



Swiss Association for Quality



Kontinuierliche Verbesserung
der Qualität – Prozess oder
Kultur?

Menschen machen QS -
QS dient den Menschen

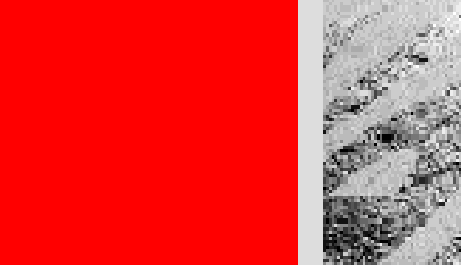
Siegfried Schmidt

Leiter Business Excellence und Qualitätsmanagement

SAQ Swiss Association for Quality

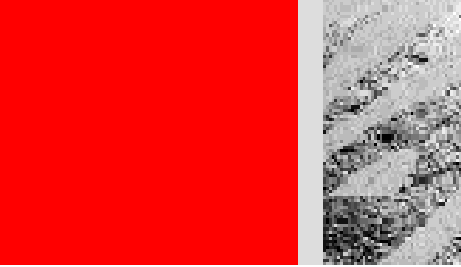
Swissolar

Zürich, Dienstag, 22. Mai 2018

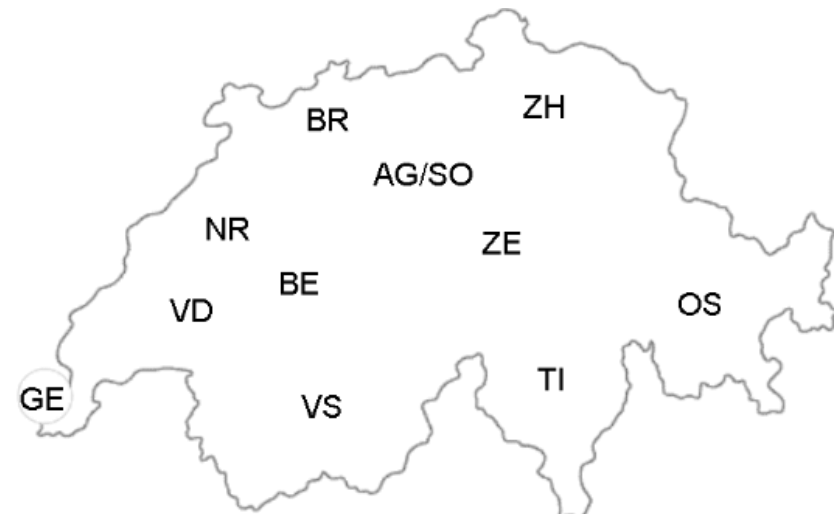
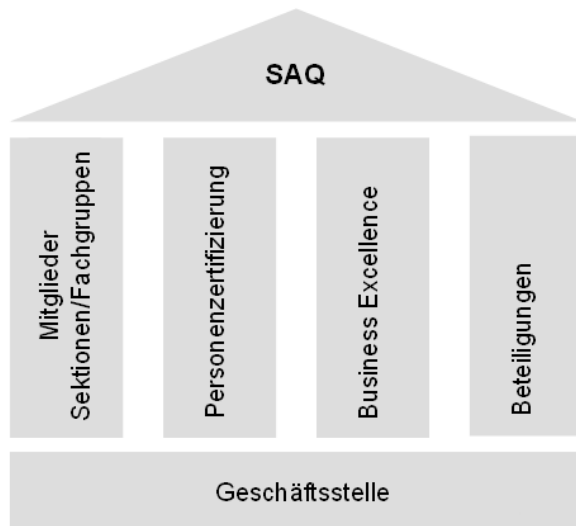


Programm

- Qualitätsverbesserung und Qualitätssicherung im Rahmen von Systemen, Modellen, Standards und Normen
- «Kulturelle» Voraussetzungen für die Anwendung von Führungsmodellen
- Tipps und Tricks für Qualitätssicherung im Unternehmensalltag

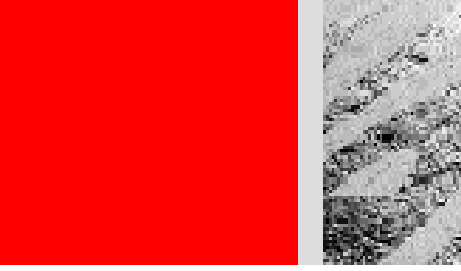


Die SAQ Swiss Association for Quality



11 regionale Sektionen und internationale Partnerschaften

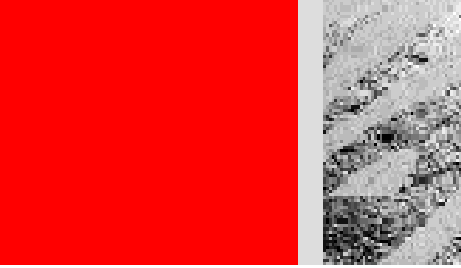




Mit wem haben Sie es zu tun?

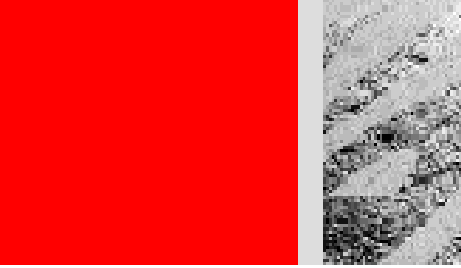
- Seit 1. Juli 2009 verantwortlich für den Bewerbungs- und Bewertungsprozess im Rahmen des EFQM Anerkennungsprogramms sowie für das Qualitätsmanagement der SAQ
- EFQM Excellence Assessor und Trainer national und international
- Autor HRM Publikation «Zukunftsorientiertes Qualitätsmanagement» SPEKTRamedia (November 2017)
- Dozent für Business Excellence und Qualitätsmanagement an der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) und an der Berner Fachhochschule (BFH)
- 2006 – 2009: Produkt Manager des Qualitäts-Programms des Schweiz Tourismus und Leiter Qualitätsmanagement Schweizer Tourismus-Verband
- Aus- und Weiterbildung: Dipl. Qualitätsmanager NDS HF und Dipl. Hotelier und Restaurateur SHV





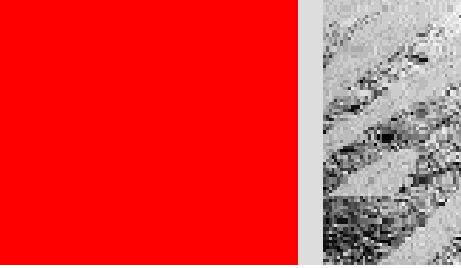
Definition Qualität

- Qualität bedeutet
 - Übereinstimmung von Erwartungen mit den Eigenschaften eines Produktes, Systems oder Prozesses
 - Erfüllen von Kundenbedürfnissen
 - Güte, Beschaffenheit und Wert von Produkten und Dienstleistungen
- Qualitätsmanagementsysteme und Modelle
 - bilden den Rahmen für die Aufbau- und Ablauforganisation in Form von Organigrammen, Prozessen, Checklisten, Konzepten, Statistiken und...?
 - regeln die Zuständigkeiten
 - definieren die Anspruchsgruppen
 - unterstützen die Weiterentwicklung des Unternehmens



Definition Qualitätsmanagement

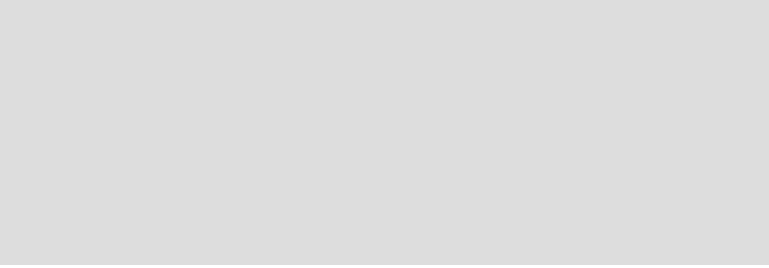
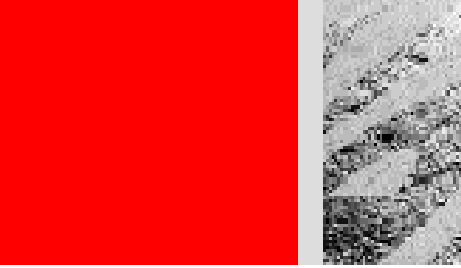
- Qualitätsmanagement beschreibt
 - Tätigkeiten, die im Rahmen eines Managementsystems die Verantwortung, Ziele und Verantwortlichkeiten festlegen
- Qualitätsmanagement beinhaltet
 - Qualitätsplanung, Steuerung, **Sicherung** (Anerkennungen und Zertifizierungen) und Verbesserung



Qualität als Tätigkeit

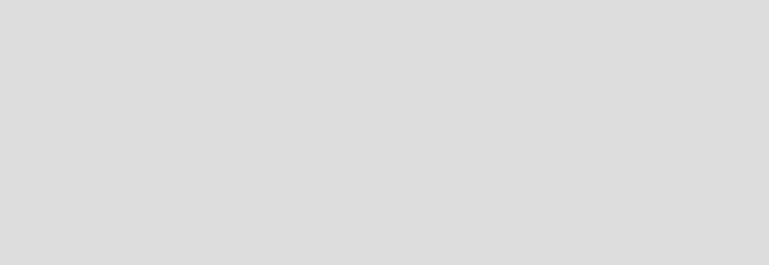
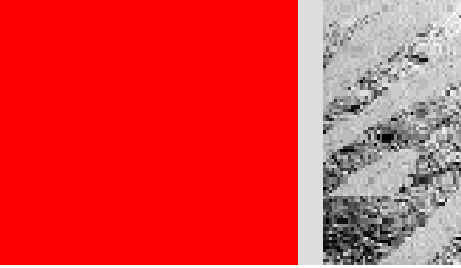
- Qualität definieren
- Qualität entwickeln
- **Qualität sichern**
- Qualität messen
- Qualität bewerten
- Erfolg steigern





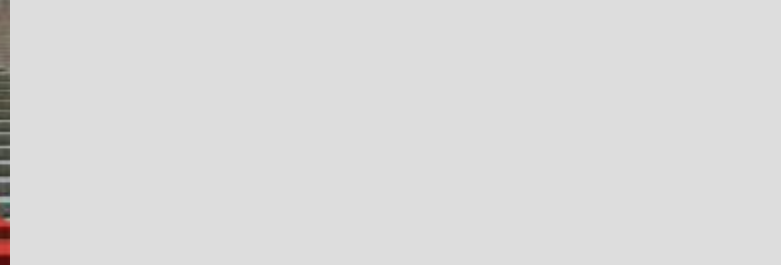
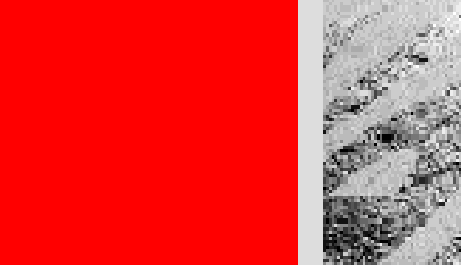
Qualitätsverbesserung

- Tätigkeiten und Aktivitäten zur Erhöhung der Fähigkeiten, (Markt-Norm- und System-) Anforderungen zu erfüllen und zu übertreffen.
- Typische Beispiele für die Qualitätsverbesserung sind:
 - Vorschlagswesen oder Ideenmanagement
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) mit Messgrößen und Verbesserungsprojekten und Aktivitäten
 - Umsetzung von Kundenrückmeldungen (Feedbackmanagement)
 - Qualitätszirkel
 - Austausch guter Praktiken (Netzwerke, ERFA Gruppen usw.)

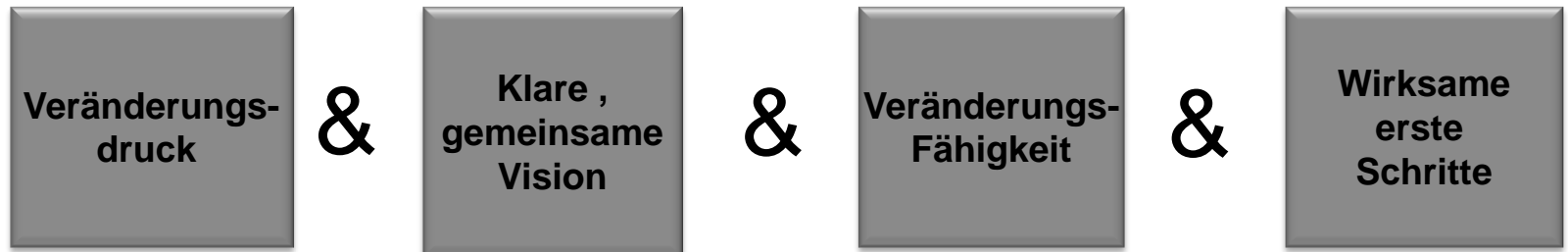


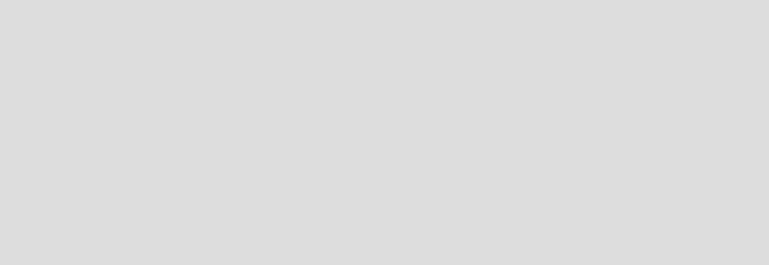
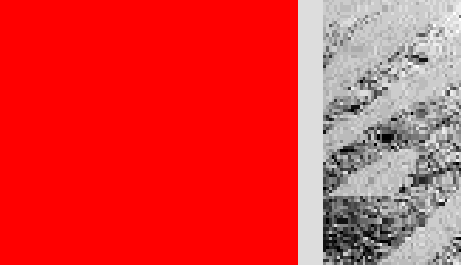
Qualitätssicherung

- **Systematische** Tätigkeiten, um die Anforderungen an ein Managementsystem zu erfüllen und aufrecht zu erhalten.
- Typische Beispiele für die interne Qualitätssicherung sind:
 - Mitarbeiterbeurteilung bzw. Mitarbeitergespräche
 - interne Qualitätsmessungen mittels Indikatoren und Kennzahlen
 - interne Audits
 - Lieferantenbewertungen und Kundenzufriedenheitsmessungen
 - Wareneingangskontrollen
- Externe Qualitätssicherungsaktivitäten sind EFQM Assessments, Zertifizierungen nach der Norm ISO 9001:2015 usw.



Die erfolgreiche Anwendung eines Führungsmodells bis zur
Zertifizierung braucht...





1. Was ist Ihr Veränderungsdruck?

Wo «brennt es» in Ihrer Organisation?

Öffnung der Märkte?

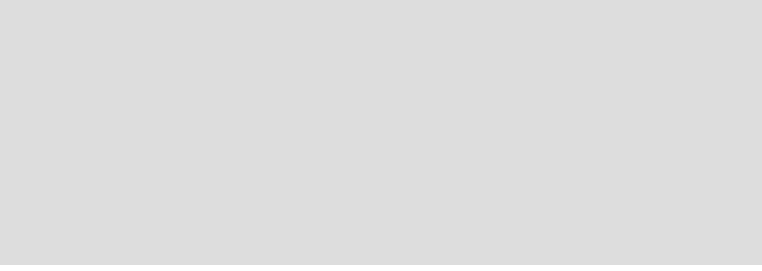
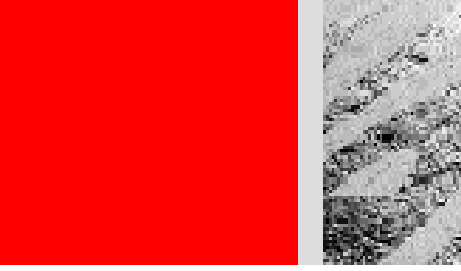
Wettbewerb?

Gesetzgebung?

Kostendruck?

Druck durch gestiegene Erwartungshaltung der Interessengruppen?





2. Haben Sie eine klare, gemeinsame Vision?

Eine kraftvolle Vision enthält Elemente wie:

Zukunftsausrichtung

Realitätsnähe

Attraktivität

Eine Vision kann:

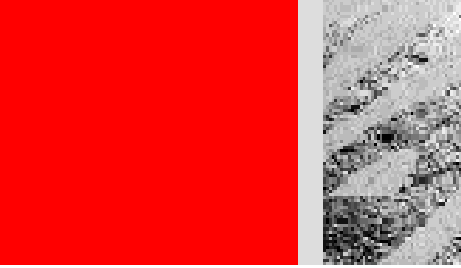
Menschen Energie verleihen

dem Arbeitsleben Sinn geben

einen Massstab für Excellence setzen

die Brücke zwischen heute **und der Zukunft** schlagen





3. Haben Sie Veränderungsfähigkeit?

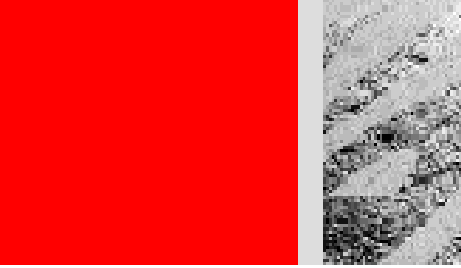
Veränderungsfähigkeit beinhaltet Ressourcen wie:

Kompetenzen

Verfügbarkeit von Daten und Informationen

Kenntnisse über Hilfsmittel

Fähigkeit zum Management von Veränderungen

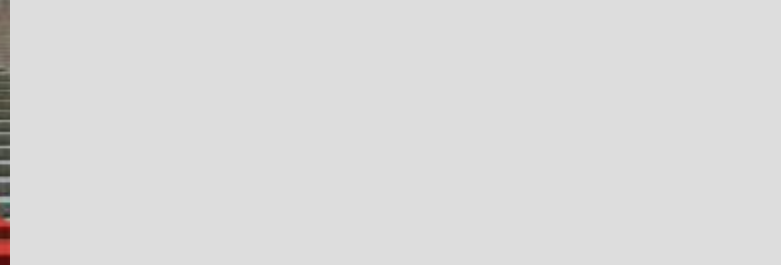
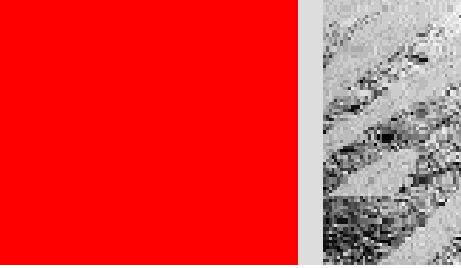


4. Gibt es bei Ihnen erste wirksame Schritte?

Gemeinsames Qualitätsverständnis

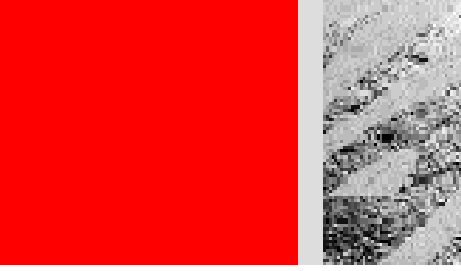
Wissen, wo «wir stehen»

Identifikation von Verbesserungspotential



Tipps und Tricks im QM – Meine persönliche Rolle

- Was sind die Auswirkungen auf meine tägliche Arbeit?
- Was ändert sich?
- Wer profitiert davon?
- Welches strategisches Ziel Ihres Unternehmens wird mit Ihrer Aktivität bzw. Ihrem Projekt unterstützt?
- Was sind meine «persönlichen» Erwartungen an das Projekt?



Startbereit, Ihr Managementsystem nachhaltig zu sichern?



SAQ Swiss Association for Quality
Siegfried Schmidt
Leiter Business Excellence
Stauffacherstrasse 65/42
3014 Bern
siegfried.schmidt@saq.ch
www.saq.ch

Herzlichen Dank und viel Erfolg auf Ihrem Weg
der kontinuierlichen Verbesserung!