

# Qualitätsmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen

M. Haemisch

# Qualitätsmanagement

- Von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement (ISO 9001)
- Qualitätsmanagement als ein universelles Organisationsmodell
- Was ist für die meisten Unternehmen neu?
- Der Beratungs- und Zertifizierungsablauf
- Aufwand, Kosten, Fördermittel
- Entscheidungshilfe

www.khg-consult.de

Organisation  Umwelt  Energie

**besser : beraten**

Herzlich willkommen bei  
**khg Unternehmensberatungen**

Aktuell:

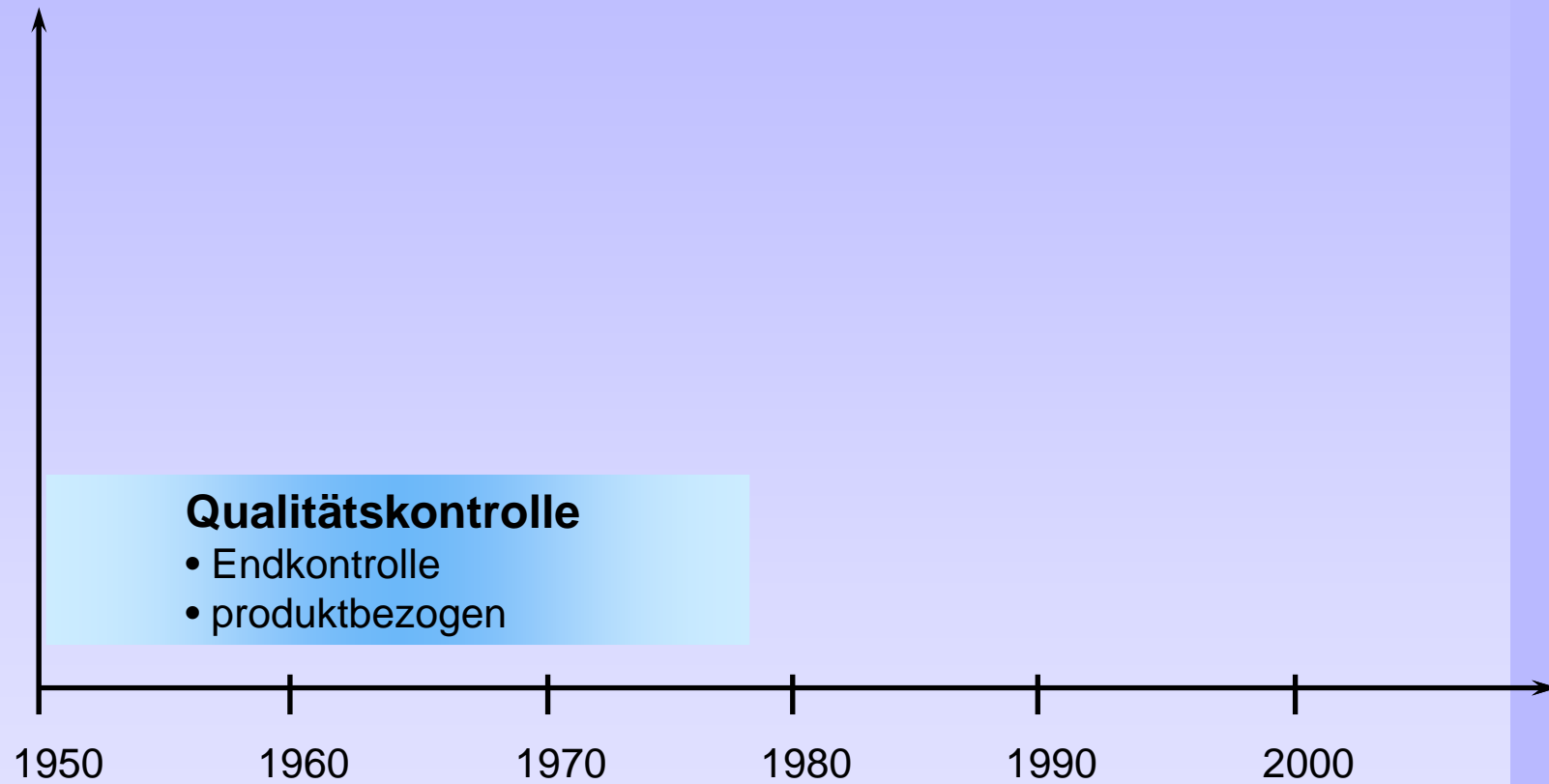
- Der khg Kundenbrief Nr. 10 ist erschienen.
- khg-consult auf dem Energieforum OWL 5.-7.11. Bad Salzungen (Programm download)
- M. Haemisch als Energieberater im KfW- Förderprogramm aufgenommen. **Jetzt anfragen**
- khg-consult ist Partner der Aktion "NRW spart Energie"
- Artikel "Auf Klimawandel mit Energiewandel reagieren" in Ostwestfälische Wirtschaft .
- Check: Risiken und Chancen für Betriebe durch die Energiewende: 20 Fragen
- Neue internationale Symbole nach Gefahrstoff-Verordnung (GHS)
- Vortrag EHRET. Forum Leipzig Qualitätsmanagement in Tierhäusern im download
- Der khg Kundenbrief Nr. 9 ist erschienen.

home  
über uns  
angebote  
service  
sitemap  
kontakt

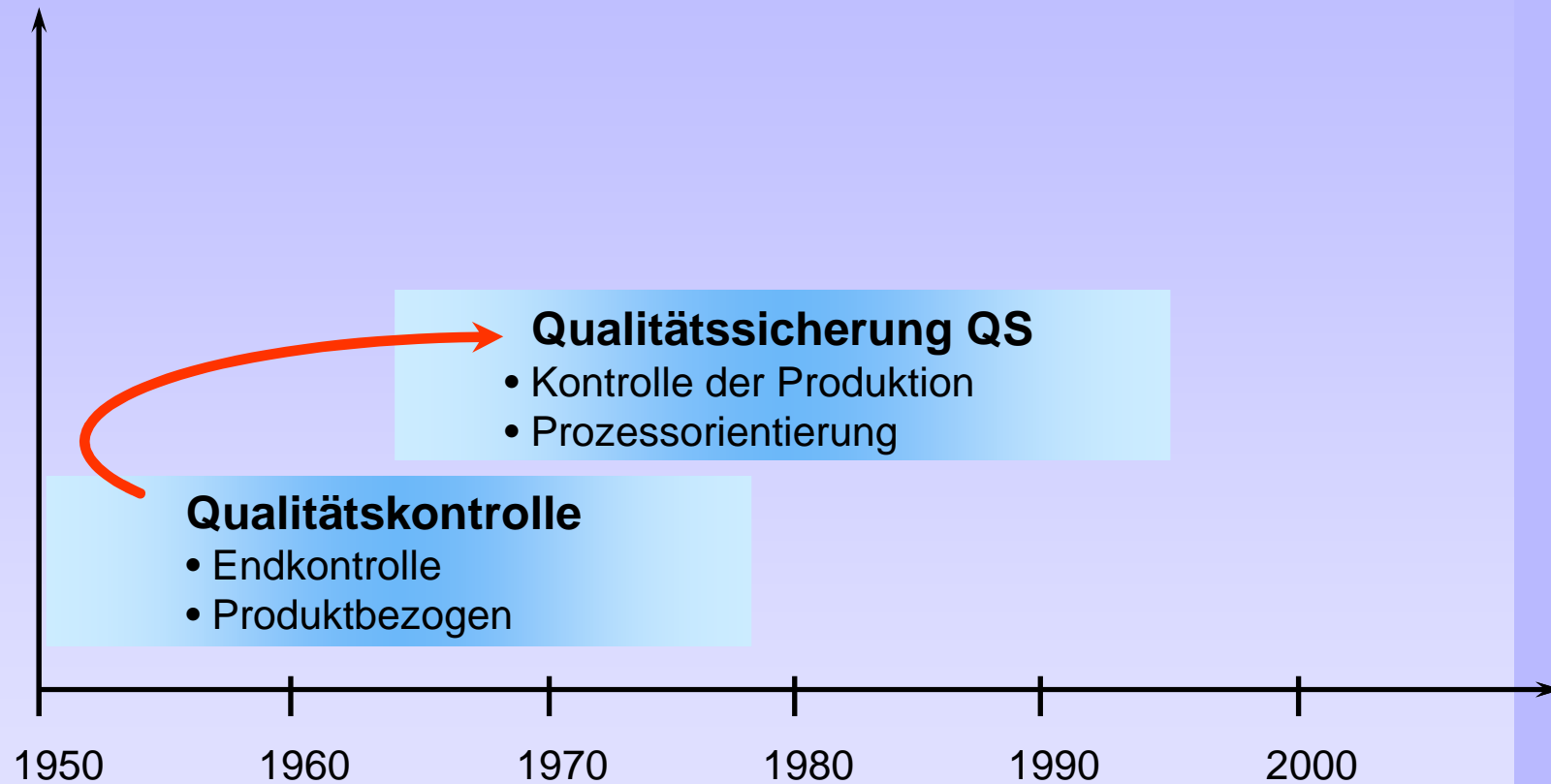
Energieeffizienz und Zukunft 2008

**Kundenbrief**

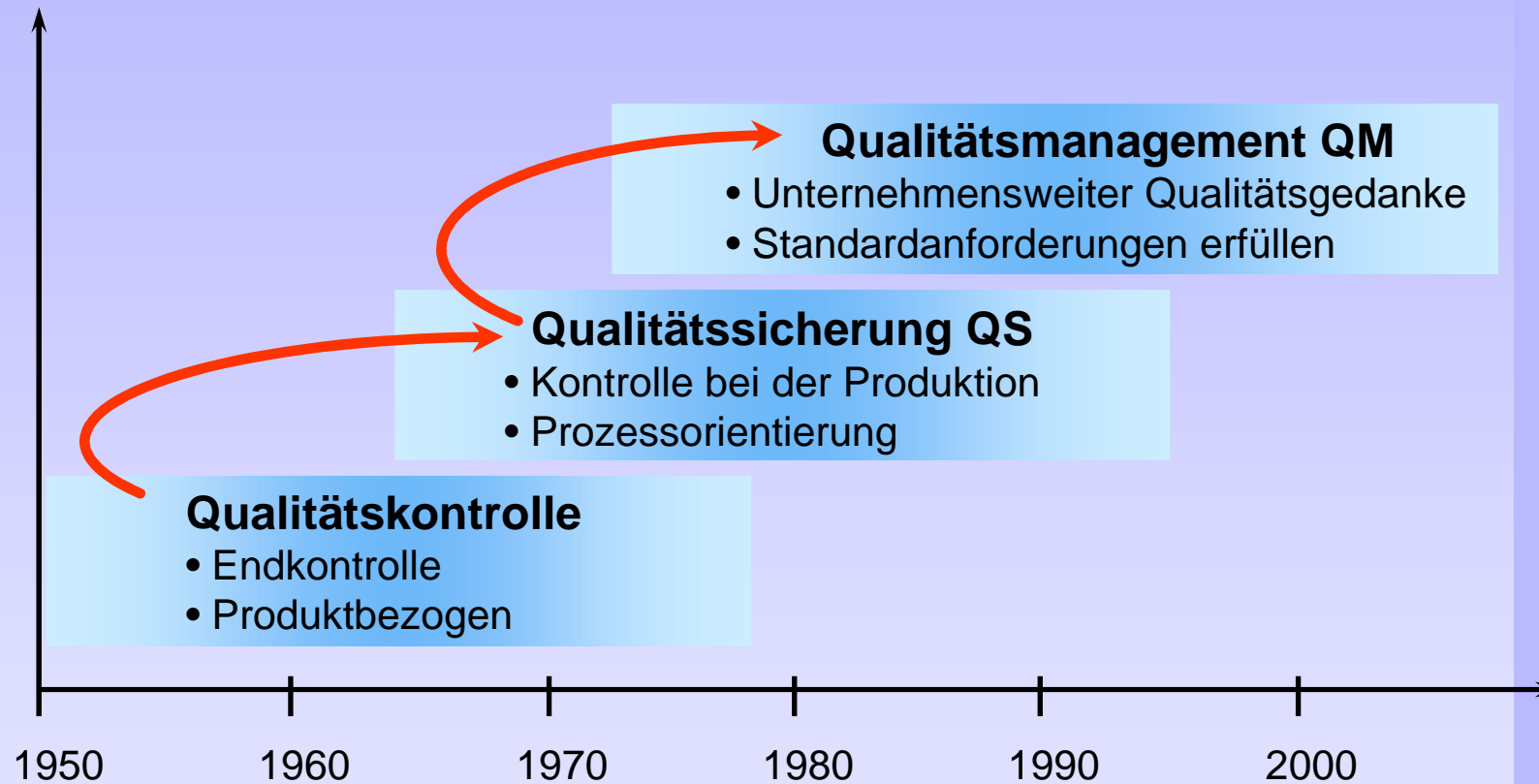
# Von der Qualitätskontrolle zum Qualitätsmanagement



# Von der Qualitätskontrolle zum Qualitätsmanagement



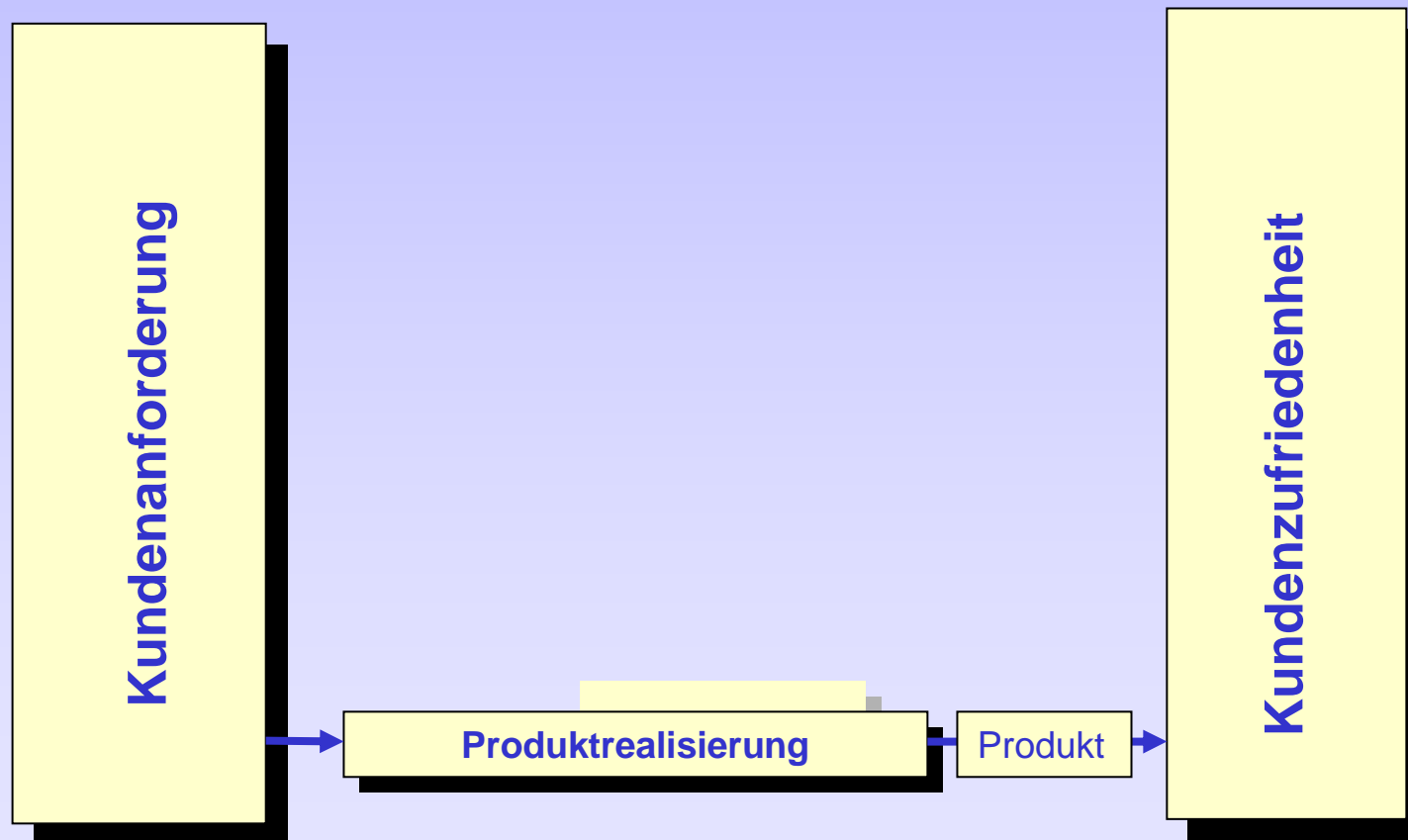
# Von der Qualitätskontrolle zum Qualitätsmanagement



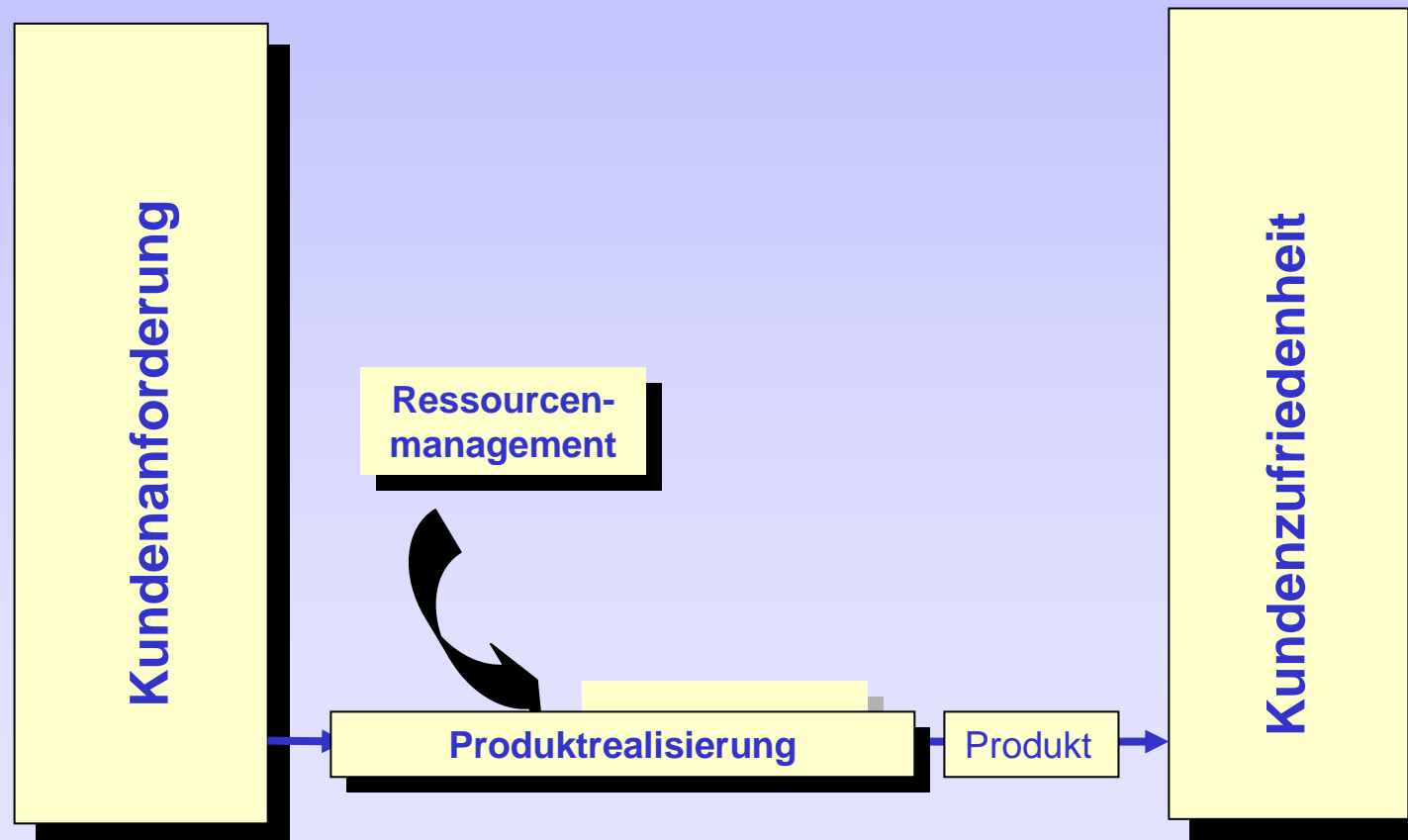
# ISO 9001 : Ein Organisationsmodell

- Die ISO 9001 beschreibt ein Organisationsmodell.
- Was muss in einer Organisation geregelt sein, damit der Kunde immer das bekommt was er erwartet hat?
- Dieses Modell kann für jede Art von Organisation angewandt werden.
- Es bedeutet **nicht!**, dass eine Organisation, die nach ISO 9001 arbeiten will, anders organisiert werden muss.

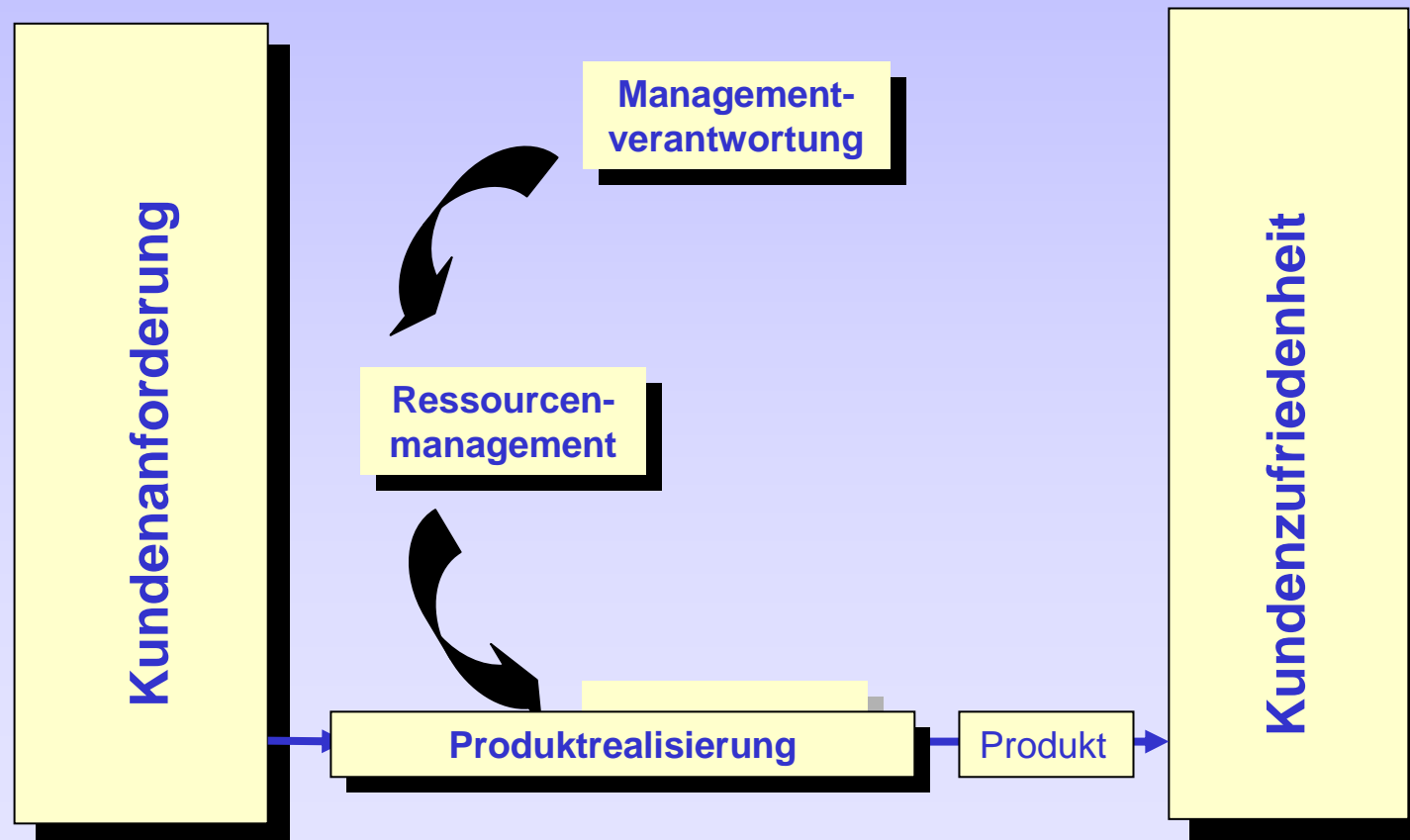
# Von der Kundenanforderung zur Kundenzufriedenheit



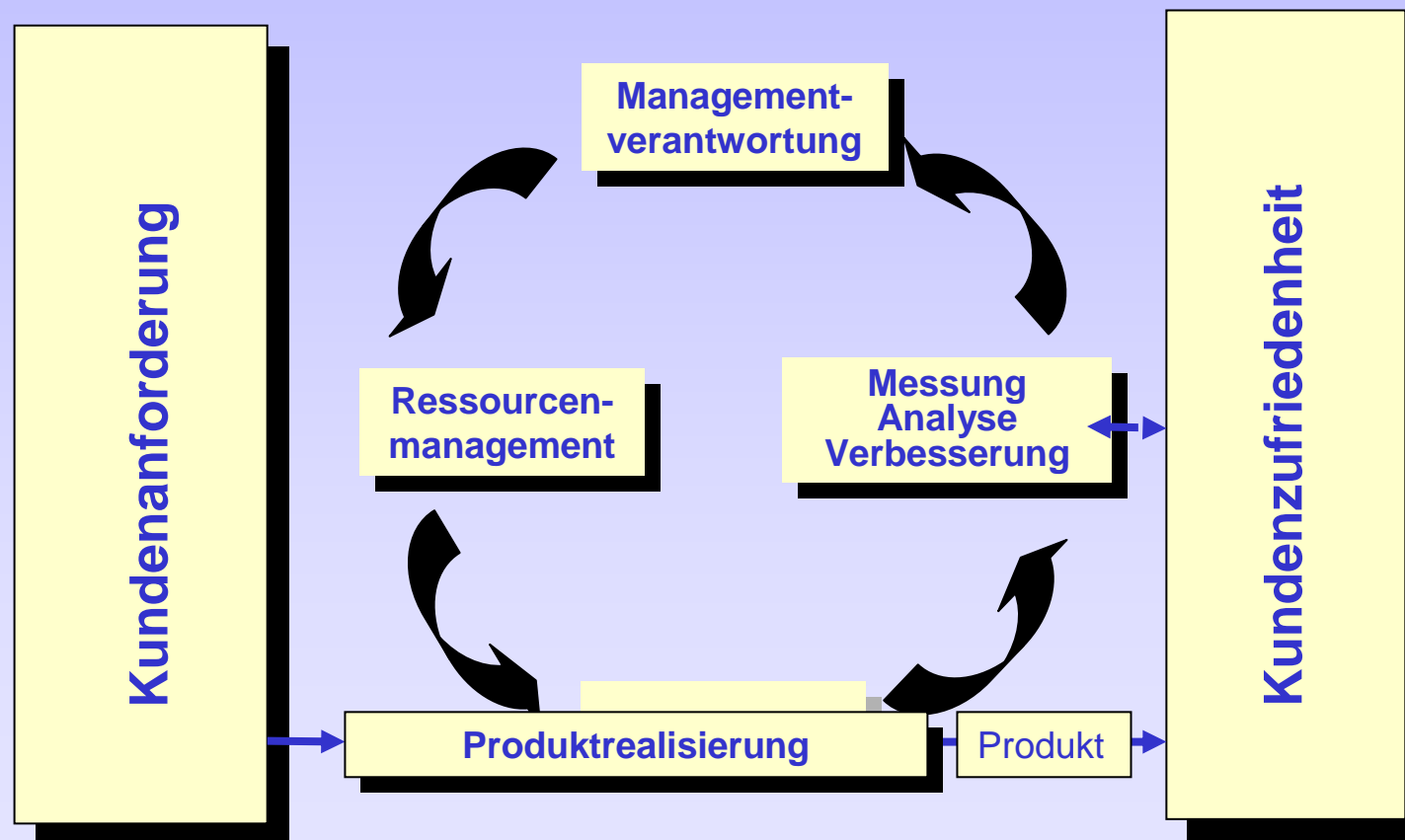
Mittel: Mitarbeiter, Maschinen



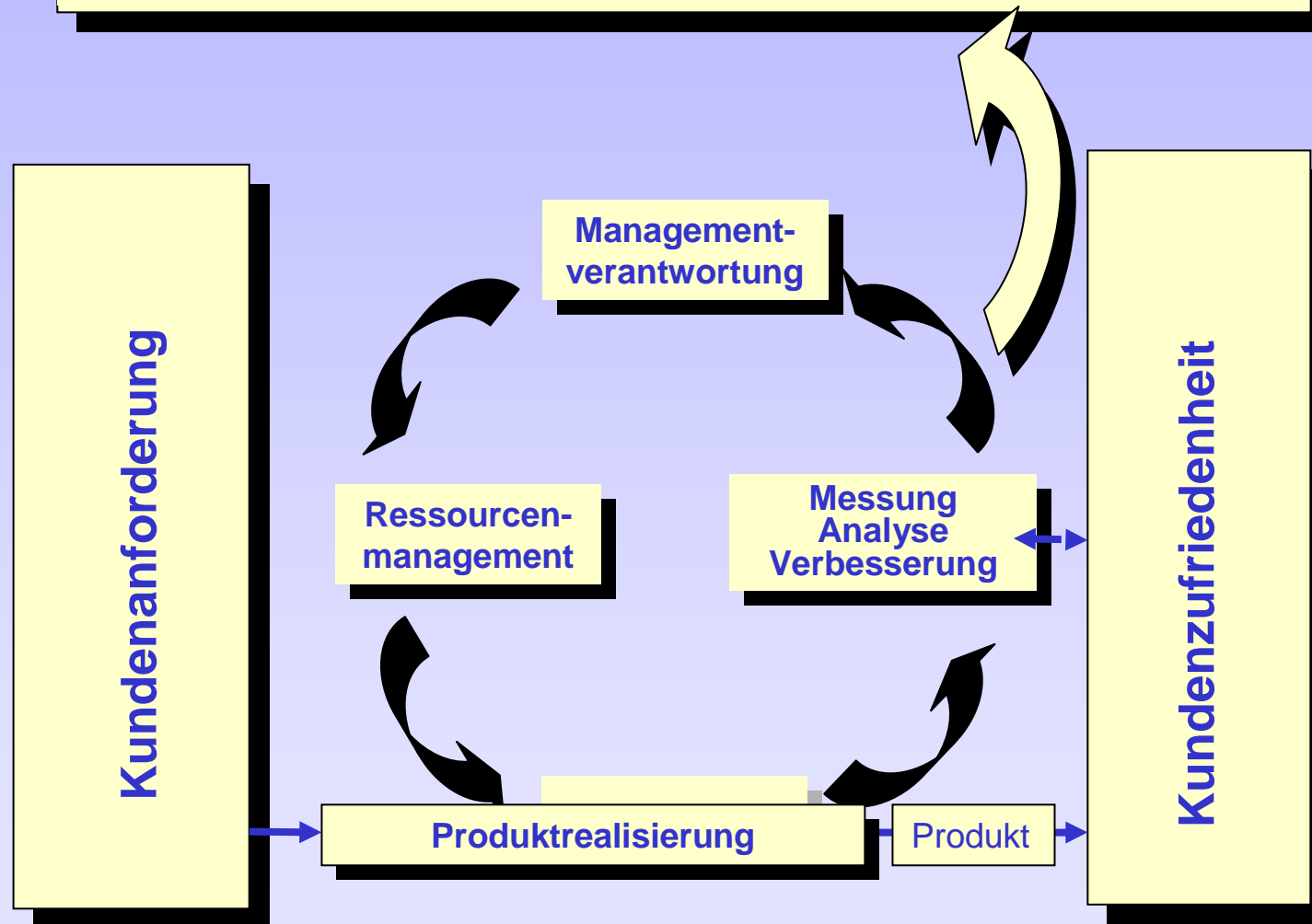
# Führung: Entscheidung, Leitung



# Selbstprüfung und Bewertung des Unternehmens



# Ständige Verbesserung des Qualitätsmanagements + des Unternehmens



## Und Ihr Unternehmen?

- 80-85% dessen was in der ISO 9001 gefordert wird, machen Sie auch heute schon.

Es ist nur nirgendwo beschrieben.



## Und Ihr Unternehmen?

- 80-85% dessen was in der ISO 9001 gefordert wird, machen Sie auch heute schon.

Es ist nur nirgendwo beschrieben.

- Es kommen 10-12% Dinge hinzu, die neu sind, die Sie aber für sinnvoll halten.



## Und Ihr Unternehmen?

- 80-85% dessen was in der ISO 9001 gefordert, wird machen Sie auch heute schon.

Es ist nur nirgendwo beschrieben.

- Es kommen 10-12% Dinge hinzu, die neu sind, die Sie aber für sinnvoll halten.
- Nur 3-5% sind Dinge, die Ihnen nicht sinnvoll erscheinen, die aber für eine Zertifizierung verlangt werden.



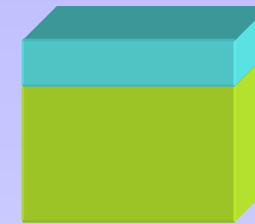
## QM Aufbau und Beratung

- Die Kunst des Beraters ist es, vor allem anderen, diese „85%“ in Ihrem Unternehmen wieder zu finden und zu beschreiben.
- Erst danach wird ein guter Berater Ergänzungen vorschlagen.
- Auch der Zertifizierer versucht positiv die Normenforderungen im Unternehmen zu finden und nicht umgekehrt.



## Was wird (in den meisten Unternehmen) neu sein?

- Managementhandbuch
- Prozessbeschreibungen
- Ein Verfahren zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Qualitätsziele
- Interne Audits



# Managementhandbuch und Prozessanweisungen

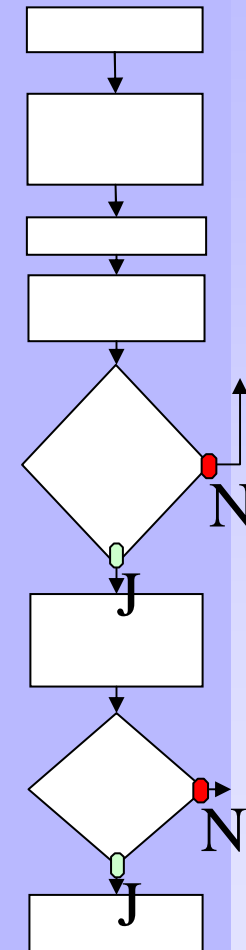
- beschreiben das Unternehmen und die wesentlichen Abläufe,
- dienen als Arbeitsvorgabe,
- sind eine Referenz, an der der Betriebsalltag immer wieder ausgerichtet werden kann und
- sollten so schmal wie möglich und so detailliert wie nötig sein.

# Beherrschte Prozesse

Prozesse müssen beherrscht werden,  
d.h. das Ergebnis eines Prozesses darf nicht zufällig sein.

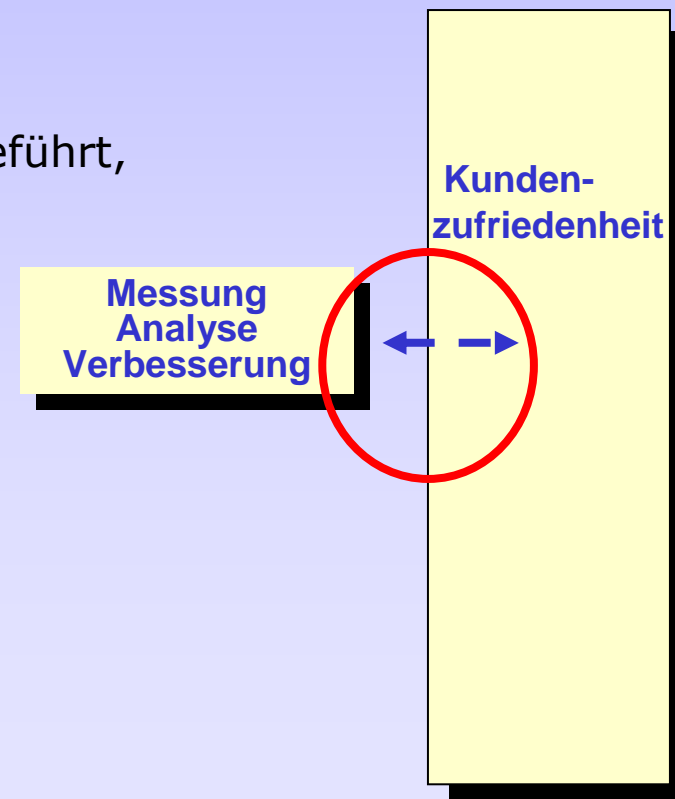
Dazu werden Prozesse analysiert und beschrieben:

- Ist der Prozess geplant?
- Welche Informationen sind für den Prozess erforderlich? (z.B. geforderte Produktmerkmale / Zeichnungen)
- Arbeitsanweisungen (für einzelne Arbeitsschritte)
- Welche Ausrüstung ist erforderlich?
- Welche Messungen, mit welchen Messmitteln müssen durchgeführt werden?
- Welche Kontrollen sind notwendig (Freigabeschritte)?
- Welche Aufzeichnungen werden geführt?



# Ermittlung der Kundenzufriedenheit

- Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit ist eine wichtige Messgröße im System.
- Die Umsetzung dieser Anforderung stellt fast alle Unternehmen zunächst vor Probleme.
- Pragmatisch und realitätsnah eingeführt, kann es dem Unternehmen aber wichtige Informationen liefern.



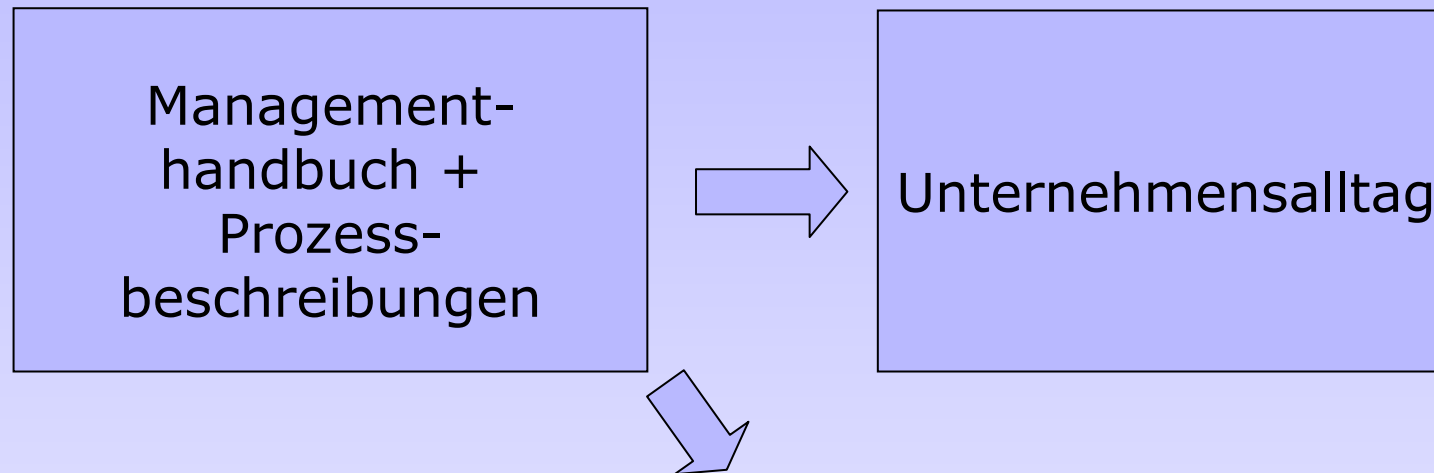
# Qualitätsziele

Qualitätsziele können sich auf alles beziehen, das der Verbesserung der Qualität und der Prozesse dient, z.B. :

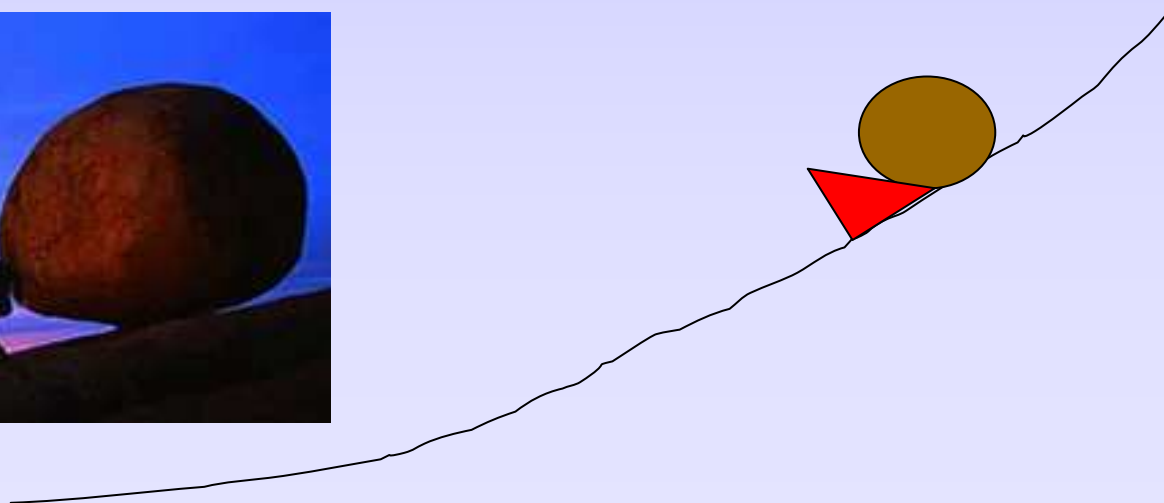
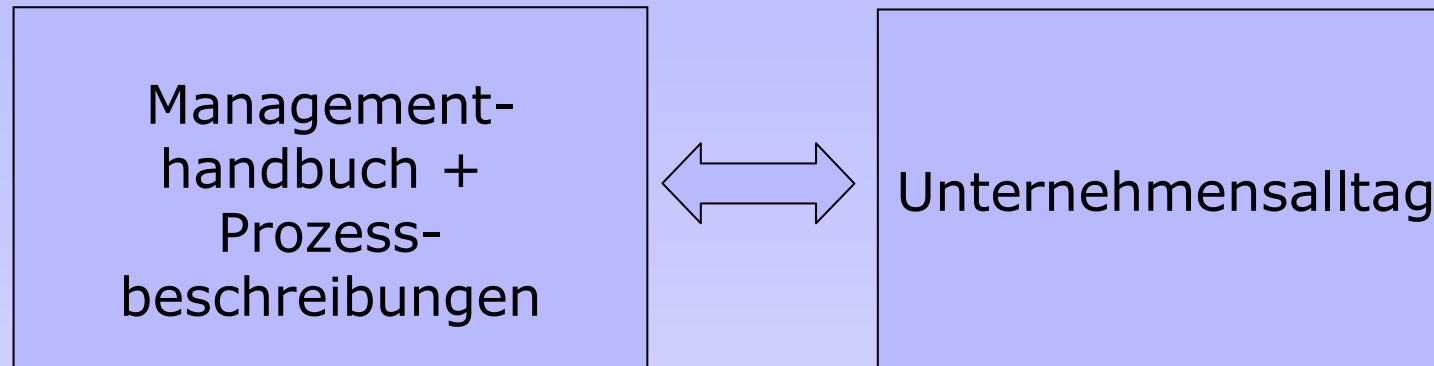
- Anschaffung neuer Maschinen
- Ausbildung der Mitarbeiter
- Verbesserung der Infrastruktur
- Verbesserung der Kommunikation im Unternehmen

Ziele werden in den meisten Fällen jährlich formuliert. Ziele müssen messbar formuliert werden. Die Umsetzung der Ziele ist keine Voraussetzung für die Zertifizierung. (begründen)

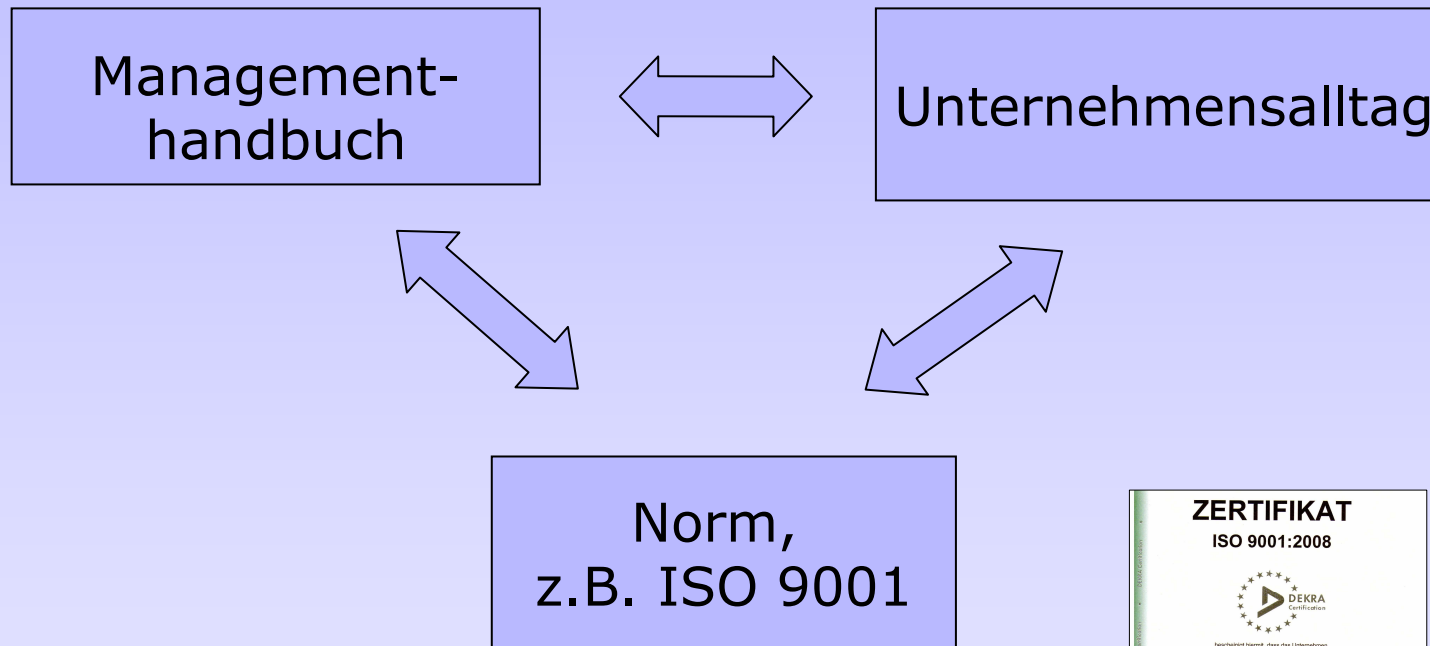
Audits, oder :  
*Der größte Feind des Helden ist der Alltag*



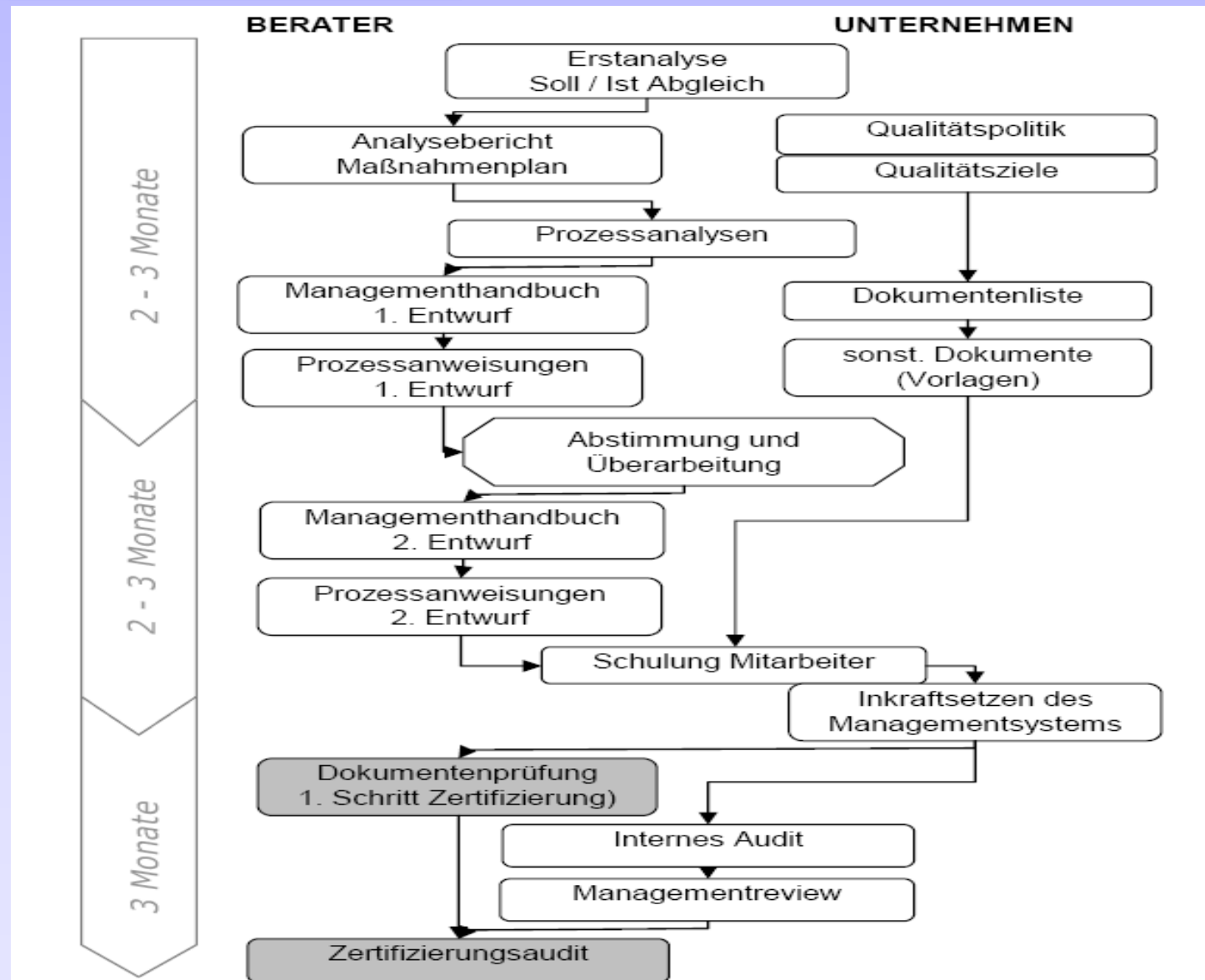
# Interne Audits: Soll-Ist-Abgleich zwischen Anspruch und Realität



# Zertifizierungsaudits



# Beratungs- und Zertifizierungsverfahren



# Aufwand und Kosten

Aufwand für ein produzierendes Unternehmen (50 – 100 Mitarbeiter):

- Arbeitstage Unternehmen: 5 - 10 Tage (lt. Mitarbeiter GF/ QMB)
- Schulung Mitarbeiter 0,5 – 1 Tag
- Berater 10 - 12 Tage
- Zertifizierungsauditor 2 - 3 Tage
- Folgeaudits (jährlich 1-2 Tage)

Ungefähre Übersicht!

# Fördermittel

## 1. Potenzialberatung NRW

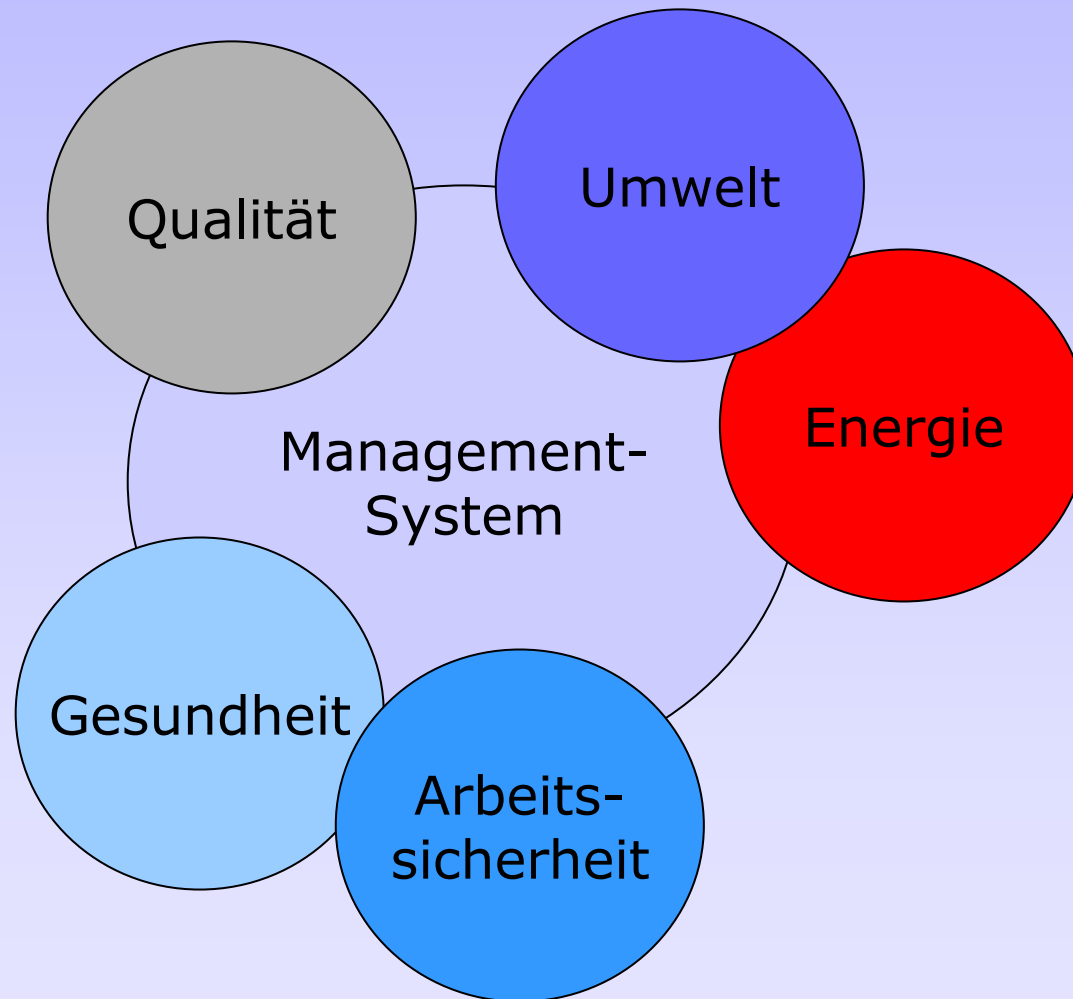
- Fördert unter anderem auch die Einführung von QM Systemen, nicht die Zertifizierung)
- Zuschuss-Förderung 50% des Beraterhonorars (max. € 500,- / Tag Zuschuss, 8 - 15 Tage)
- Antrag vor Projektbeginn

## 2. Beratungsförderung des Bundes

- Fördert Einführung von QM Systemen (max. 2 x 3 Tage 50%, max. € 500,-/Tag)
- keine Tages-Begrenzung bei Umweltberatungen!
- Antrag nach Abschluss des Projektes (online)

Kombinationen sind möglich – aber keine Doppelförderung.

# Managementsysteme nutzen



# Entscheidungshilfen

- Arbeitsaufwand (Kosten)
- Arbeitsaufwand zur Aufrechterhaltung und Pflege des Systems
- Kosten der jährlichen Zertifizierung („Betreuung“)
- + Neue Betrachtung, Bewertung und Verbesserung der internen Abläufe
- + Absicherung einmal erreichter Standards (kontinuierliche Verbesserung)
- + Managementsystem, das zur Lenkung weiterer Aspekte genutzt werden kann: Umwelt, Gesundheit, Sicherheit, Energieeffizienz
- + Zertifizierung nach internationalem Standard (Professionalität)



Wir können nicht sicher sein, dass es besser wird, wenn es anders wird.

Aber es muss anders werden, wenn es besser werden soll!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!