



## Hamburger Unternehmerinnentag 2005

Klein, fein und nicht allein  
Qualitätssicherung in Kleinunternehmen

mit

**Bettina Kaßbaum**, Weiterbildung Hamburg  
**Heidi Kiene**, Büro für Qualitätsentwicklung  
**Gila Otto**, Frau und Arbeit e.V. (Moderation)  
**Claudia Kunitz**, Kaufmännische Dienstleistungen  
**Maren Grimsmann**, mg communication

### Ablauf

Moderation: Gila Otto, Frau und Arbeit e.V.

Qualitätssicherungssysteme: Heidi Keine, Büro für Qualitätsentwicklung

24 Bildungseinrichtungen sichern Ihre Qualität: Bettina Kaßbaum, Projektleiterin Flexible  
Qualitätssicherung

Kontinuierlich Qualität sichern mit acht branchenfremden Unternehmerinnen: Marion  
Grimsmann, Trainerin und Coach, und Claudia Kunitz, Kaufmännische Dienstleistungen

Diskussion

### Qualität ist ....

- ... etwas Anständiges. (Heuss)
- ... das Gegenteil von Zufall. (Lisson)
- ... wenn der Kunde wiederkehrt und nicht das Produkt. (unbekannt)

### Qualität entwickeln

Sie gehen systematisch vor.  
Sie analysieren Ihren aktuellen Standort.  
Sie formulieren Ihre meßbaren Ziele.  
Sie definieren konkret Ihre Aktivitäten.  
Sie überprüfen Ihren definierten Erfolg.  
Sie optimieren stetig Ihre Prozesse.

### Qualität gemeinsam sichern

stärkt den Rücken  
wirkt gegen Einsamkeit  
erweitert den Horizont  
führt zu Verbindlichkeit  
schafft Mehrwert durch Synergieeffekte

... und jetzt zu den Expertinnen ...



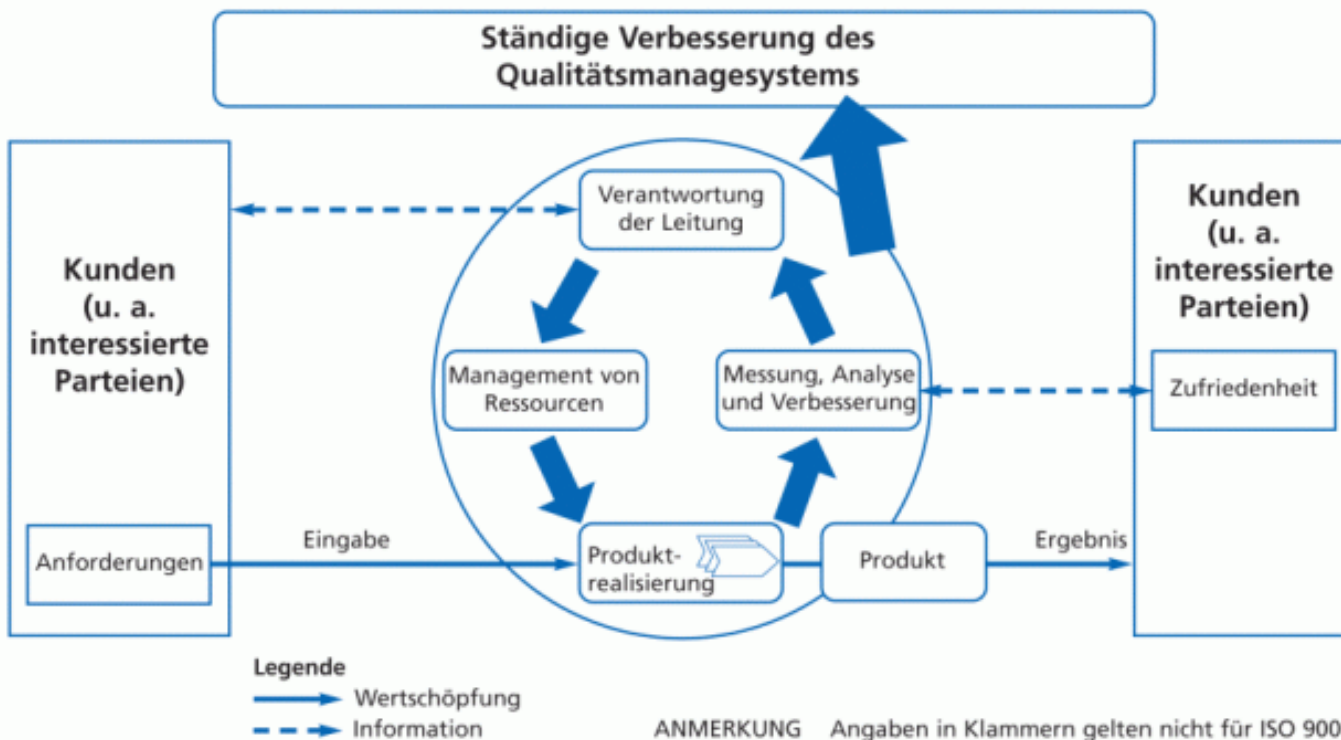
# Qualität entwickeln durch Fragen

- Wo steht Ihr Unternehmen?
- Wie wollen Sie die Qualität verbessern?
- Was wünscht sich Ihre Kundschaft?
- Wie planen und entwickeln Sie Ihr Angebot?
- Wie agieren Sie, was tun Sie konkret?
- Wie werten Sie Ihre Arbeit aus?
- Wirken sich Ihre Erfahrungen auf Ihre Entscheidungen aus?



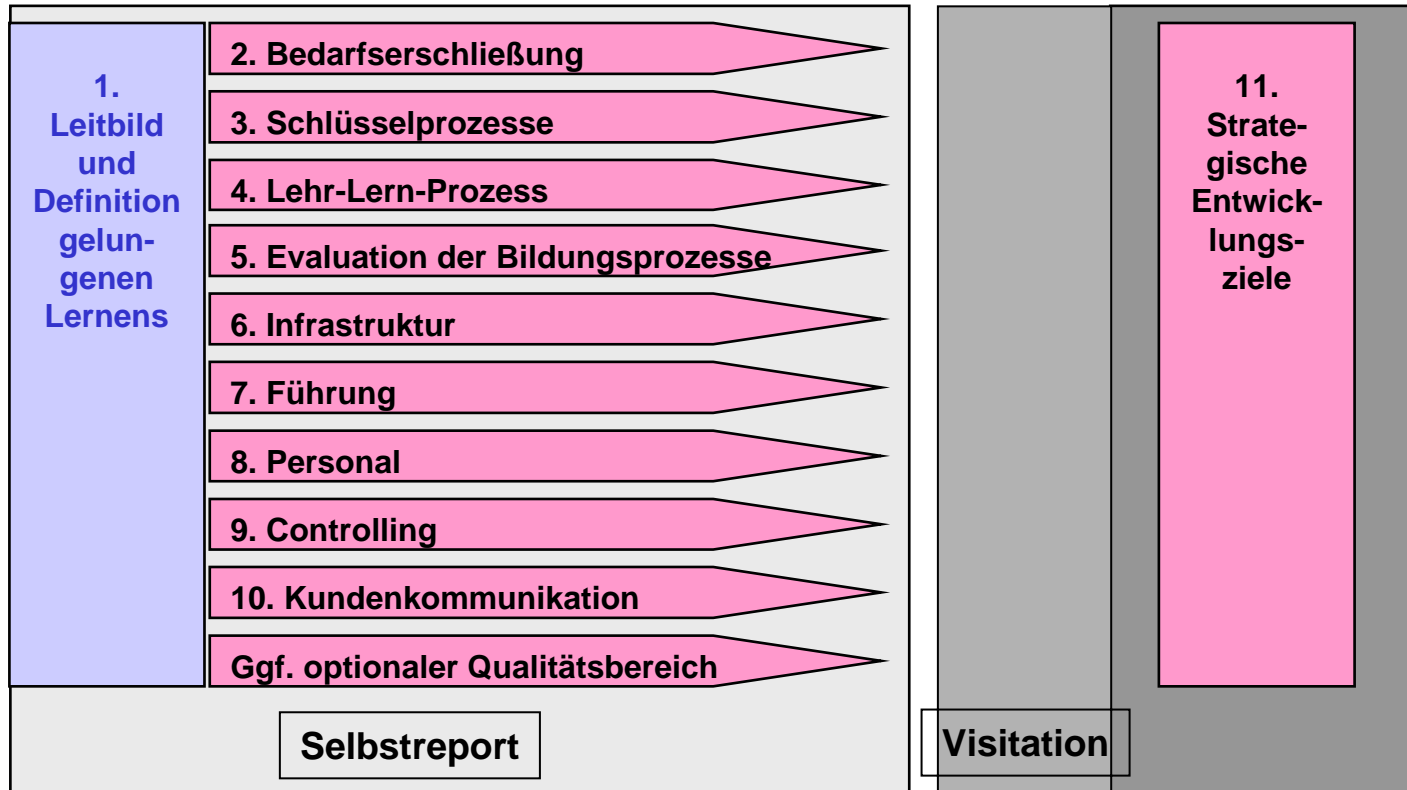
# Basis der ISO 9001

Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems





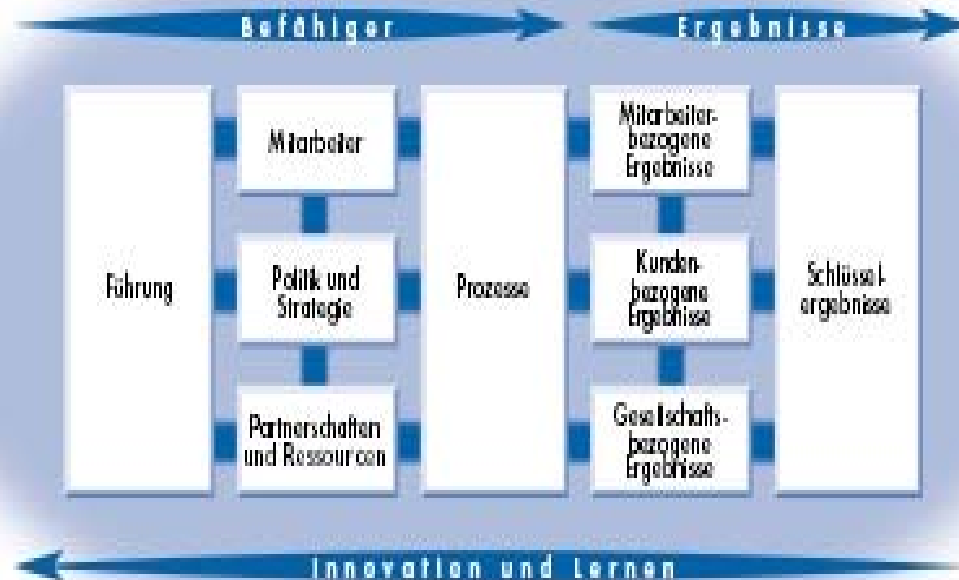
# Basis von LQW



**Abschluss  
Workshop**



# Basis von EFQM





# Ziel aller Qualitätssicherungssysteme

Ihre Kundschaft zufrieden stellen

Ihre Arbeitsprozesse optimieren

Ihrem Unternehmen Strukturen geben

Ihr Angebot verbessern

Qualitätssicherung kontinuierlich etablieren

**Herzlich willkommen!**

## **Kooperative Qualitätsentwicklung**

am Beispiel des Projekts  
„Flexible Qualitätsentwicklung“

**17. September 2005**

**Bettina Kaßbaum**  
**Projektleitung „Flexible Qualitätsentwicklung“**  
Weiterbildung Hamburg e.V.



LernendeRegionen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



## Elemente der Zusammenarbeit

### **Systematische Selbstbewertung**

Identifikation eigener Stärken und Verbesserungspotentiale mit Hilfe eines umfassenden Bewertungsinstrumentes als gemeinsamem Bezugsrahmen

### **Eingabe der Daten in die Vergleichsdatenbank**

Fortschrittsdokumentation und quantitatives Benchmarking

### **Interne Aktionsplanung**

**Einrichtungsspezifische  
Qualitätsaktivitäten**

### **Kooperationsbörse**

**Gemeinsame Arbeit in  
Kooperationsprojekten  
und qualitatives Benchmarking**

### **Gemeinsame Ergebnisauswertung und Bericht**

1 Durchlauf = ca. 1 Jahr



LernendeRegionen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung





## Wozu Qualitätsentwicklung?

- Qualitätsmanagement zur Professionalisierung der Unternehmenssteuerung
- Qualitätsmanagement = Systematik (PDCA-Zyklus)
- Ein Excellence-Modell als Ausgangsbasis und Orientierung
- Flexible Auswahl von Entwicklungsthemen und Höhe des Ressourceneinsatzes



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



# Die Qualitätsbereiche



GEFÖRDERT VOM



## Qualitätsentwicklung ist Organisationsentwicklung!

Für die Einführung von Qualitätsentwicklung wird benötigt:

- Engagierte und konfliktbereite Führungskräfte
- Kompetente/n Qualitätsbeauftragte/n
- finanzielle und personelle Ressourcen
- Qualitätskonzept/ Modell
- Externes Expertenwissen
- Mitarbeiterbeteiligung
- Internes Kommunikationssystem
- Geduld und langer Atem



GEFÖRDERT VOM



## Qualitätsentwicklung in Kooperation

- Bestandsaufnahme im Unternehmen mit gemeinsam genutztem Selbstbewertungsinstrument
- Vergleich mit anderen zur Orientierung und als Motivationsfaktor
- Ressourcenschonung und Inspiration durch Qualitätsentwicklung in Kooperationsprojekten
- Gemeinsame Arbeit schafft Gelegenheit zu Austausch und kollegialer Beratung



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



## Stabilitätsfaktoren für die Kooperation

- Feste Gruppe von Unternehmen und Teilnehmern
- Vertraglich vereinbartes Commitment
- Verbindlich vereinbarte Regeln
- Kooperationsfördernde Projektprinzipien
- Sicherung der Rahmenbedingungen durch einen neutralen „Kooperationsagenten“



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



### **Ausblick auf die Diskussion:**

Die Diskussion kreiste vor allem um die Frage, ob eine Unternehmerin sich in der heutigen Zeit Qualität überhaupt noch leisten kann?

Die Einschätzungen gingen weit auseinander. Einige Teilnehmerinnen berichteten, dass Sie auf Grund von Qualität Preise erhöhen konnten und mehr Kunden gewonnen haben. Viele andere drückten ihre Sorge aus, in wirtschaftlich schwierigen Zeiten keine Aufträge zu bekommen, wenn sie Zeit und Ressourcen in Qualität investieren.

Die Unternehmerinnen, die ihre Preise steigern konnten und Kunden hinzugewonnen haben, konnten ihre Qualität im Angebot klar darstellen.

In der Studie „Exba 2005 – Wie Kunden wirklich ticken“ bestätigt die Forum Marktforschung GmbH ([www.forum-mainz.de](http://www.forum-mainz.de)), dass Kunden ihre Kaufentscheidung heutzutage vor allem dann über den Preis fällen, wenn sie die Qualität nicht einschätzen oder keine qualitativen Unterschiede entdecken können.