

Kompetente Unternehmensführung mittels Qualitätsmanagement

Optimale Abläufe sind in allen Bereichen aller Branchen eine Voraussetzung für zufriedene Kunden. Diese sind aber gerade für Dienstleister besonders wichtig. Wie leicht kann man in der Dienstleistung einen Kunden verärgern, nur weil in den Abläufen etwas nicht stimmt oder einzelne Mitarbeiter nicht ausreichend informiert sind. Ein Unternehmen, gleich welcher Art muß organisiert sein und diese Organisation ist zu managen.

Aus den Regeln für eine Betriebsführung haben sich sogenannte Managementsysteme entwickelt. Das älteste Managementsystem ist das sogenannte Qualitätsmanagement, das sich die Optimierung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen im Sinne des Kunden zum Ziele setzt. **Qualitätsmanagement bedeutet** heutzutage die **Qualität von Produkten und Prozessen (Abläufen) zu planen, zu lenken, sicherzustellen und ständig zu verbessern und die Fähigkeiten und Talente jedes einzelnen im Unternehmen zu nutzen.** Hierzu ist es notwendig, systematisch und mit allen zur Verfügung stehenden Instrumenten die Führung des Unternehmens sowie die Ausführung aller (Geschäfts-) Prozesse zu optimieren und überflüssige Arbeitsschritte zu vermeiden.

Zahlreiche Hilfen bietet das Qualitätsmanagement für die Unternehmensführung, seien es die Normen DIN EN ISO 9000ff, die Managementtechniken – QM-Werkzeuge genannt oder die Instrumente und Vorgehensweisen des total quality managements, der ganzheitlichen Sichtweise eines Unternehmens. Da die Norm als eine Art Checkliste aufgebaut ist, so daß möglichst kein Bereich im Unternehmen vergessen wird beim Aufbau eines Organisationsmanagements (= Qualitätsmanagement), besteht sogar die Möglichkeit der Überprüfung der Unternehmensorganisation und aller Abläufe durch unabhängige Dritte, den sogenannten Zertifizierer. Selbstverständlich verlangt die Norm keine genormte Betriebsführung, sondern lediglich, daß alle für den Kunden relevanten Abläufe in stets gleichbleibender Form zur Zufriedenheit der Kunden erfolgen. Die Arbeitsausführung darf also nicht dem Zufall überlassen werden, sondern ist im Vorfeld weitgehend festzulegen, so daß das Arbeitsergebnis unabhängig von der jeweils ausführenden Person wird.

Als leistungsfördernder Partner in der Aus- und Weiterbildung im Bereich des Managementwissens versteht sich die **Corporate Quality Akademie (CQa)**. Sie richtet sich mit ihrem Angebot sowohl an Unternehmen, die ihre Zukunft durch Schulungen der Mitarbeiter zu **qualitätsbewußtem und zielorientiertem Handeln** erfolgreich bestimmen wollen, als auch an Einzelinteressenten, die durch zusätzliche Qualifizierung Karriere machen und ihren Arbeitsplatz sichern wollen.

Die Corporate Quality Akademie (CQa) bietet eine **berufsbegleitende interdisziplinäre Weiterbildung zum Qualitätsmanager, Qualitätsbeauftragten oder Qualitätsassistenten (Qualitätsfachkraft)** mit ihren Fernlehrgängen, Präsenz- und Inhouseseminaren an. In anwendungsorientierter und praxisnaher Form werden in den CQa Lehrgängen umfassende Kenntnisse über die Themen **Qualitätsmanagement (QM), Werkzeuge des QM und Total Quality Management (TQM)** vermittelt und in Seminaren vertieft.

Die von CQa angebotenen Lehrgänge zeichnen sich aus durch eine fachlich umfassende Darstellung des QM auch der modernsten Strömungen wie dem Prozessmanagement, dem EFQM-Modell oder der neuen ISO. Über die interdisziplinäre Ausbildung hinaus gibt es spezielle Branchenangebote z. B. QM im Gesundheitswesen, wie auch alle Inhouse-Seminare auf den jeweiligen Bereich abgestimmt sind.

Ein besonders **kundenorientiertes Weiterbildungsangebot** stellt die **Fernlehre** dar, da hier kompetentes Lehrmaterial angeboten wird und für die Weiterbildung keine Abwesenheitszeiten vom Arbeitsplatz notwendig sind. CQa ist ein von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) in Köln zugelassenes Fernlehrinstitut. Dies bedeutet eine Prüfung sowohl des Lehrmaterials in fachlicher wie didaktischer Hinsicht als auch eine Prüfung der Anbieterorganisation.

Eine Weiterbildung per Fernstudium bei CQa ist an keine festen Termine gebunden: Der Teilnehmer entscheidet über Beginn, Dauer und Ende der Fortbildung. Während Fernlehrbereiche von Universitäten an Semesterzeiten gebunden sind und üblicherweise die Bearbeitung von Studieneinheiten in festen Zeiträumen von meistens einer Woche verlangen, läßt CQa hier dem Studierenden freie Bahn. Eine einjährige Weiterbildung kann sowohl in nur drei Monaten absolviert

werden, wie sie ebenso auch länger als zwei Jahre dauern kann, je nachdem wieviel Zeit der Teilnehmer neben seinem Beruf erübrigen kann.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit an speziellen Erfahrungsaustauschtagen zu bestimmten QM-Themen sich mit anderen Teilnehmern auszutauschen und Fallbeispiele zu bearbeiten.

Teilnehmen an den Fernlehrgängen kann jeder Interessierte unabhängig von der Vorbildung. Im Preis inbegriffen sind die Lehrmaterialien, die Betreuung durch Telelehrer, die Korrektur der Einsendeaufgaben, die Teilnahme an den Erfahrungsaustauschtagen und die CQa-Prüfung. Darüberhinaus können sich CQa-Absolventen der jeweiligen Zertifikatsprüfung zum Qualitätsmanager, Qualitätsbeauftragten oder zum Qualitätsassistenten bei Zertifizierungsstellen für QM-Personal stellen.

Barbara Pospiech, Inhaber des Fernlehrinstitutes CQa, Brilon
z. B. veröffentlicht in: Tennis Live Nr. 45/2000, s. 19