



Qualitätsmanagement Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter

M.Sc. Hartmut Winkler

Übersicht



1. Wer ist für Qualität verantwortlich?
2. Bedürfnisse der Mitarbeiter
3. Mitarbeitermotivation
4. Formen der Beteiligung von Mitarbeitern

Wer ist für Qualität verantwortlich?



„Der, den Du im Spiegel siehst,
ist für Qualität verantwortlich.“

- Jeder Mitarbeiter des Unternehmens ist für Qualität verantwortlich
- Schon ein Fehler kann sich auf die gesamte Wertschöpfungskette auswirken
- Die Kette der Qualität ist nur so stabil wie das schwächste Glied

MITARBEITER

Wie Qualität entsteht...



- Die Schaffung einer Firmenkultur, welche Fehler als Chance zur Verbesserung ansieht
- Fehler werden aktiv untersucht und systematisch behoben
- Denken in Prozessen
- Sich selbst die Frage stellen: Welche Auswirkung hat der Fehler auf den Kunden?
- Das Streben nach ständiger Verbesserung aller Prozesse in allen Unternehmensbereichen

Wie Qualität entsteht...



- Um qualitätsbewusstes Handeln im Unternehmen zu etablieren, müssen die Mitarbeiter aktiv einbezogen werden
- Alle Menschen der Organisation müssen eine Motivation zu qualitätsbewusstem Denken und Handeln haben

Motivation

Äußere Motivation

- Belohnung
- Versprechen
- Prämien

- Druck
- Angst
- Negative Konsequenzen

SIMULATION

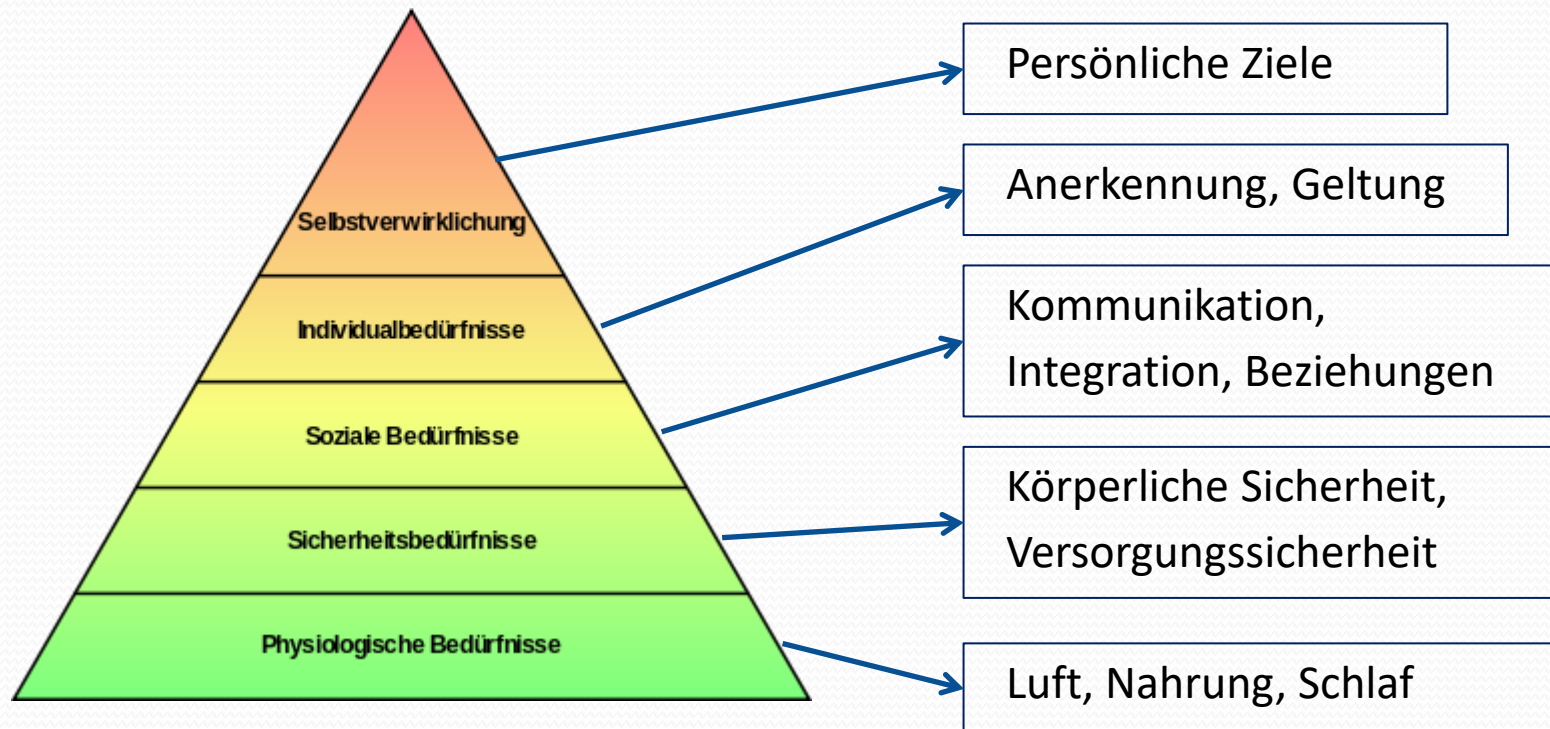
Innere Motivation

- Verantwortung
- Mitwirkung
- Einbindung
- Information
- Nutzen

EINSTELLUNG

Bedürfnisse nach Maslow

Maslow'sche Bedürfnispyramide



Bedürfnisse nach Herzberg



Zwei-Faktoren Theorie

- Die Zufriedenheit von Mitarbeiter hängt von zwei Faktoren ab
- Hygienefaktoren verhindern Unzufriedenheit, aber schaffen keine Zufriedenheit
- Motivatoren stellen Zufriedenheit her

Wie Motivation entsteht



Mögliche Maßnahmen zur Motivation:

- Festlegung von Zielen
- Eigenverantwortliches Arbeiten
- Teamgeist
- Nutzen der Arbeit
- Schulungen
- Partnerschaftliche Beziehungen
- Ergebnisse des QM bzw. des Unternehmens sichtbar machen

Qualitätsbewusstes Handeln



Je stärker die Überschneidung der persönlichen Ziele der Mitarbeiter mit den Unternehmenszielen ist, desto erfolgreicher ist die Umsetzung des QM.

Betriebliches Vorschlagswesen (BVW)



Einbindung der Mitarbeiter durch Verbesserungsvorschläge.

Mögliche Ansätze zur Verbesserung:

- Optimierung von Prozessen
- Optimierung der Organisation
- Kostenreduktion
- Zeitersparnis
- Verbesserte Qualität

Das BVW muss in der Organisation verankert sein.

Betriebliches Vorschlagswesen



- Mitarbeiter und Chefs müssen das BVW ernst nehmen
- Offene Unternehmenskultur
- Ausschüttung von Prämien

Formen der Mitarbeiterbeteiligung



Arbeitsgruppen und Workshops

- Kleine Gruppen
- Planen, Steuern und Kontrollieren selbstständig
- Lösen Probleme im Betriebsablauf
- Untersuchen Fehler
- Planen präventive Maßnahmen

Formen der Mitarbeiterbeteiligung



Qualitätszirkel

- Organisatorische Einheit (Gremium) von Mitarbeitern
- Lösen Probleme (Produkt, Prozess)

Voraussetzungen

- Mitarbeiterkompetenz
- Motivation
- Moderator (Rolle)
- Unterstützung der GL
- Entscheider im Zirkel (Rolle)

KVP: Phasen



KVP: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

1. Schulung der Mitarbeiter
2. Schwachstellenanalyse
3. Bildung von Arbeitsgruppen
4. Anwendung des PDCA Zyklus

Formen der Mitarbeiterbeteiligung



KVP: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

**Wer hat den PDCA
Zyklus
entwickelt?**

**Welche 9 Schritte
beinhaltet der Zyklus?**

Information und Kommunikation



Information

- einseitig
- keine Rückmeldung
- keine Reaktion erwünscht
- Unverständnis wird akzeptiert
- keine Risiken durch Unverständnis

Kommunikation

- wechselseitig
- Rückmeldung erwünscht
- Reaktion erwünscht
- Interesse an Verständnis
- ständige Verbesserung durch Rückkopplung



Visualisierung



Ziel ist die Verbesserung des Informationsflusses.

- Motivation
 - Akzeptanz
- } der Mitarbeiter

Diagramme

Infotafeln

Bilder

Monitore

Schilder