



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Herzlich Willkommen zum Vortrag

07.04.2003

**Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement**

1



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Nachhaltige Managementsysteme

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

2



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Zeitlicher Ablauf

Vortrag

Pause

Fragen und Diskussion

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

3



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

**Prozeß-, Qualitäts-, Umwelt-,
Sicherheits- und
Wissensmanagement –
Schlagworte,
Selbstverständlichkeiten,
realitätsfremde Forderungen
oder doch mehr?**

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

4



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Inhaltsverzeichnis (1)

- I. Integrierte Managementsysteme**
 - 1. Qualitätsmanagement**
(ISO 9000:2000, Prozeßmanagement)
 - 2. Umweltmanagement**
 - 3. Sicherheitsmanagement**
 - 4. Wissensmanagement**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Inhaltsverzeichnis (2)

- II. Total Quality Management (TQM)**
- III. Das EFQM-Modell für Excellence**
- IV. Die lernende Organisation**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

I. Integrierte Managementsysteme

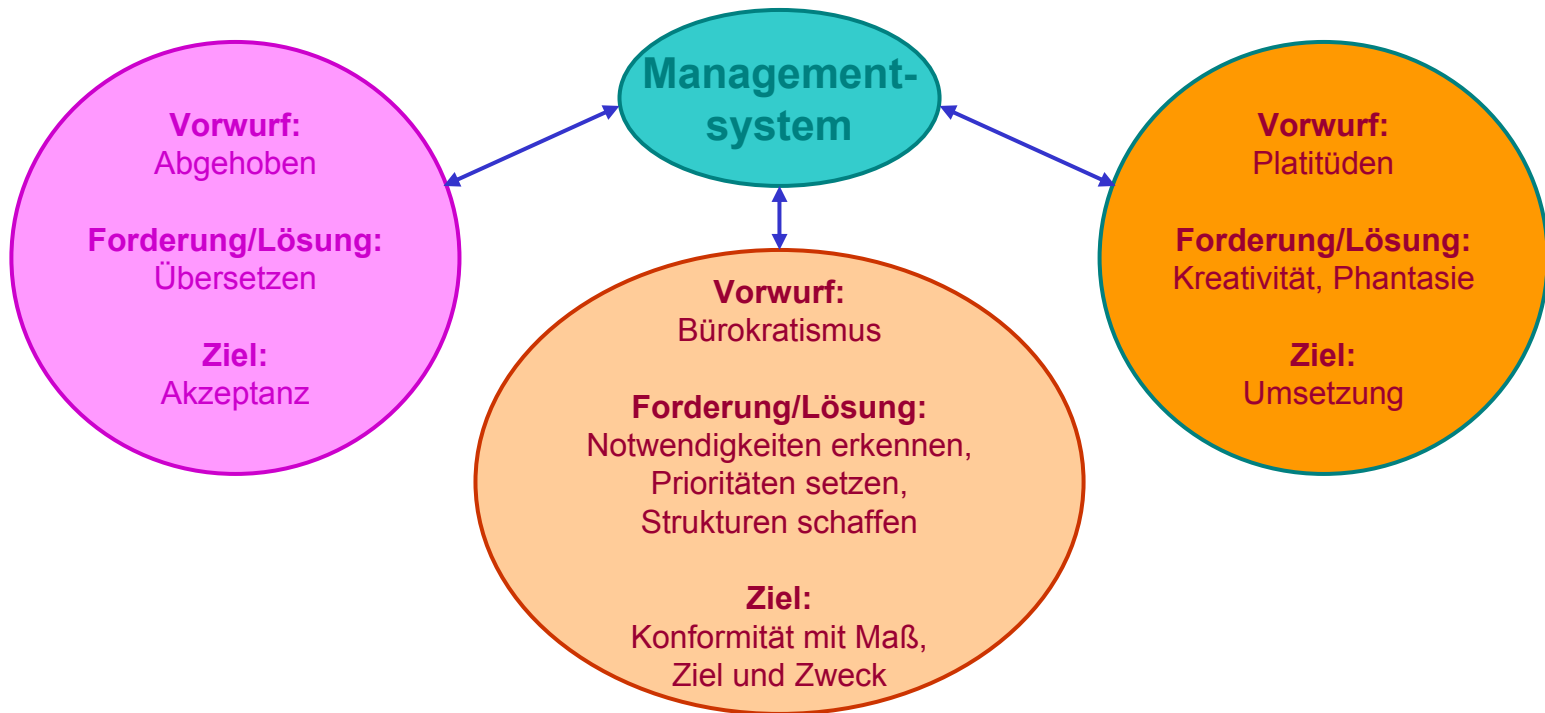
07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

7



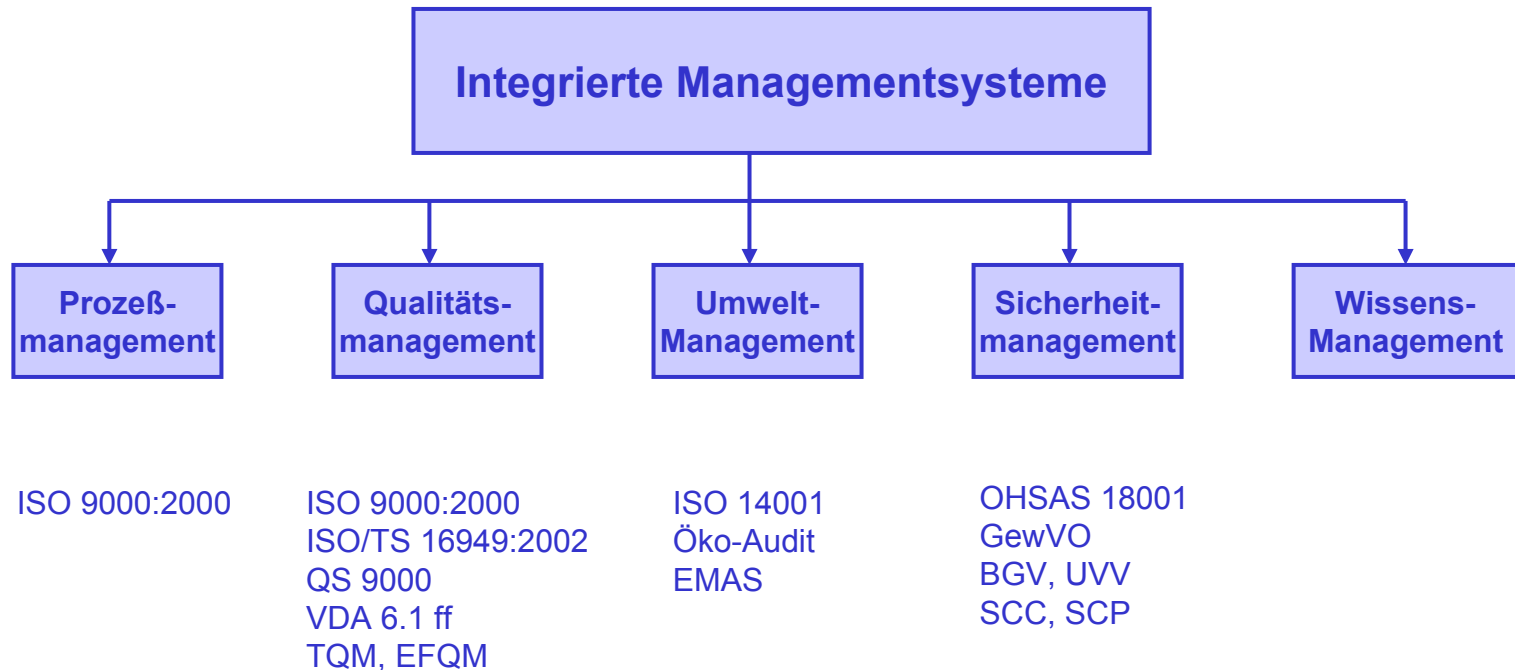
Spannungsfeld Managementsystem





TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Integrierte Managementsysteme



07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

9



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Nutzen eines integrierten Managementsystems

- **Höhere Effizienz durch weniger Regelungen, daher geringerer Gesamtaufwand**
- **Synergieeffekte statt Behinderungen durch Widersprüchlichkeiten**
- **Höhere Akzeptanz durch bessere Transparenz und durchgängige Logik**
- **Leichte Erweiterbarkeit**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

1. Qualitätsmanagement (ISO 9000:2000, Prozeßmanagement)

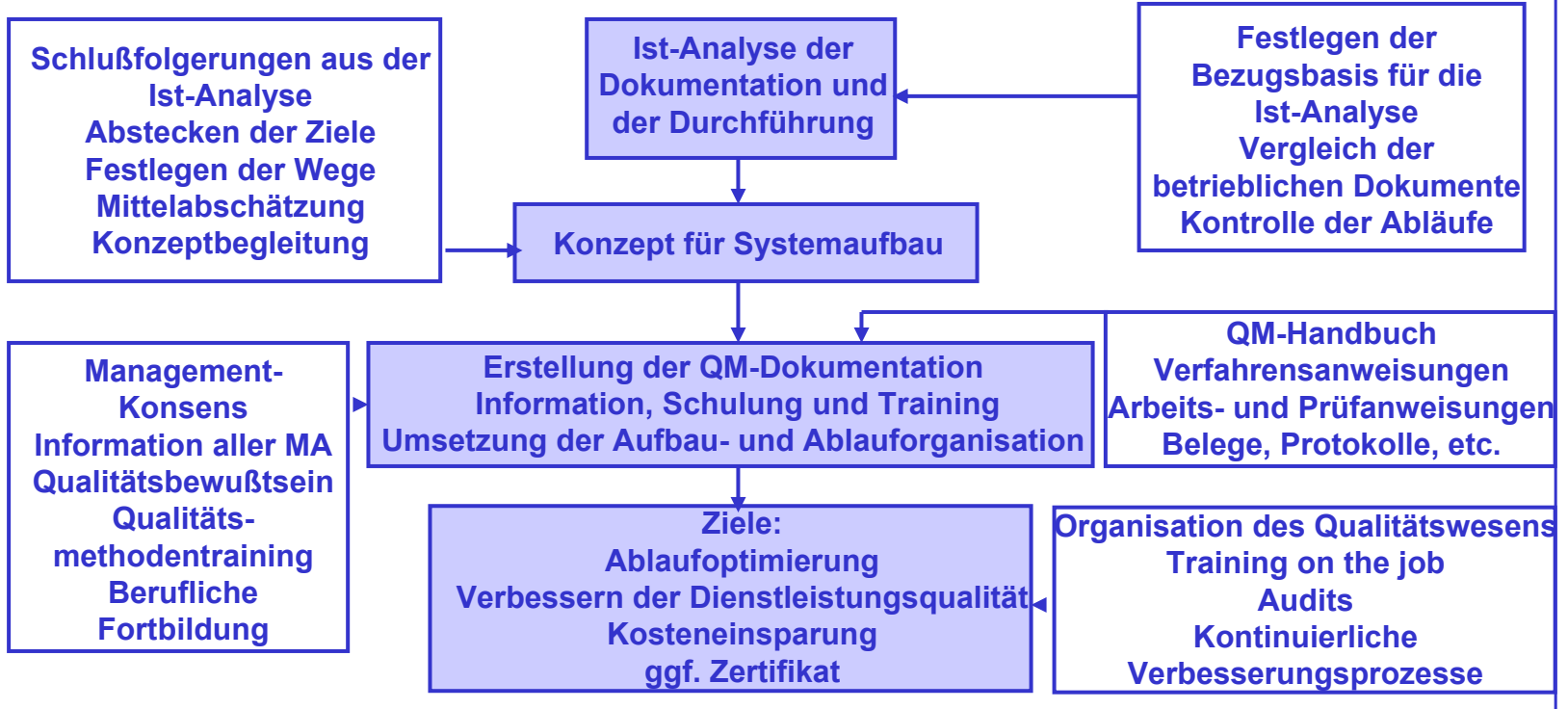
07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

11



Aufbau eines QM-Systems





Ist-Analyse

Vergleich der QM-Dokumente
des Betriebes mit der
Bezugsbasis für die Ist-Analyse,
d. h. mit der zugrundegelegten Norm



Überprüfung der vorhandenen
QM-Dokumente auf Übereinstimmung
mit der Durchführung im Betrieb



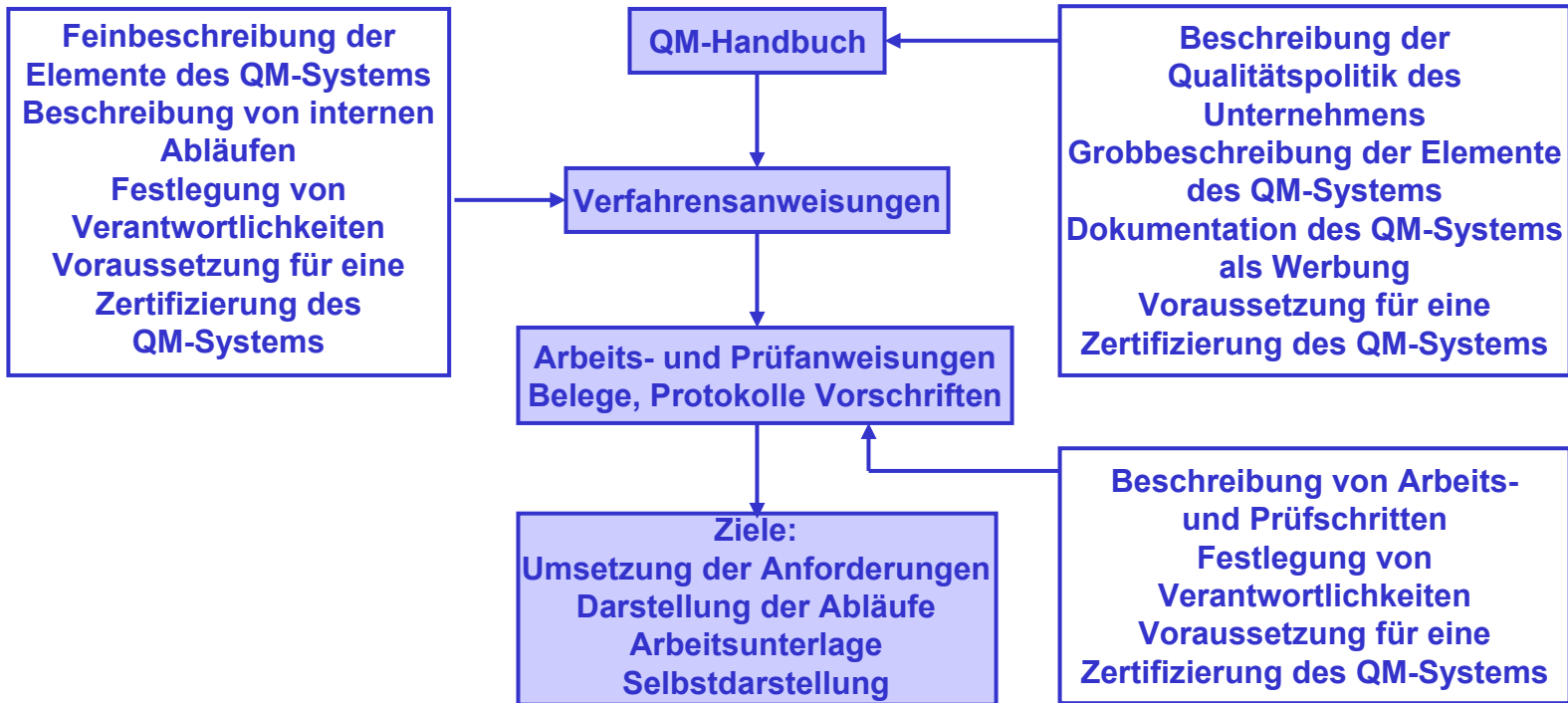
Berichtsausarbeitung



Ziele:
Wirksamkeit des QM-Systems
aufzeigen
und Schwachstellen aufdecken



Dokumentation





TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Gliederung der QM-Dokumentation



07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

15



Qualifizierung

Übersichtsseminar über die Auswahl an Qualitätstechniken
In-house-Seminare für spezielle Nutzergruppen einzelner Qualitätstechniken
Externe Seminare
Trainings zur Anwendung einzelner Qualitätstechniken

Workshops in der obersten Führungsebene zur Konsensfindung
Initiale Seminare für *alle* Führungskräfte
Information *aller* Mitarbeiter
Verhaltenstraining mit *allen* Mitarbeitern

Motivationstraining
Verhaltenstraining

Schulung und Training in Qualitätstechniken

Berufliche Fortbildung

Ausbildung der QM-Beauftragten
Ausbildung der Moderatoren für die Qualitätszirkel
Qualitätsforen in unterschiedlichen Medien
Kontinuierliche Information *aller* Mitarbeiter
Interviews

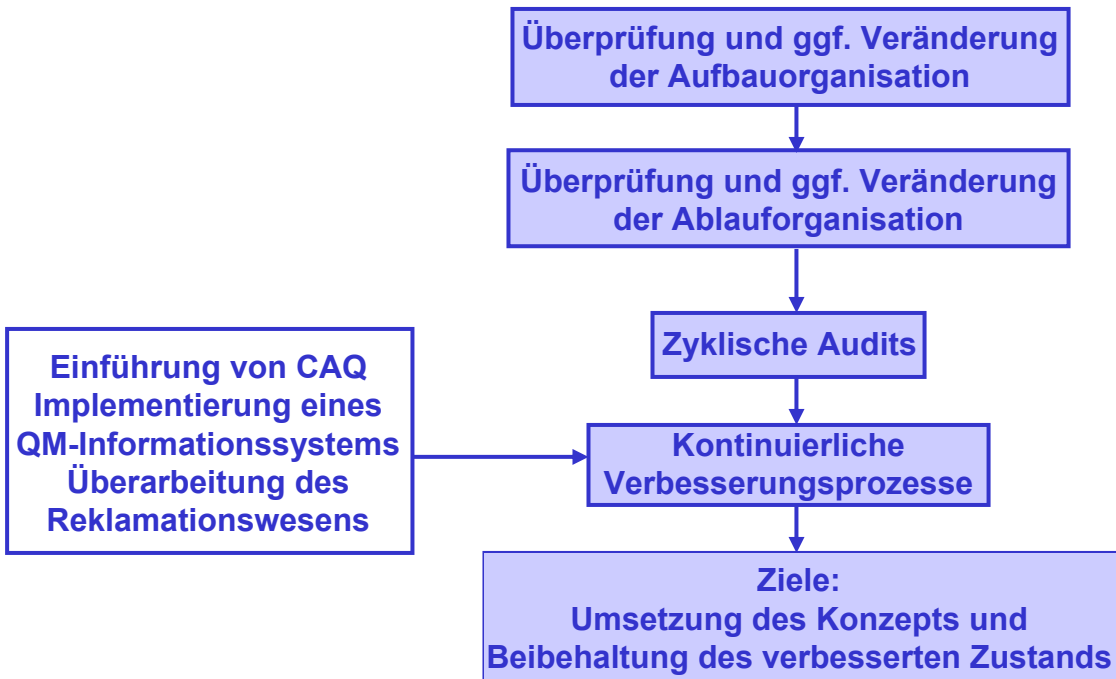
Langfristige Qualifizierungsarbeit

Berufliche Ausbildung in betrieblichen Ausbildungszentren
Externe berufliche Fortbildung
Training on the job
Prüfungen
Zertifikate

Ziele:
Qualifikation *aller* Mitarbeiter steigern
Vertrauen *aller* Mitarbeiter gewinnen
Informationsfluß verbessern



Implementierung





TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

2. Umweltmanagement

07.04.2003

**Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement**

18



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

3. Sicherheitsmanagement

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

19



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Ziele und Inhalte von Safety Certificate Contractors (SCC) (1)

Planung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch

- Festlegung der entsprechenden Prioritäten und Ziele für das Unternehmen
- Planung der entsprechenden Jahres-Aktivitäten



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Ziele und Inhalte von Safety Certificate Contractors (SCC) (2)

Organisation von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch

- Ermittlung und Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz
- Festlegung der erforderlichen Schutzmaßnahmen
- Zielgerichtete Auswahl von Personal, Betriebsmitteln und Schutzeinrichtungen entsprechend den Anforderungen
- Festlegung der Aufgaben für Führungskräfte



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Ziele und Inhalte von Safety Certificate Contractors (SCC) (3)

- **Schulungen und Unterweisungen von Führungskräften und Mitarbeitern**
- **Meldung, Erfassung und Untersuchung von Vorfällen und Unfällen**
- **Regelmäßige Prüfung von Betriebsmitteln und Betriebseinrichtungen**
- **Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung**
- **Geplante Inspektion von Arbeitsbereichen**
- **Vorbereitung auf Notsituationen**
- **Dokumentation der Aktivitäten**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

4. Wissensmanagement

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

23



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Wissensmodell (Wissenspyramide)



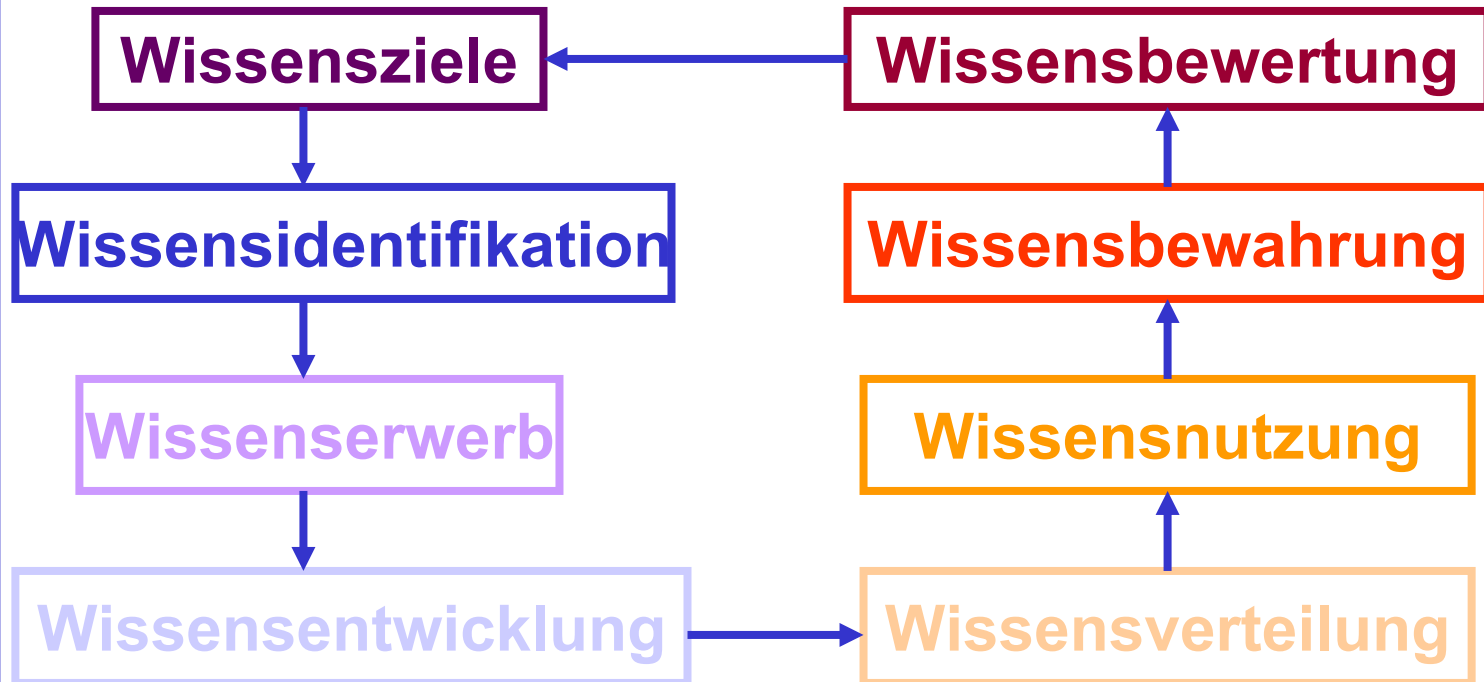
07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

24



Der Prozeß Wissensmanagement (1)





Der Prozeß Wissensmanagement (2)

1. Internes und externes Wissen identifizieren
(„Wenn Siemens wüßte, was Siemens weiß“)
2. Wissen evaluieren
3. Wissenstransparenz schaffen
4. Ggf. Wissen erwerben bzw. importieren
5. Wissen (ver)teilen
6. Wissen entwickeln (Persönliches -, Basis-, Team-,
operatives -, strategisches Wissen)
7. Wissen verankern



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Informationsmanagement – Vom Bedarf zur Umsetzung (1)

- 1. Informationsbedarf**
Welche Informationen werden benötigt?
- 2. Informationssuche**
Sind die benötigten Informationen vorhanden?
- 3. Informationsangebot**
Wo sind die benötigten Informationen zu finden?



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Informationsmanagement – Vom Bedarf zur Umsetzung (2)

- 4. Informationszugriff**
Kann auf die benötigten Informationen zugegriffen werden?
- 5. Informationsverarbeitung**
Sind die benötigten Informationen verständlich?
- 6. Informationsumsetzung**
(Wie) können die benötigten Informationen umgesetzt werden?



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

II. Total Quality Management (TQM)

07.04.2003

**Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement**

29



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

TQM-Orientierungen

- **Kundenorientierung**
(Der Kunde steht im Mittelpunkt)
- **Mitarbeiterorientierung**
(Die Mitarbeiter sind die Quelle für Innovation und die Voraussetzung für Kundenzufriedenheit)
- **Gesellschaftliche Orientierung**
(Die Gesellschaft gibt die Rahmenbedingungen vor)



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Grundwerte und Leitgedanken von TQM (1)

- **Benchmarking und Best Practice als Prinzip**
- **Einbindung und Verantwortung aller für den Geschäftserfolg**
- **Langfristiges, ganz- und gesamtheitliches Denken und Handeln bei der Planung von Vision und Mission sowie der Strategien zu deren Umsetzung**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Grundwerte und Leitgedanken von TQM (2)

- **Suche, Aufbau und Pflege von geschäftlichen Partnerschaften als Prinzip**
- **Bewußtsein und Gestaltung der gesamtgesellschaftlichen Verantwortung**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Das TQM-Konzept

- **Bedürfnisse der Anspruchsgruppen befriedigen**
(Kunden, Mitarbeiter und Gesellschaft)
- **Aus Fehlern lernen**
- **Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP)**
- **Einbeziehung aller Beteiligten**
(Kunden, Mitarbeiter und Gesellschaft)
- **Stärken ausbauen, Schwächen abbauen**
- **Jeder einzelne ist mitverantwortlich**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

III. Das EFQM-Modell für Excellence

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

34



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Das EFQM-Modell für Excellence (1)

Das EFQM-Modell für Excellence, eine offen gehaltene Struktur mit neun Kriterien, kann man verwenden, um den Fortschritt einer Organisation in Richtung Excellence zu ermitteln.

Das Modell trägt der Tatsache Rechnung, daß es viele Vorgehensweisen gibt, um *nachhaltig* Spitzenleistungen in *allen* Leistungsaspekten zu erzielen.



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Das EFQM-Modell für Excellence (2)

Es beruht auf folgender Prämisse:

Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und gesellschaftliche Verantwortung/Image werden durch eine Führung erzielt, welche die Politik und Strategie, eine geeignete Mitarbeiterorientierung sowie das Management der Ressourcen und Prozesse vorantreibt, was letztendlich zu exzellenten Geschäftsergebnissen führt.



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

IV. Die lernende Organisation

07.04.2003

**Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement**

37



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Hauptmerkmale einer lernenden Organisation (1)

- **Lernen aus Erfahrung und Geschichte der Organisation**
- **Lernen aus persönlicher Erfahrung und Geschichte der Mitarbeiter**
- **Lernen aus der Erfahrung der vergleichbar Besten der Branche**
(Benchmarking und Best Practice)



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Hauptmerkmale einer lernenden Organisation (2)

- **Kreativ-freies aber zielorientiertes Experimentieren mit neuen Wegen (Change Management)**
- **Wissensmanagement in allen Bereichen der Organisation**
- **Neugier und Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Wissensgebieten**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Hauptziel einer lernenden Organisation

**Steigerung der
Problemlösungskompetenzen**

07.04.2003

Nachhaltiges Qualitäts-
und Umweltmanagement

40



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Verantwortung der Wirtschaft

„Nachhaltiges Management, die „Sustainable Agenda“, ist das Stichwort für die Wirtschaft und es ist erheblich mehr als nur ein Schlagwort. Es ist die Zukunftsformel für die Fähigkeit des Managements, wirtschaftlich erfolgreich zu sein und dabei den Belangen der Umwelt und der sozialen Verantwortung gleichermaßen gerecht zu werden.“

**(Dr. h.c. Horst Teltschik,
Ehemaliges Vorstandsmitglied der BMW AG, München, für das Ressort
Wirtschaft, Politik und Umwelt)**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (1)

I. Integrierte Managementsysteme

HLfU-Heft 240: Leitfaden Integrierte Managementsysteme, Fachverlag Moderne Wirtschaft

Pischon: Integrierte Managementsysteme für Qualität, Umweltschutz und Arbeitssicherheit, Springer-Verlag



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (2)

I. Integrierte Managementsysteme

**Schwerdtle: Prozeßintegriertes Management (PIM),
Springer-Verlag**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (3)

1. Qualitätsmanagement

**Brunner/Wagner: Taschenbuch Qualitätsmanagement,
Hanser-Verlag**

**Kamiske/Brauer: Qualitätsmanagement von A bis Z,
Hanser-Verlag**

Masing: Qualitätsmanagement, Hanser-Verlag

Pfeifer: Qualitätsmanagement, Hanser-Verlag



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (4)

4. Wissensmanagement

**Bläsing: Total Business Knowledge –
Spitzenleistung durch Kernkompetenz
(Vom Qualitätsmanagement zum
Wissensmanagement), TQU**



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (5)

II. Total Quality Management (TQM)

Bläsing: Total Quality Management –
Das qualitätsbewußte Unternehmen, TQU



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (6)

IV. Die Lernende Organisation

Bartlett/Ghoshal: Der Einzelne zählt

(Ein Managementmodell für das
21. Jahrhundert)



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Literaturhinweise (7)

V. Sonstige

- Däfler:** Wie attraktiv ist mein Unternehmen? – Ein Leitfaden zur Ermittlung der Unternehmensattraktivität, FAZ-Verlag
- Däfler/Rexhausen:** Gut beraten – Erfolgreiches Consulting für Berater und Kunden
- Döttling/Lindström-Myrgard:** Vom Einzelkämpfer zum Arbeitsteam



TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER
Qualitätsberatung und Training

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

TQM-CONSULT THOMAS MEIDINGER

Qualitätsberatung und Training

Dr.-Christian-Junkenitz-Straße 2a

D-83059 Kolbermoor

Telefon: + 49 (0) 80 31 / 90 81- 57

Telefax: + 49 (0) 80 31 / 90 81- 58

E-Mail: thomas.meidinger@tqm-consult.com

Internet: www.tqm-consult.com