

Qualitätsmanagement – Aufgabe und Verantwortung

Qualitätsmanagement ist Aufgabe und Verantwortung eines jeden Managers und Unternehmers. Qualitätsmanagement „lebt“, wenn es integraler Bestandteil von Führung wird. Moderne und erfolgreiche Unternehmen streben nach Exzellenz und sind in der Lage, sich ändernden Rahmenbedingungen schneller anzupassen.

Solange das Thema Qualitätsmanagement jedoch an den Qualitätsmanager „delegiert“ und als Einzeldisziplin auf Normen, Audits und Zertifizierungen reduziert wird, wird es sich zukünftig nur schwer behaupten – insbesondere in Branchen, in denen kein Qualitätsmanagementsystem vorgeschrieben ist. Mit der Einbettung in einen größeren integralen Kontext, z. B. als „Strategie-, Projekt-, Prozess-, Change und Qualitätsmanagement“, „interne Beratung“ oder als „interner Umsetzer von strategischen Initiativen“, steigt die Bedeutung und die Anerkennung für einen solchen Bereich. In Großunternehmen und bei größeren Mittelständlern gibt es inzwischen einen klaren Trend für die Etablierung einer „internen Beratung“ bzw. eines „Inhouse Consulting“.

Qualitätsmanagement ist mehr als Normen, Audits und Zertifikate

Letztendlich zählt für den Unternehmer bzw. ein Unternehmen nur das Ergebnis und die Zielerreichung. Das Beherrschen von Fachwissen, Werkzeugen oder Methoden (wie Strategiemanagement, Change Management*, Projektmanagement, Prozessmanagement oder Qualitätsmanagement, etc.) ist Sache des Q-Managers, als Experte aber auch als Generalist. Die Soft Skills* und die Persönlichkeit* eines Q-Managers werden zukünftig eine höhere Bedeutung für den beruflichen Erfolg haben.

Dieses Buch beschreibt das sich wandelnde Berufsbild des Q-Managers, der nur in multiplen Rollen und Aufgaben Nutzen für eine Organisation bringt. Damit hat er eine wirkliche Existenzberechtigung für ein modernes Unternehmen.

Folgende Kompetenzfelder sollte der Q-Manager zusätzlich zum eigentlichen „Handwerk“ und Fach-Know-how mitbringen bzw. über ein individuelles Coaching/Training bzw. Mentoring-Programm erlernen:

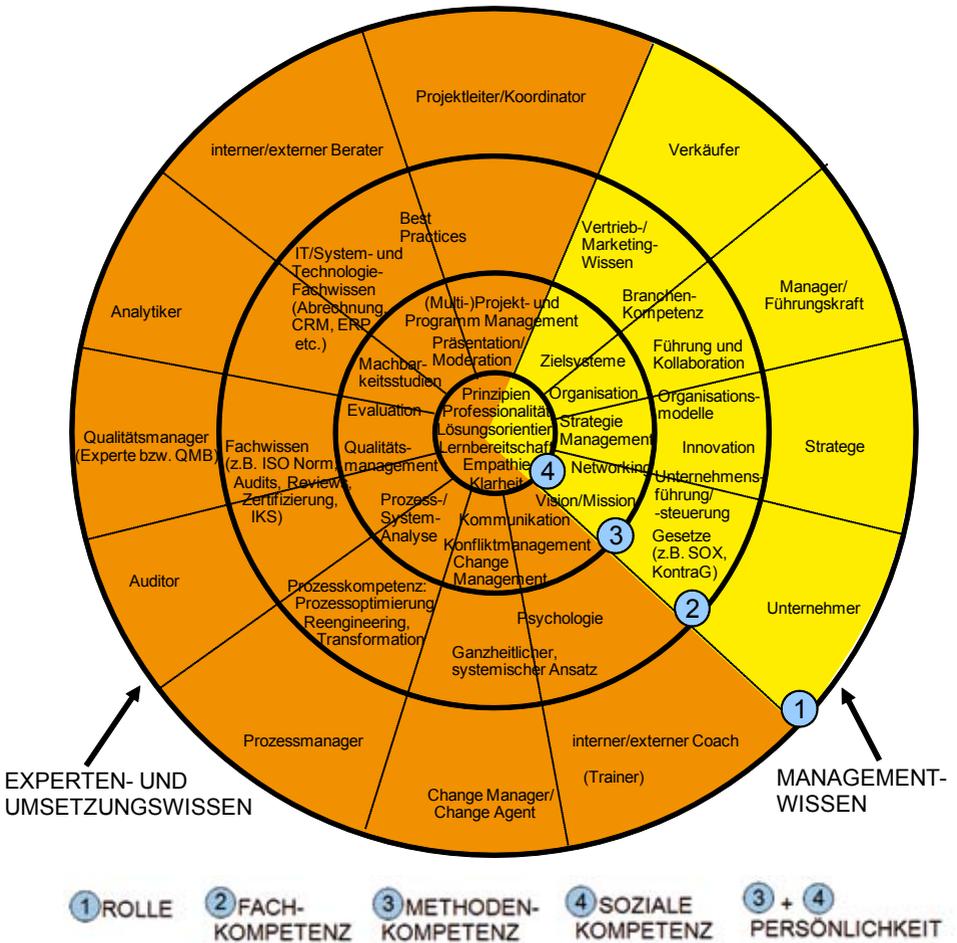


Abbildung 1: Die Rollen und Kompetenzen eines Q-Managers untergliedert in zwei Oberkategorien: Management- bzw. Experten- und Umsetzungswissen.

Um das sich wandelnde Berufsbild des Q-Managers und die daraus resultierenden Anforderungen auf eine andere Art und Weise zu beschreiben, würde heute eine Stellenanzeige vielleicht so aussehen:

Beste Perspektiven für Allround-Talent

Leiter Qualitätsoffensive (m/w)

Wir suchen von Global Playern bis zu soliden deutschen Familienunternehmen, in etablierten und Wachstumsbranchen, die Qualität als strategischen Erfolgsfaktor erkannt haben und dies in „Fleisch und Blut“ über alle Ebenen im Sinne der ganzheitlichen Führung integrieren wollen.

Ihre Aufgaben

- Sie sind verantwortlich für die unternehmensweite Qualitätsoffensive und die systematische Integration des Qualitäts- und Prozessgedankens in das Unternehmen.
- Als Qualitäts-Coach und Trainer machen Sie alle Hierarchieebenen fit und etablieren Prozess-/Qualitäts-Owner. Hierbei werden Sie vom Top-Management unterstützt und berichten direkt an den Vorstand bzw. die Geschäftsleitung.
- Als Führungskraft stellen Sie ein umsetzungsstarkes und schlagkräftiges fachbereichsübergreifendes Team aus Qualitätsexperten, Prozessmanagern, Projektleitern und Analysten zusammen.
- Als interner Berater und Stratege stehen Sie für alle (strategischen) Fragestellungen der Geschäftsleitung und der Geschäftsbereiche zur Verfügung und erstellen hierzu Analysen, Machbarkeitsstudien und Entscheidungsvorlagen.
- Als Prozessmanager sind Sie gemeinsam mit den Geschäftsbereichen für die kundenorientierte Ausrichtung der Unternehmens-Kernprozesse und deren ständige Verbesserung zuständig.
- Sie werden eine wichtige Rolle im gesamten Programm-Management spielen. Als Projektleiter/Teil-Projektleiter/Koordinator und Change Manager stehen Sie und Ihr Team für die Implementierung von großen Veränderungsprojekten zur Verfügung.
- Selbstverständlich sind Sie nach wie vor für die Weiterentwicklung des bestehenden QM-Systems, die Zertifizierungen und die Durchführung interner Audits sowie die Begleitung der externen Audits und Reviews verantwortlich.

Ihr Profil

- Sie besitzen ein abgeschlossenes Hochschul-/Fachhochschulstudium bzw. eine technische Ausbildung/Weiterbildung zum Qualitätsmanager o. ä.
- Sie bringen mehrjährige Berufserfahrungen im Bereich QM, Organisationsentwicklung, Prozessmanagement, Projektmanagement, Change Management und vorzugsweise auch als Stratege, Berater und Coach mit.
- Profundes Wissen über Qualitätsmanagementmethoden und wichtigen Kennzahlen (KPI), den notwendigen Tools und unterstützende IT-Systeme – wie CRM, ERP, Abrechnungssysteme – werden erwartet.
- Wünschenswert ist es, dass Sie Erfahrungen im Umweltmanagement besitzen und das KontraG sowie den Sarbanes-Oxley Act kennen.
- Bei der Erstellung von Entscheidungsvorlagen und Präsentationen vor dem Top-Management sind Sie sicher und versiert. Sie sind sich über die Bedeutung der Visualisierung von Ideen bewusst. Sehr gute deutsche Sprachkenntnisse werden vorausgesetzt.
- Aufgrund der Internationalität unserer Kunden sind verhandlungssichere Englischkenntnisse in Wort und Schrift unabdingbar.
- In diesem Zusammenhang stehen Sie in intensiven Kontakt zu Managern und Teams rund um den Globus. Ihre Offenheit, Lernbereitschaft sowie interkulturelle Kompetenzen und die Fähigkeit auch in virtuellen Teams zu arbeiten, unterstützen Sie dabei.
- Sehr gute Kommunikations-, Team- und Motivationsfähigkeit sowie Empathie und ein insgesamt lösungsorientierter Ansatz zeichnen Sie aus.



Würden Sie sich auf diese Anzeige bewerben? Bringen Sie alle Fähigkeiten mit? Kennen Sie die beschriebenen Rollen?

Wenn Sie dieses Buch gelesen und die Kernaussagen verstanden haben, werden Sie Lust empfinden, weitere – insbesondere soziale – Fähigkeiten zu erlernen. Dann können Sie obige Fragen sicherlich mit JA beantworten und sich für eine moderne und nachhaltige Q-Manager Rolle bewerben!

Viel Erfolg wünscht,

Leonardo Castiglione

Hinweis: Im Buch wird der Begriff „Q-Manager“ für den modernen Qualitätsmanager in seinen vielfältigen Rollen verwendet. Wird der Begriff „Qualitätsmanager“ ausgeschrieben ist der Qualitätsmanager in seiner bisherigen Rolle gemeint. Ist der Begriff Qualität eingeklammert, z. B. bei „(Qualitäts-)Manager“, ist der Manager(beruf) mit seinen selbstverständlichen Qualitätsaufgaben im Allgemeinen und der Qualitätsmanager in doppelter Bedeutung gemeint.



Für die mit * gekennzeichnete Begriffe finden Sie nähere Erläuterungen im Glossar (ab S. 73).