

QM-ESSENTIALS

Wissens-Check im September

Stellen Sie Ihr fachliches Know-how auf den Prüfstand! Für Ihren Selbst-Check präsentieren wir Ihnen monatlich Schlüsselfragen aus der Berufspraxis des Qualitätsmanagements.

Qualität ist, was die Kunden darunter verstehen. Diese Wahrheit des Qualitätsmanagements ist gleichzeitig seine Handlungsbasis. Sie sollte es zumindest sein, denn im Tagesgeschäft des Qualitätsmanagers schwimmt sie allzu häufig hinter den Details von Produkten, Prozessen und QM-Systemen. Da tut es gut, kurz einmal zurückzutreten und sich selbst wieder an die Essentials des Qualitätsmanagements zu erinnern.

Wie sicher sind Sie bei den Essentials der QM-Praxis?

(Jeweils auch mehrere Antworten möglich!)

1. Was assoziieren Endverbraucher mit dem Begriff „Qualität“ am ehesten?

- A** Fehlerfreie Produkte,
- B** hohe Kundenzufriedenheit,
- C** positive Produkteigenschaften,
- D** einen hohen Preis oder
- E** Zuverlässigkeit / Langlebigkeit / Haltbarkeit?

2. Was bescheinigt ein ISO 9001-Zertifikat?

- A** Motivierte Mitarbeiter,
- B** ein funktionsfähiges QM-System,
- C** fehlerfreie Produkte oder
- D** Geschäftserfolg?

3. Wer ist im Unternehmen für Qualität verantwortlich?

- A** Die Geschäftsleitung,
- B** der Qualitätsbeauftragte,
- C** alle Mitarbeiter oder
- D** die Abteilung Qualitätsmanagement?

4. Wie ist der Unternehmenserfolg mit dem Kunden verknüpft?

- ▶ Nennen Sie mindestens zwei wesentliche Verbindungen!

5. Worin sehen deutsche Verbraucher die beiden wichtigsten Aufgaben eines Qualitätsmanagers?

- A** Qualität prüfen,
- B** Qualitätsstandards und Prozessabläufe festsetzen,
- C** Analyse / Messung / Auswertung / Statistik,
- D** Reklamationen bearbeiten oder
- E** für gute Qualität der Produkte sorgen?

Lösungsvorschläge folgen im Oktober!



Auswertung

Sie konnten mindestens vier Fragen schnell und sicher beantworten? Dann sind Sie auch im Umgang mit den QM-Essentials bestens gerüstet!

Sie waren mehrfach unsicher und haben bis zu dreimal daneben gelegen? Dann ist es sicher hilfreich, sich ein Stück weit vom Tagesgeschäft zu lösen, um die Grundsätze des QM neu zu entdecken! Sie konnten keine Frage auf Anhieb beantworten und sind nur zu einer oder zu keiner richtigen Lösung gekommen? Dann sollten Sie sich wieder intensiv mit den grundsätzlichen Herausforderungen des Qualitätsmanagements befassen.

Autorin (September-Aufgabe)

Heike Regener ist Leiterin Marketing und Kommunikation in der DGQ Service GmbH, Frankfurt/M., und DGQ-Projektleiterin der jährlichen Benchmarkstudie Excellence Barometer (ExBa).

Kontakt

Heike Regener
T 069 95424-114
hre@dgq.de

www.qm-infocenter.de

Wissens-Check und Lösung stehen online unter der Dokumentennummer: **QZ810036**.
Sämtliche bisher erschienenen Ausgaben des Wissens-Checks finden Sie unter:
www.qm-infocenter.de/wissenscheck

Unsere Lösung für die September-Aufgabe**► Wie sicher sind Sie bei den Essentials der QM-Praxis?****Frage 1**

Mit dem Begriff „Qualität“ assoziieren Endverbraucher am ehesten:

- A** fehlerfreie Produkte (13 % der Nennungen bei einer ExBa-Umfrage) und
- C** positive Produkteigenschaften (24 %).

Frage 2

- B** Ein Zertifikat gemäß ISO 9001 bescheinigt ein funktionsfähiges QM-System.

Frage 3

Verantwortlich für Qualität sind im Unternehmen:

- A** rechtlich gesehen: die Geschäftsleitung,
- C** ideell gesehen: *alle* Mitarbeiter.

Frage 4

Folgende Aspekte verbinden den Unternehmenserfolg mit dem Kunden (Beispiele):

- Ohne Kunden kein Unternehmenserfolg.
- Nur zufriedene Kunden kaufen wieder.

Frage 5

Die wichtigsten Aufgaben eines Qualitätsmanagers sehen deutsche Verbraucher darin,

- A** Qualität zu prüfen (48 % der Nennungen bei einer ExBa-Umfrage),
- E** für gute Qualität der Produkte zu sorgen (35 %).

