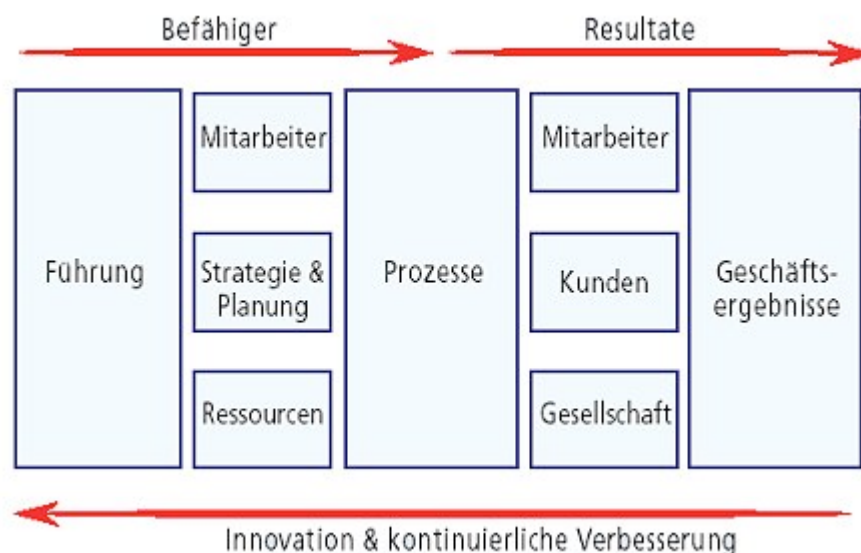
Wir kommen nicht drum herum, Qualität immer im Zusammenhang mit der eigenen persönlichen Einstellung und der Bereitschaft zu verbinden: «Ich will Qualität produzieren!» Zertifikat hin oder her.

Damit wir jedoch Qualität leben und produzieren können, muss das Umfeld stimmen. Die Mitarbeitenden sollen durch ihr Umfeld zur permanenten Verbesserung motiviert werden. Sie sollen sich wohlfühlen am Arbeitsplatz und vielleicht sogar noch stolz auf ihre Arbeit sein.

Das Umfeld einer Organisation ist laufenden Veränderungen unterworfen. Wenn Organisationen zukunftsfähig sein wollen, müssen sie ihre Produkte und Prozesse den veränderten Verhältnissen anpassen. Es ergeben sich für Organisationen folgende Hauptaufgaben:

- Marktfähigkeit: Erbringen von Leistungen (Produkte bzw. Dienstleistungen), die den Bedürfnissen des Marktes entsprechen (Effektivität).
- Konkurrenzfähigkeit: Effiziente Prozesse.

Prozesse können noch so effizient sein, wenn sie nicht das erbringen, was der Markt will, sind sie nicht effektiv, oder mit anderen Worten: Effizienz (doing the thing right) setzt Effektivität (doing the right thing) voraus.



Um effektive Produkte bzw. Dienstleistungen zu realisieren, ist auf den Grund zu gehen, um Fakten für eine zweckmässige Entscheidung zu finden, Konsens herzustellen und Ziele zu erreichen (Genchi Genbutsu). Für die Führung einer Organisation folgt daraus ein sich periodisch wiederholendes, systematisches Vorgehen:

- Systematische Analyse des Umfeldes, der künftigen Entwicklungen bezogen auf die eigenen Prozesse und Produkte (Planung);
- Festlegen von Leitbild, Strategie und von Zielsetzungen zur Weiterentwicklung der Organisation;

- Definieren von Projekten zur Erreichung der Zielsetzungen mit Verantwortlichkeiten, den personellen und finanziellen Ressourcen und dem Zeitrahmen (Entschlussfassung);
- Umsetzung der Projekte (Ausführung) sowie
- Überwachung der Zielerreichung (Kontrolle).

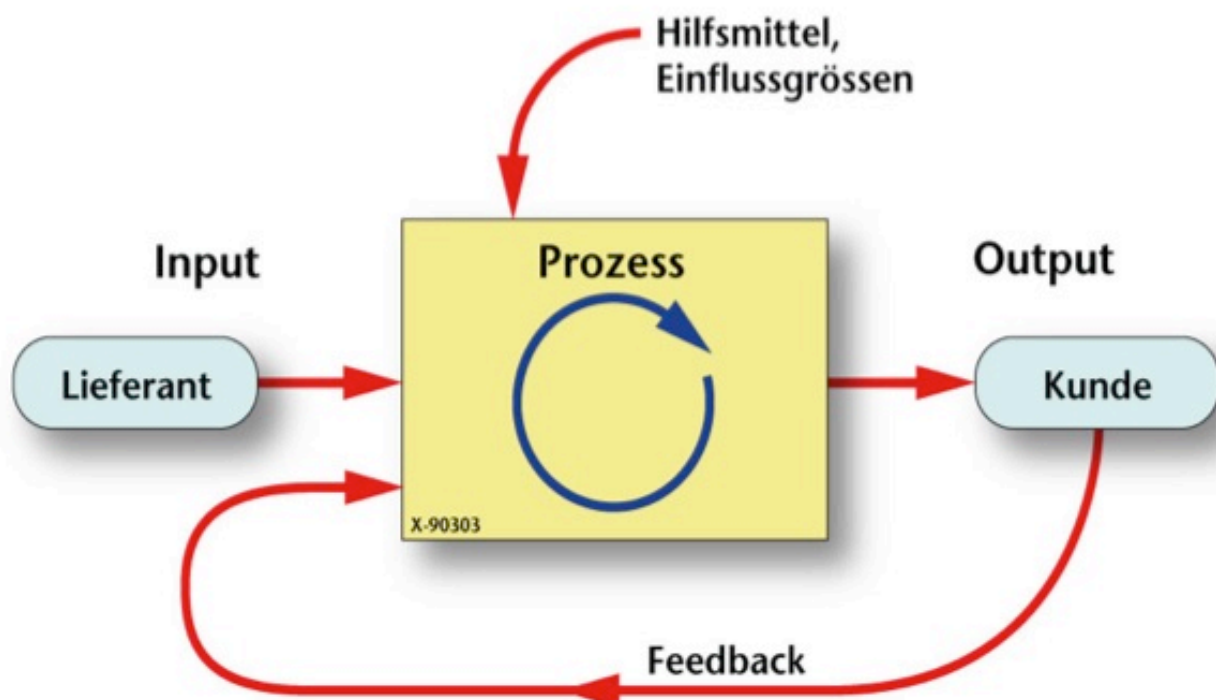
Veränderungen von Produkten oder Dienstleistungen einer Organisation erfolgen in der Regel über Projekte.

Das Vorgehen von der systematischen Planung, der Entschlussfassung, der Ausführung und der Kontrolle selbst ist ebenfalls periodisch zu prüfen. Da kein Prozess jemals für perfekt erklärt werden kann, gibt es immer Raum für Verbesserungen (Kaizen).

Die Einführung und Weiterentwicklung eines Managementsystems unterstützen wir durch kundenspezifische Schulung. Zusätzlich bieten wir Kurse zu folgenden Themen an:

- Kontinuierliche Verbesserung
- Fehlermanagement
- Qualitätsmanagement
- Interne & externe Audits
- Problemlösungen

Prozessmanagement

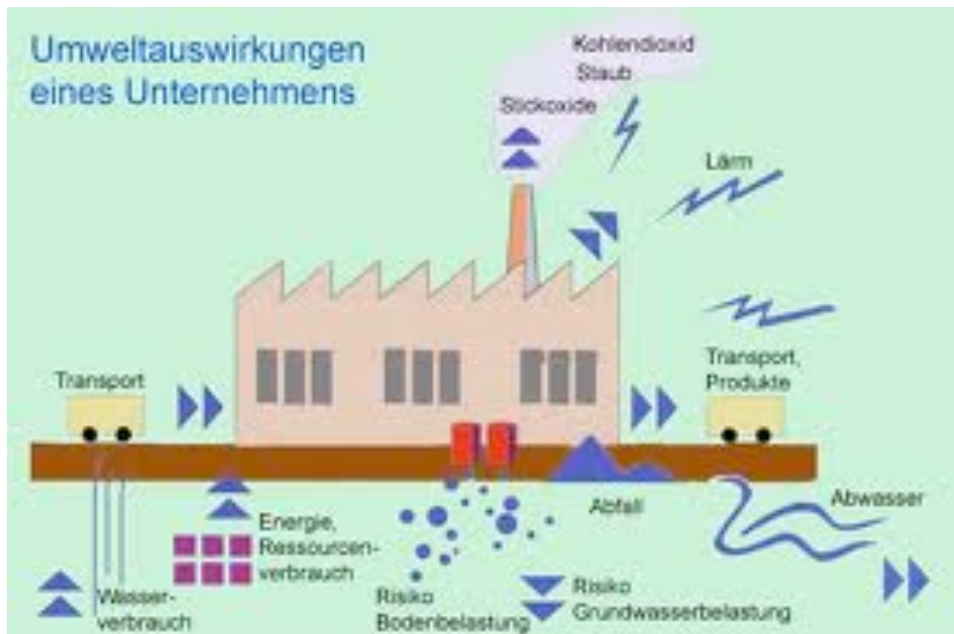


Umweltmanagementsysteme

nach ISO 14001 verlangen die kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung von Produkten und Dienstleistungen. Zu den Elementen eines Umweltmanagementsystems gehören insbesondere:

- das Bestimmen der bedeutenden Umweltaspekte mit entsprechenden Kennzahlen
- Notfallvorsorge und

- der Nachweis der Umweltrechtskonformität.



Sicherheitsmanagementsysteme

nach EKAS 6508, SUVA Vorgaben, OHSAS 18001 verbessern den Arbeits- und Gesundheitsschutz und sind für alle Betriebe in der Schweiz implizit gesetzlich vorgeschrieben. Zu den Elementen eines Sicherheitsmanagementsystems gehören: Unfallanalysen,

- Gefährdungsermittlungen,
- Nachweis der Einhaltung rechtlicher Forderungen und
- allenfalls eine Risikoanalyse (z.B. Explosionsschutz)
- oder Sicherheitsnachweise (Konformitätserklärungen).



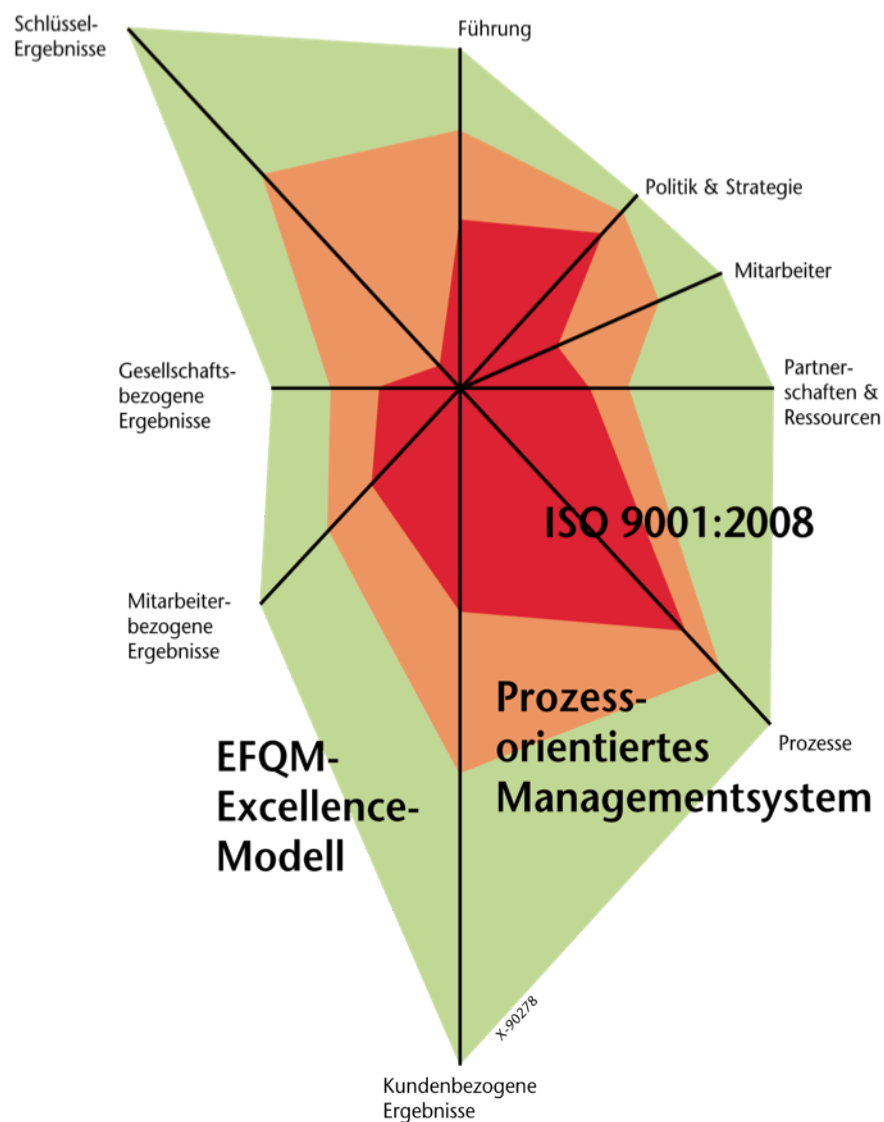
TQM - EFQM

Total-Quality-Management (TQM) oder auch umfassendes Qualitätsmanagement, bezeichnet die durchgängige, fortwährende und alle Bereiche einer Organisation (Unternehmen, Institution, etc.) erfassende, aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierende Tätigkeit, die dazu dient, Qualität als Systemziel einzuführen und dauerhaft zu garantieren. TQM wurde in der japanischen Automobilindustrie weiterentwickelt und schließlich zum Erfolgsmodell gemacht. TQM benötigt die volle Unterstützung aller Mitarbeiter, um zum Erfolg zu führen.

Zu den wesentlichen Prinzipien der TQM-Philosophie zählen:

- Qualität orientiert sich am *Kunden*,
- Qualität wird durch *Mitarbeiter* aller Bereiche und Ebenen erzielt,
- Qualität umfasst viele *Dimensionen*, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen,
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein *Prozess*, der nie zu Ende geht,
- Qualität bezieht sich auf Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber auf die *Prozesse* zur Erzeugung derselben.
- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden.

Das meistverbreitete TQM-Konzept in Deutschland & der Schweiz ist das EFQM-Modell für Excellence der *European Foundation for Quality Management*. Dieses Modell hat einen ganzheitlichen, ergebnisorientierten Ansatz.



Die humanfirst Qualitätsberater verfügen über die geforderten Kompetenzen, um Sie zielorientiert bei der Verbesserung Ihres Managementsystems zu unterstützen. Unser Motto: „Wer aufhört besser zu werden, hört auf gut zu sein!“