



“alle Veränderung geht durch das Nadelöhr der **Kommunikation**“

Durch Methodenkompetenz
Arbeit erleichtern,
Ressourcen sparen,
Energien freisetzen,
Zukunft konstruktiv gestalten.



trialogconsult
Managementberatung
Gerhard Reisig
Wormser Str. 11
28325 Bremen
Telefon: (0421) 4280 9730
Fax: (0421) 4280 9732
e-mail: g.reisig@trialogconsult.de
www.trialogconsult-managementberatung.de



externes Qualitäts- Management

effektive Umsetzung
der Anforderungen der
DIN ISO 9001:2000
und anderer QM-Systeme
durch professionelle
externe
Dienstleistungen

Qualität organisieren...

In vielen Unternehmen ist Qualitätsmanagement inzwischen ein anerkanntes Instrument organisationaler Entwicklung. Dabei spielen eine konsequente unternehmensbezogene Ausgestaltung des Management-Systems und die professionelle Durchführung Interner Audits eine immer wichtiger werdende Rolle.

Wissen wollen, wie es in einzelnen Bereichen und Abläufen wirklich aussieht, wo Schwachstellen in Prozessschritten aber auch die Faktoren für Erfolg und Effektivität liegen, ist Voraussetzung aller Bemühungen um Qualität.



Extern begleitetes Qualitätsmanagement bietet gerade für kleinere und mittlere Unternehmen entscheidende Vorteile:

- Unabhängigkeit, fachliche Kompetenz und effiziente Umsetzung der QM-Anforderungen gewährleisten Nachhaltigkeit, die Qualitätsmanagement im Unternehmen nicht als Last sondern als Gewinn erfahrbar macht.
- Systematische Analyse der relevanten Prozesse, professionelle Durchführung Interner Audits, konsequente Nachverfolgung qualitätssichernder Maßnahmen und die Motivation der Mitarbeiter, sichern Effizienz, Qualität und Innovationsfähigkeit des Unternehmens.

Ausdrücklich sieht z.B. die **DIN EN ISO 9001:2000** in Fragen der Verantwortlichkeit für das QM-System eine **Zusammenarbeit mit externen Parteien** vor, Hiermit soll insbesondere kleineren und mittelständischen Unternehmen (KMU) der Aufbau eines professionellen Qualitätsmanagement-Systems unter Einbeziehung kompetenter Dienstleister ermöglicht werden.

unsere Serviceleistungen...

- Implementierung eines zertifizierbaren Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001:2000 ff.
- Abgleich des bestehenden Management-Systems mit Normen und Exzellenz-Modellen (ISO 9000-Familie, EFQM-Modell, TQM u.a.)
- Analyse der Kern- und Supportprozesse und Schnittstellenidentifikation (Prozess- und Schnittstellen-Analyse)
- Erstellen des QM-Handbuchs und erforderlicher Vorlage- und Nachweisdokumente
- Erarbeitung und Durchführen Interner Auditprogramme (first party audits)
- Erstellen von Auditplänen, Auditleitfragen und Auditablaufplänen
- Coaching und Schulung für Interne Auditoren
- Lead- / oder Co-Audition (Auditleitung oder Begleitung Interner Auditoren)
- Erstellen von Auditberichten / Abweichungsberichten
- Maßnahmenverfolgung und Nachauditierung
- unabhängige Stellungnahme für Management-Reviews
- Begleitung bei Zertifizierungsaudits und bei der Rezertifizierung
- Beratung der Unternehmensleitung bei der Auswahl geeigneter QM-Systeme



Ihr Ansprechpartner:

Gerhard Reisig

Innovations- und Organisationsberater,
Trainer, DGQ-Qualitätsbeauftragter und
Interner Auditor,
Diplom-Kunsttherapeut FH



Als Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor bin ich dem Verhaltenskodex der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) verpflichtet:

- Respekt vor den Leistungen des Kunden
- Kompetenz und Unabhängigkeit der Beratung
- Verschwiegenheit gegenüber Dritten
- Loyalität gegenüber Kunden und deren Interessen
- Transparenz und Effektivität der Dienstleistungen

Fehler als „Schätze“ erkennen....

Ausgangspunkt effektiven Qualitätsmanagements und konstruktiver Interner Audits ist eine klar kommunizierte Qualitätspolitik und das Vertrauen der Mitarbeiter in die Sinnhaftigkeit der Überprüfungssituation.

Die Autonomie der Akteure zu respektieren und deren Selbstverantwortung zu stärken, damit in Fehlern Schätze erkannt, und daraus Stärken entwickelt werden können, erfordert viel kommunikatives Geschick, soziale Kompetenz, Mut und Unabhängigkeit, und die Fähigkeit, Sachverhalte zielführend zu analysieren.

Nicht immer können diese Voraussetzungen in einem kleineren Unternehmen ausreichend bereitgestellt werden. Häufig sind Mitarbeiter in ihre fachliche Aufgaben so stark eingebunden, dass für die Zusatzaufgabe QM wenig Platz ist. Die Durchführung Interner Audits durch Externe oder eine externe Unterstützung der Internen Auditoren kann dann äußerst sinnvoll sein.