



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

www.qm-on-demand.de

www.qm-on-demand.de

Qualitätsmanager-Service

- ▶ Externer Qualitätsmanager
- ▶ Intranet QM-Handbuch

Der Service für kleine und mittlere Dienstleistungsunternehmen



Mit der Einführung und Aufrechterhaltung eines effektiven und nutzbringenden QM-Systems verbinden sich Aufgaben, die Fachwissen und Erfahrung im Qualitätsmanagement erfordern.

Um diese Kompetenzen bereitzustellen, fordert die Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 von der obersten Leitung des Unternehmens, einen „Beauftragten der obersten Leitung“ zu benennen und ihn mit den erforderlichen Verantwortungen und Befugnissen auszustatten. Er muss:

- sicherstellen, dass die für das QM-System notwendigen Prozesse eingeführt und umgesetzt werden,
- der Unternehmensleitung über die Leistungsfähigkeit des Systems und über Änderungsnotwendigkeiten berichten und
- das Bewusstsein über die Anforderungen der Kunden im Unternehmen sicherstellen.

Für kleine und mittlere Dienstleistungsunternehmen bedeutet die Bereitstellung der notwendigen Fachkompetenz und Zeitpotenziale oft eine organisatorische und finanzielle Hürde.

Hier hilft der Service *QM on demand*® der Unternehmensberatung Joachim Pradel:

Mit unserem Angebot *Qualitätsmanager-Service* sichern wir die Entwicklung und Aufrechterhaltung Ihres Qualitätsmanagementsystems durch **normkonforme Übernahme der Aufgaben des Beauftragten der obersten Leitung** entsprechend DIN EN ISO 9001.

Die Erweiterung dieses Services auf integrierte QM-Systeme (Umweltmanagement, qu.int.as, unternehmenseigene Anforderungen etc.) ist selbstverständlich möglich.

Unternehmensberatung Joachim Pradel



Projektbegleitung

- Bestandsaufnahme der bereits vorhandenen und praktizierten Elemente des Qualitätsmanagements.
- Beschreibung der Qualitätspolitik und der betrieblichen Abläufe.
- Entwicklung geeigneter Instrumente des Qualitätscontrollings.
- Schrittweise Einführung des entwickelten QM-Systems auf allen relevanten Unternehmensebenen.

Beratung vor Ort

- Beratung der Geschäftsführung.
- Betreuung der QM-Gremien und Arbeitsgruppen.
- Koordination und Zusammenführung der Arbeitsergebnisse.

Mediengestützte Beratung

- Beratung von Geschäftsführung, Führungskräften und Qualitätsbeauftragten über Telefon, Internetkonferenzen und Email-Kommunikation.

QM Dokumentation

- Prüfung und Überarbeitung von Dokumenten aus den betrieblichen Arbeitsgruppen.
- Erstellung von QM-Dokumenten.
- Sicherstellung der Lenkung und des einheitlichen Layouts der Dokumente.
- **Intranet-QM-Handbuch**
Verwaltung der QM-Dokumentation im Intranet (Intranet-QMH auf Basis von Standardsoftware, keine Spezialprogramme erforderlich, auf einer Domain des Unternehmens oder im geschützten Webespace der Unternehmensberatung Joachim Pradel).

Aufrechterhalt des QM-Systems

- Beratung und Begleitung bei der Ermittlung von Daten zu Prozessleistung, Ergebnisqualität und Kundenzufriedenheit.
- Durchführung interner Audits.
- Zusammenführung der ermittelten Daten.
- Erstellung der Eingabe in die Managementbewertung.

Zertifizierung

- Beratung und organisatorische Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Zertifizierungsunternehmens.
- Kontaktpflege zum Zertifizierer.
- Mitwirkung am Zertifizierungsverfahren als Auditbeauftragter des Unternehmens.

KOSTEN

Der Kostenumfang für unseren *Qualitätsmanager-Service* ist abhängig von den besonderen inhaltlichen und zeitlichen Anforderungen Ihres Unternehmens. Er umfasst:

Monatliche Basispauschale, die eine Grundleistung beinhaltet. Art und Umfang dieser Grundleistung werden abgestimmt auf Ihre Anforderungen mit Ihnen vereinbart.

Reduziertes Tageshonorar für im Unternehmen vor Ort erbrachte Leistungen.

Reduzierter Stundensatz für mediengestützte Beratung, Dokumentenarbeit etc., die Erfassung erfolgt in 5-Minuten-Einheiten.

Interessiert? Wir besprechen gern alle Fragen und Einzelheiten persönlich mit Ihnen. Rufen Sie uns an oder senden Sie eine kurze Email an q-manager@qm-on-demand.de.