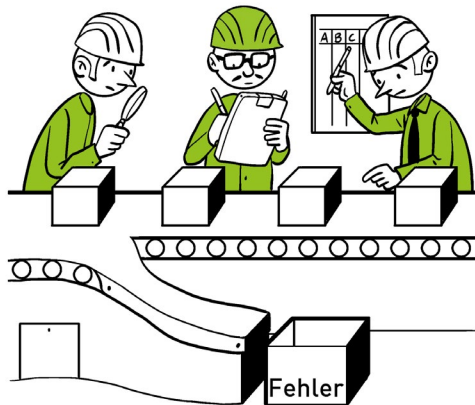


# Total Quality Management

Eine Methode zur Führungsentwicklung (S06)

Total Quality Management, abgekürzt TQM, ist ein ganzheitliches Konzept, um in allen Unternehmensbereichen und auf allen Ebenen Qualität als angestrebtes Ziel zu integrieren. Richtig verstanden ist es eine Führungskultur, die auf den Werten Partnerschaft, Kunden- und Mitarbeitendenorientierung sowie Leistungsfähigkeit durch ständige Verbesserung aufbaut. TQM ist somit ein Sammelbegriff für bestes unternehmerisches Denken und Handeln. Es ist keine Modeerscheinung wie viele punktuelle Managementtechniken oder Methoden der Vergangenheit. Vielmehr zeigt es den Weg, alle notwendigen Dinge im Unternehmen qualitativ richtig und effizient auszuführen.



TQM ist somit ein Ansatz der Unternehmensführung, mit dem vor allem eine dauerhafte Optimierung von Prozessen und Verfahren erreicht werden soll. Der Ansatz beinhaltet u. a. folgende Elemente:

- Führung und Zielkonsequenz
- Management mit Prozessen und Fakten
- Mitarbeitendenentwicklung und Beteiligung
- Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung
- Aufbau von Partnerschaften
- Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit
- Ergebnisorientierung
- Kundenorientierung

# Der Weg zum Ziel

Konsequent besser werden



## 1. Schritt: Planung der Ergebnisse gemäss den Ergebniskriterien

Die Ziele sagen aus, welche Resultate bezgl. der Kunden, den Mitarbeitenden und der Gesellschaft zu erreichen sind. Im Zentrum stehen die strategischen Ziele!

## 2. Schritt: Vorgehensmethoden planen und festlegen

Die Vorgehensmethoden finden sich in Form von Arbeitsanweisungen, Plänen und Prozessen. Im Zentrum stehen die Geschäftsprozesse, in denen die Wertschöpfung der Organisation realisiert wird.

## 3. Schritt: Ziele und Vorgaben in der praktischen Arbeit umsetzen

Die übergeordneten Ziele werden auf konkrete operative Ziele und Massnahmen heruntergebrochen. Die tägliche Arbeit der Mitarbeitenden orientiert sich an diesen Vorgaben.

## 4. Schritt: Vorgaben und Umsetzung werden (periodisch) überprüft

Geeignete Messgrössen zeigen die Resultate der Überprüfung und Bewertung auf und geben Auskunft über die Leistungsfähigkeit der Prozesse. In regelmässigen Gesprächen werden Probleme und Fortschritte zusammen diskutiert.

## 5. Schritt: Verbesserungen vorschlagen

Die vorgeschlagenen Verbesserungen werden geprüft und nach Möglichkeit in der Praxis umgesetzt. Sie betreffen die Arbeitsmittel, Arbeitsmethoden, Organisation und Ausbildung der Mitarbeitenden.

**Ein zufriedener Kunde als Schlüssel zum Erfolg.**