

# Warum TQM zwar überall präsent ist, aber trotzdem nicht funktioniert

## Qualitätsmanagement und ISO 9001 Zertifizierung

„Qualität steht bei uns stets an erster Stelle. Schließlich haben wir eine **ISO 9001-Zertifizierung!**“ Mit dieser Aussage klopfen sich Unternehmen gerne selbst auf die Schulter. Dabei werden verschiedenste Zertifizierungen öffentlichkeitswirksam präsentiert.

Kunden sollen besonders schnell erkennen, dass gerade in diesem Betrieb ein hohes Qualitätsbewusstsein existiert. Soviel zur Theorie. In der Praxis entwickeln sich oftmals schon nach kurzer Zeit erhebliche Probleme und Defizite.

## Kommunikation und Qualität

Aufgestellte **Qualitätsnormen werden nicht umgesetzt. Die Kommunikation gerät ins Stocken** und wirkt sich negativ auf den kompletten **Qualitätsprozess** aus. Darüber hinaus können oder wollen die Mitarbeiter die geforderten Ziele nicht umsetzen. Letztendlich können am Eingang eines Betriebes noch so viele ISO Zertifizierungen hängen:

Wenn das Qualitätsmanagement nicht in allen Bereichen gelebt wird, sind diese Bescheinigungen nicht das Papier wert, auf dem sie gedruckt wurden.

## Total Quality Management: Was ist das eigentlich?

**Total Quality Management (TQM)** gehört sicherlich zu denjenigen Begriffen, die oft und gerne genannt werden, wenn es um die Verbesserung von Produktions- und Betriebsabläufen geht. Bevor wir uns mit den klassischen TQM-Problemen befassen, wollen wir daher noch kurz erläutern, welches Prinzip sich hinter diesem besonderen **Qualitätsmanagement** verbirgt.

## Nur so ist es nämlich möglich, die Fehler bei der Umsetzung exakt zu benennen

Die Besonderheit liegt bis heute sicherlich darin, dass dieses Prinzip die vertikalen und horizontalen Ebenen eines Unternehmens gleichermaßen miteinbezieht. Jede Abteilung und jeder einzelne Mitarbeiter ist dazu aufgefordert, seine Arbeit nach den aufgestellten TQM-Regeln auszurichten.

## Hierzu zählt vor allem, dass die Qualität:

- ✓ in einem fortlaufenden Prozess stetig weiter optimiert wird - Zielvereinbarungen helfen dabei.
- ✓ von jedem Mitarbeiter abteilungs- und hierarchieübergreifend zu erzielen ist.
- ✓ ein besonders wichtiger Identifikationsfaktor ist, der allumfassend gelebt wird.
- ✓ nicht nur auf einen bestimmten Arbeitsschritt oder ein bestimmtes Produkt beschränkt ist, sondern umfassend im Betrieb umgesetzt werden sollte.
- ✓ auf dem Fundament der Elemente Kommunikation, Vertrauen, Kooperation und Identifikation ruht.
- ✓ stets auf den Kunden ausgerichtet werden muss.
- ✓ immerwährend aktiv und niemals passiv erreicht werden kann.

✓ durch verschiedene Programme, die Ziele, Handlungen und Maßnahmen setzen, verbessert werden kann.

## **Zu guter Letzt: TQM muss man leben - dies ist es Pudels Kern!**

Ein optimales und auf das jeweilige Unternehmen angepasstes **Qualitätsmanagement** ist und bleibt der Erfolgsgarant für jeden Betrieb. So ausführlich und einprägsam die **ISO 9000ff Normen auch sind:**

**Ein umfassendes Qualitätsmanagement kann unserer Meinung nach nur funktionieren, wenn es auch bis in die kleinste Pore des Unternehmens gelebt wird.**

Allerdings zeigt es sich in der Praxis immer wieder, dass es verschiedenste Hemmnisse und Fehler im Qualitätsprozess gibt, die den Erfolg schmälern oder schlichtweg eliminieren. Darauf sind wir konkret eingegangen.

Wer **TQM (Total Quality Management)** bei sich einführen und erfolgreich umsetzen will, muss diverse Dinge beachten und das ganze Konzept als einen fortlaufenden Prozess betrachten.

## **Wir sollten reden...**

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) wünschen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

**Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

**Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.

## **Was sind die Qualitätswerkzeuge?**

Unter den **7 Qualitätswerkzeugen** verstehen wir **Methoden zur Qualitätssicherung**:

- Fehlersammelliste
- Histogramm
- Korrelationsdiagramm/Streudiagramm
- Qualitätsregelkarte
- Paretdiagramm
- Brainstorming
- Ursache-Wirkungsdiagramm

## **Was ist ein Qualitätszirkel?**

**Qualitätszirkel sind innerbetriebliche Arbeitskreise**, die die Erfahrung und Verantwortungsbereitschaft der Mitarbeiter aktivieren sollen. Dadurch lassen sich neben der Qualität der Produkte und Dienstleistungen auch die Leistungspotenziale der Mitarbeiter verbessern.

## **Was bedeutet Balanced Scorecard?**

**Balanced Scorecard (BSC, englisch für ausgewogener Berichtsbogen) ist ein Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation im Hinblick auf seine Vision und Strategie.** Eine Balanced Scorecard fasst jene Informationen eines Unternehmens zusammen, die für die strategische Entwicklung wichtig sind. Aufgrund ihrer flexiblen und damit umfassenden Gestaltungsmöglichkeit ist die **Balanced Scorecard ein Instrument zur Einrichtung eines integrierten Managementsystems.**