



## 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 1997] nennt die Ansatzpunkte *Strategie des anders machen*, wo [Clausewitz 1832] wohl den Begriff *Taktik* verwendete, schon zur Abgrenzung vom obigen.

## 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 9001:2015

## DIN EN ISO 9002 (alt)

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

und enthält die Mittel

- Qualitätsplanung
- Qualitätslenkung
- Qualitätskontrolle
- Qualitätslenkung (neu 2015)

## 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