



Die DIN EN ISO 9000 beschreibt acht wesentliche Grundsätze des Qualitätsmanagements, mit denen die Leistungsfähigkeit des Unternehmens verbessert werden kann:

- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehung der Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientiertes Management
- Ständige Verbesserung
- Sachbezogene Entscheidungsfindung
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Diese Grundsätze bilden die Basis für die Normen der DIN EN ISO 9001, nach denen ein Qualitätsmanagementsystem zertifiziert werden kann.

Als prozessorientierter Ansatz fordert die Norm das Erkennen, Beschreiben und Beherrschen der verschiedenen Prozesse im Unternehmen und ihrer Wechselwirkungen. Ziel ist die Erfüllung der an das Unternehmen gestellten Anforderungen und die Überwachung der Kundenzufriedenheit.

Qualität unter beherrschten Bedingungen zu erbringen, ist auch für Unternehmen im Dienstleistungsgewerbe, im Gesundheitswesen und im Einzelhandel von zunehmender Bedeutung. Qualitätsmanagement wird zu einem Schlagwort mit großer Aktualität.

Der eigene Wunsch nach höchster Qualität, kontrollierten Abläufen und klarer Kompetenzverteilung einerseits und die zunehmende Anforderung an Qualitätssicherung und Qualitätsnachweise andererseits legen Zielwerte fest.

Ein systematisch eingeführtes und fortlaufend gepflegtes Qualitätsmanagementsystem ist ein wertvolles Mittel, diese Zielsetzungen zu erreichen.

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel bietet mit **QM on demand**® ein breites Angebot an Beratung, Projektbegleitung und Schulung im Qualitätsmanagement.

Unternehmensberatung Joachim Pradel
Merowingerstraße 10, 46395 Bocholt

Fon: 02871 – 18 27 27
Fax: 02871 – 18 52 70
Email: info@qm-on-demand.de

Qualitätsmanagement

Beratung und Begleitung bei Aufbau, Einführung und Aufrechterhaltung von zertifizierbaren QM-Systemen



Auch für kleine und mittlere Betriebe ist ein systematisch eingeführtes und fortlaufend gepflegtes Qualitätsmanagementsystem ein wertvolles Mittel, die vom Unternehmen selbst gesetzten Ziele und die von außen gestellten Anforderungen zu erfüllen.

Die Einführung und die Aufrechterhaltung von Qualitätsmanagement ist aber gerade bei diesen Unternehmen oft mit hohem Aufwand und großer personeller Belastung verbunden.

Hier bietet die Unternehmensberatung Joachim Pradel mit ihrem Service **QM on demand**[®] maßgeschneiderte Begleitung und Unterstützung auf Basis von fachlicher Kompetenz und großer Erfahrung.

Die einzelnen Angebote zum Qualitätsmanagement sind dabei modular aufgebaut – von der Unterstützung bei einzelnen Schritten bis hin zur Projektbegleitung beim Aufbau und bei der Implementierung von QM-Systemen nach der DIN EN ISO 9000 ff.

Sollte nach Abschluss des QM-Projektes eine Zertifizierung gewünscht werden, erfolgt diese über eine zugelassene, akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft. Bei der Auswahl sind wir Ihnen gern behilflich.

Projektbegleitung

Die zielgerichtete Begleitung Ihres Unternehmens bei Aufbau und Einführung eines zertifizierbaren QM-Systems umfasst in der Regel:

- eine erste Bestandsaufnahme zu den bereits vorhandenen und praktizierten Elementen des Qualitätsmanagements,
- die Beschreibung der Qualitätspolitik und der betrieblichen Abläufe,
- die Entwicklung geeigneter Instrumente des Qualitätscontrollings und
- die schrittweise Einführung des entwickelten QM-Systems auf allen relevanten Unternehmensebenen.

QM-Dokumentation

Die QM-Dokumentation ist das zentrale Nachschlagewerk zum Qualitätsmanagementsystem. Das QM-Handbuch dient dabei oftmals zugleich der Außendarstellung der Unternehmensqualität. Bei der Entwicklung bieten wir Ihnen Unterstützung und Hilfestellung.

Darüber hinaus beraten wir Sie bei der Erstellung und Gestaltung von qualitätsrelevanten Dokumenten wie Prozessbeschreibungen, Anweisungen oder dem Formular- und Dokumentationswesen. Dies kann im Vorfeld einer QM-Entwicklung oder auch völlig losgelöst davon geschehen.

Schulung von QM-Personal

Im Zusammenwirken mit unserem *Institut für Kommunikation und Bildung* (KomBi) schulen wir Ihre Mitarbeiter/innen in allen Fragen und Themenbereichen des Qualitätsmanagements.

Wir bilden Qualitätsbeauftragte, Qualitätsmanager und Qualitätsauditoren entsprechend der Richtlinien der TGA und der EOQ aus und bereiten sie auf die entsprechenden Prüfungen vor.

Informationen zu den Ausbildungs- und Schulungsangeboten finden Sie in unserem entsprechenden Flyer oder über unser Internetportal.

Externe QB-Tätigkeit

Eine zentrale Aufgabe innerhalb von Qualitätsmanagementsystemen kommt dem Beauftragten der Leitung zu. Er trägt die Ausführungsverantwortung für die Einführung, Umsetzung und Überwachung des QM-Systems.

Vielen kleineren Betrieben fällt es schwer, eigenständige Personalkapazitäten mit der notwendigen Qualifikation freizustellen. Für diese Betriebe übernehmen wir in einem an den spezifischen Anforderungen ausgerichteten Rahmen die Aufgaben eines Qualitätsbeauftragten.

Interne Audits

Die Durchführung interner Audits zählt zu den wichtigsten Instrumenten des Qualitätscontrollings. Interne Audits überprüfen das QM-System im Sinne eines Soll-Ist-Vergleiches und dienen der Feststellung von systematischen Fehlern und sonstigem Korrekturbedarf.

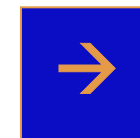
Wir führen in Ihrem Unternehmen und auf der Grundlage Ihres QM-Systems und Ihrer Anforderungen interne Audits durch und geben Ihnen in ausführlichen Auditberichten notwendige Informationen über Ihr Unternehmen.

Weitere Instrumente des Q-Controllings

Neben der Durchführung interner Audits unterstützen wir Sie bei:

- Fehlerfeststellung und –analyse
- Kundenbefragungen
- Beschwerdemanagement
- Mitarbeiterbefragungen

Sie sind unser Kunde



Daher möchten wir gern mit Ihnen ins Gespräch kommen, um mit Ihnen gemeinsam zu überlegen, welchen Nutzen Qualitätsmanagement für Ihr Unternehmen hat und mit welchen Mitteln der Prozess kontinuierlicher Verbesserung optimal gestaltet werden kann. Rufen Sie uns an oder senden Sie eine kurze Email – und wir werden uns kurzfristig bei Ihnen melden.

Unternehmensberatung Joachim Pradel