



Backoffice Briega GbR
Nathalie & Stephan Briega

Managementberatung & Bürodienstleistung

8 Qualitätsmanagement-Grundsätze

Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer Organisation erfordert, dass sie in systematischer und klarer Weise geleitet und gelenkt wird.

Ein Weg zum Erfolg kann die Einführung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems sein, das auf ständige Leistungsverbesserung ausgerichtet ist, in dem es die Erfordernisse aller interessierten Parteien berücksichtigt.

Eine Organisation zu leiten und zu lenken umfasst neben anderen Managementdisziplinen auch das Qualitätsmanagement.

Es wurden acht Grundsätze des Qualitätsmanagement aufgestellt, die von der obersten Leitung benutzt werden können, um die Leistungsfähigkeit der Organisation zu verbessern. (EN ISO 9000:2005)

Diese acht Grundsätze bilden die Grundlage für die Normen zu Qualitätsmanagementsystemen in der ISO 9000-Familie.

a) **Kundenorientierung**

Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und künftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.

b) **Führung**

Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Personen voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.

c) **Einbeziehung der Personen**

Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht es, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.

d) **Prozessorientierter Ansatz**

Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich in effizienter Weise erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.

e) **Systemorientierter Managementansatz**

Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.

f) **Ständige Verbesserung**

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.

g) **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung**

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der logischen oder intuitiven Analyse von Daten und Informationen.

h) **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen**

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.