



Checkliste Unternehmensentwicklung

Werkzeug zur Selbsteinschätzung

Sie sollten wissen, wo Ihr Unternehmen steht und wohin es will.
 Sie sollten wissen, wo Ansatzpunkte für Verbesserungen vorhanden sind und welche Potentiale genutzt werden können.

Wahrscheinlich werden die nachfolgend aufgelisteten Kriterien und Situationen nicht ausreichend sein, damit Sie Ihren Weg zu Qualität und Erfolg endgültig festlegen können. Sie werden auch nicht all ihre Fragen beantworten können. Sie geben Ihnen aber einen Einblick in die „Welt“ des Qualitätsmanagements“ und regen Sie hoffentlich an, sich (wieder) mehr in dieser Richtung zu engagieren.

***Kein Weg ist zu weit, um nicht betreten zu werden.
 Kein Unternehmen ist zu klein, um nicht besser werden zu können.
 Keine Mühe ist zu gering, um nicht belohnt zu werden.***

Grundvoraussetzungen und Randbedingungen für Aktivitäten im Qualitätsmanagement	JA	?	NEIN
▪ Steht die Kundenorientierung im Mittelpunkt des unternehmerischen Denkens? Ist der Unternehmensleitung bewusst, dass Kundenorientierung die Basis für das Qualitätsmanagement ist?			
▪ Besteht im Unternehmen eine Prozessorientierung, d.h. sind die – qualitätsbeeinflussenden – Prozesse bekannt, deren Abhängigkeiten voneinander und deren Ergebnisse?			
▪ Liegen Forderungen Dritter nach einer Qualitätsfähigkeit des Unternehmens vor? (Kunden/Auftraggeber, Gesetzgeber, Partner)			
▪ Besteht die Bereitschaft zur Veränderung, bei der Unternehmensleitung und auch bei den Mitarbeitern?			
▪ Sieht sich die Unternehmensleitung als Vorbild?			
▪ Sind die zeitlichen und personellen Ressourcen vorhanden? (U-Leitung, QM-Beauftragter, EFQM-Beauftragter)			
▪ Ist die Unternehmensleitung bereit, die Mitarbeiter bei der Entwicklung von Prozessen, Produkten, Service einzubeziehen?			
▪ Sind die strukturelle Voraussetzungen gegeben, damit Mitarbeiter aktiv in den Qualitätsentwicklungsprozess einbezogen werden können? (Arbeitsverhältnisse, Angestellte / freie MA)			
▪ Gibt es Vorgaben anderer Stellen (z.B. Konzern, Kette, ...) für das Qualitätsmanagement des Unternehmens?			
▪ Betreibt das Unternehmen derzeit bereits Qualitätsmanagement in irgendeiner Form? (Qualitätssicherung, Qualitätsplanung, Qualitätskontrolle)			
▪ Ist im Unternehmen bereits ein Qualitätsmanagementsystem etabliert?			
▪ Gibt es Kenntnisse über Qualitätsmanagementmodelle? (ISO 9001, TQM, EFQM)			
▪ Gibt es bereits definierte Qualitäts-Leitlinien? (Qualitätsanspruch, Qualitätspolitik, Vision, Mission)			
▪ Hat das Unternehmen Ziele, die durch Qualitätsmanagement erreicht werden sollen?			
▪ Denken Sie strategisch und nutzen Sie Kennzahlen, bevor Sie Maßnahmen oder Investitionen in Ihrem Haus umsetzen?			



Versetzen Sie sich in die nachfolgend beschriebenen Situationen. Versuchen Sie, diese Situationen auf Ihre Arbeitsbereiche zu übertragen.

Kreuzen Sie bitte an: JA – wenn die Situationen (aktuell) oft vorkommen
 NEIN - wenn Sie gar nicht vorkommen,
 ? – wenn Sie keine eindeutige Antwort geben können.

Je mehr der folgenden Fragen Sie mit JA beantworten, um so größer ist Ihr Bedarf an Qualitätsmanagement.

Wenn Sie die eine oder andere Frage nicht beantworten konnten oder wenn Sie Hilfestellung für Ihre Entscheidung zu den nächsten Schritten benötigen, können Sie uns gern kontaktieren. Wir helfen Ihnen weiter. Sie können dazu auch unsere Erstberatung in Anspruch nehmen oder unsere Informationsveranstaltung besuchen.

Mögliche Ansatzpunkte für Qualitätsverbesserung	JA	?	NEIN
Qualitätsmanagement			
▪ Sie haben selbst zu wenig Zeit, sich um Qualitätsmanagementprozesse zu kümmern? Sie brauchen einen geeigneten Mitarbeiter?			
▪ In die Festlegung von Qualitätsgrundsätzen und Qualitätskennzahlen haben Sie noch nicht viel Zeit investiert?			
▪ Sie haben im vergangenen Jahr viele Änderungen bei den internen Abläufen und im Service angeregt, aber eine eindeutige Verbesserung der Kundenzufriedenheit zeichnet sich nicht ab?			
Produkt- / Dienstleistungsqualität			
▪ Kurz vor Auslieferung stellen Sie fest, dass ein Teil der Ware fehlerhaft ist?			
▪ Der Lehrling hat ein Abnahmeprotokoll unterzeichnet, war aber nicht mit der Abnahme betraut worden?			
▪ Ihre Mitarbeiter behaupten, dass sie nicht für den Fehler der Abteilung verantwortlich sind.			
▪ Sie wissen, dass Ihre Mitarbeiter Fehler machen und es dadurch zu Verzögerungen kommt. Sie möchten, dass Ihre Mitarbeiter Fehler als Chancen sehen?			
Kundenorientierung			
▪ Sie besitzen eine Zertifizierung nach ISO 9001, aber Sie registrieren trotzdem nicht mehr Kunden?			
▪ Obwohl Sie einen tollen Service anbieten, springen Ihnen die Kunden ab?			
▪ Ein potentieller Kunde beschwert sich bei Ihnen, dass Sie noch immer nicht zurückgerufen haben?			
▪ Ein Kunde stellt bei der Abnahme fest, dass ein falsches Teil eingebaut wurde?			
▪ Sie werden verklagt, weil von Ihrem Büro vertrauliche Kundendaten weitergeleitet wurden?			
▪ Sie haben das Produkt gemäß vertraglicher Vereinbarung geliefert. Der Kunde ist trotzdem unzufrieden?			
▪ Ihr Verkaufsberater hat dem Kunden etwas versprochen, was Sie gar nicht leisten können?			
▪ Ihren Mitarbeiter ist nicht bewusst, dass Kleinigkeiten zwischen Zufriedenheit und Unzufriedenheit Ihrer Kunden entscheiden?			
Prozesse / Abläufe			
▪ Sie haben eine zu lange Durchlaufzeit für Ihre Produkte?			
▪ Manche Dinge werden zweimal angepackt?			
▪ Früher wurde ein Auftrag einfach abgearbeitet, heute muss man so viele Dinge auf einmal erledigen?			
▪ Der Mitarbeiter behauptet, alles nach Anweisung erledigt zu haben. Er hat jedoch noch nichts von der neuesten Regelung gehört?			
▪ Sie haben immer zu viel zu tun, wissen deshalb nicht, was ihre Mitarbeiter gerade tun?			



Mögliche Ansatzpunkte für Qualitätsverbesserung	JA	?	NEIN
<ul style="list-style-type: none"> Jeder Mitarbeiter hat so seinen eigenen Stil. Insgesamt sind sie recht zufrieden mit dem Ergebnis. Aber sicher sein können Sie sich nicht? Sie sind wirklich gut organisiert. Ärger macht nur ab und zu ein Partner oder Lieferant? 			
Qualitätsverbesserung			
<ul style="list-style-type: none"> Wegen eines aufgetretenen Fehlers ändern Sie die Arbeitsanweisung. Der Fehler tritt jedoch wieder auf? Sie können sich gut an den Verbesserungsvorschlag eines Mitarbeiters erinnern. Jetzt würden sie gern darauf zurückgreifen, hatten sich jedoch keine Notiz dazu gemacht? Sie können Ihre Mitarbeiter nicht dazu motivieren, Verbesserungsvorschläge einzureichen? 			
Organisation / Kommunikation			
<ul style="list-style-type: none"> Die Zuständigkeiten / Befugnisse sind unklar und es kommt deshalb von Zeit zu Zeit zu Unstimmigkeiten zwischen den Mitarbeitern? Mitarbeiter fühlen sich nicht zuständig für bestimmte Aufgaben? Es gibt Abstimmungsprobleme oder gar keine Abstimmung zwischen den Kollegen oder Führungskräften? Sie möchten sicherstellen, dass Ihre Niederlassungen oder Ihre freien Mitarbeiter nach dem gleichen Qualitätsstandards und mit den gleichen Unterlagen arbeiten wie Ihre Mitarbeiter in der Hauptstelle? Es gibt Stillstand oder Zeitdruck zwischen einzelnen Abläufen? Mitarbeiter beschwerten sich darüber, dass Ihre internen Besprechungen zu lange dauern und/oder nichts bringen? Einzelne Mitarbeiter sondern sich vom Rest Ihrer Mannschaft ab? 			
Personal / Führung			
<ul style="list-style-type: none"> Ihr Mitarbeiter hat an einer Schulung teilgenommen, aber Sie verzeichnen trotzdem keine Verbesserung der Arbeitsergebnisse? Auf eine Stellenausschreibung finden sich nicht die richtigen Bewerber? Sie verkünden in der Teambesprechung gerade den erfolgreichen Abschluss eines Projektes, aber kein Mitarbeiter teilt Ihre Freude? Sie können oder wollen sich nicht auf Ihre Mitarbeiter verlassen und kontrollieren besser noch einmal? Die Sekretärin hat Büromöbel bestellt. Sie haben die Bestellung aber gar nicht gesehen? 			
Arbeitsmittel / Arbeitsumgebung			
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsmittel befinden sich von Zeit zu Zeit nicht am vorgesehenen Platz? Bei einer Produktprüfung stellen zwei Mitarbeiter unterschiedliche Messwerte fest? 			
Büroorganisation, Vorgaben und Aufzeichnungen			
<ul style="list-style-type: none"> Sie finden Sie nicht die Protokolle, die ein anderer Kollege geschrieben hat? Der neue Mitarbeiter ist bereits seit 3 Monaten da, benutzt jedoch noch immer nicht das vorgesehene Formular? Es gibt einen Beschwerdebrief eines Kunden, aber Sie können ihn nicht finden? Der Gewährleistungsfall ist berechtigt vom Kunden angezeigt worden, jetzt finden Sie aber nicht die betreffenden Auftragsunterlagen? Auf einer Gesprächsnotiz stehen scheinbar wichtige Informationen, aber es ist nicht erkennbar, wer die Notiz geschrieben hat und zu welchem Auftrag sie gehört? 			
Gesetze / Richtlinien			
<ul style="list-style-type: none"> Sie haben nicht genug Arbeitshandschuhe bestellt? Die neue Richtlinie ist erschienen, aber Sie hatten noch nicht genug Zeit, sich um die Details zu kümmern? 			