



## Qualitätsmanagement ISO 9001

### Qualitätsmanagement einfach erklärt - Definition, Aufgaben, Ziele

Qualitätsmanagement (QM) umfasst alle abgestimmten Maßnahmen und Prozesse, mit denen ein Unternehmen sicherstellt, dass seine Produkte, Dienstleistungen oder Abläufe den Qualitätsanforderungen und Kundenwünschen entsprechen. Das Hauptziel des Qualitätsmanagements ist es, die Qualität kontinuierlich zu überwachen, zu bewerten und zu verbessern. So soll sichergestellt werden, dass die Erwartungen der Kunden erfüllt werden.

QM ist in verschiedenen Branchen und Organisationen von entscheidender Bedeutung. [Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen](#) ist sogar gesetzlich gefordert! Es dazu beiträgt, Produkte und Dienstleistungen konsistent auf einem hohen Qualitätsniveau bereitzustellen, Kundenvertrauen aufzubauen und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

### Was ist Qualitätsmanagement? - Die QM Definition

Qualitätsmanagement kann also definiert werden als geplante, systematische Herangehensweise an das Verstehen und Erfüllen von Kundenwünschen (Anforderungen) durch das Schaffen angemessener Rahmenbedingungen und einer angemessenen Aufbau- und Ablauforganisation sowie deren ständige Verbesserung – dem sogenannten [kontinuierlichen Verbesserungsprozess \(KVP\)](#).

Unter Aufbauorganisation versteht man dabei die Festlegung von Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Befugnissen für qualitätsrelevante Tätigkeiten in Ihrem Betrieb. Es ist immer von zentraler Bedeutung, dass Verantwortlichkeiten klar geregelt sind, denn sonst besteht die Gefahr fehlerhafter Abläufe. Unter Ablauforganisation versteht man, dass Sie die qualitätsrelevanten Tätigkeiten regeln, also das „wie“ festlegen. Dabei werden Abläufe beschrieben, Ihren Mitarbeitern vermittelt und die Umsetzung überwacht. Im betrieblichen Alltag erfolgt die Umsetzung in einem Qualitätsmanagementsystem.

### Was bedeutet Qualitätsmanagementsystem?

Ein [Qualitätsmanagementsystem](#) (auch QM-System oder QMS) ist eine systematische Herangehensweise, um sicherzustellen, dass die Anforderungen und Erwartungen der Kunden erfüllt werden und dass die Ziele der Organisation effektiv erreicht werden.

Als „System“ bezeichnet man dabei allgemein eine Menge von Elementen, die durch Verbindungen verknüpft sind (Struktur), so dass sie als Einheit angesehen werden können. Für Sie und Ihr Unternehmen bedeutet dies also eine konsequente unternehmensübergreifende und kundenorientierte Sichtweise. Diese erschließt durch laufende Rückkopplung zwischen den Erwartungen der Kunden einerseits und der stetigen Optimierung der Prozesse und Produkte mit entsprechenden Methoden andererseits erhebliche Nutzenpotenziale.

Daher ist dies für Sie kein Projekt mit definiertem Anfangs- und Endtermin, bei dem kurzfristige Erfolge erzielt werden können. Es ist vielmehr ein permanenter Prozess, der von jedem einzelnen in seinem Verantwortungsbereich als Erfolgspotenzial erkannt, ernst genommen und täglich überzeugend gelebt werden muss.

Qualitätsmanagement kann also für Sie und Ihr Unternehmen nur erfolgreich sein, wenn die oberste(n) Führungsebene(n) sich sichtbar, überzeugend und dauerhaft dafür engagieren.

**Video:** [Was ist Qualitätsmanagement & was sind die Aufgaben?](#)

**Video:** [Was steckt hinter dem Begriff Qualitätsmanagementsystem?](#)



Alle unsere YouTube Videos finden Sie hier auf dem [YouTube Kanal der VOREST AG!](#)

## Welche Vorteile hat Qualitätsmanagement für Unternehmen?

Die konsequente Ausrichtung Ihres Unternehmens auf die Erfüllung von Kundenanforderungen durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 führt nachweislich zu einer kontinuierlichen Leistungssteigerung aller Unternehmensabläufe. Zudem führt dies zu sinkenden Prozess- und Reklamationskosten, motivierten Mitarbeitern und zufriedeneren Kunden.

Natürlich ergeben sich aus der Anwendung eines QM-Systems ebenso eine Vielzahl von weiteren Vorteilen für Ihr Unternehmen. Sie erkennen dadurch frühzeitig Fehler und Schwachstellen und können diesen rechtzeitig entgegen wirken. Die Einweisung von Mitarbeitern in festgelegte Vorgehensweisen, Verfahren oder Abläufe wird zudem stark vereinfacht. So vermeiden Sie Doppelarbeit und verbessern gleichzeitig die Zusammenarbeit, da die Zuständigkeiten geklärt sind. Außerdem legen Sie die erforderlichen Prüfmaßnahmen so fest, dass diese an der zweckmäßigsten Stelle zum richtigen Zeitpunkt durchgeführt werden.

## Was sind typische Ziele im Qualitätsmanagement?

Das Qualitätsmanagement verfolgt mehrere strategische Ziele, die sich direkt auf den Unternehmenserfolg auswirken. Im Fokus stehen die kontinuierliche Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen und Arbeitsabläufen sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Auch die langfristige Kundenbindung wird durch konstante Qualität und

verlässliche Prozesse gestärkt. Darüber hinaus spielen interne Faktoren wie die Zufriedenheit der Mitarbeitenden eine wichtige Rolle. Weitere Ziele können die Optimierung der Produktivität, die Reduktion von Fehlerquellen sowie die Erreichung einer Zertifizierung nach ISO 9001 sein – ein bedeutender Schritt zur Imageverbesserung und Markensicherung.

## Was sind Aufgaben im Qualitätsmanagement?

Das Qualitätsmanagement umfasst vielfältige Aufgaben die alle auf ein zentrales Ziel ausgerichtet sind: die konsequente Sicherstellung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards im Unternehmen. Hierzu zählen:

- **Qualitätsplanung:** Das Festlegen von Zielen, Standards und Prozessen stellt sicher, dass die Qualität von Beginn an berücksichtigt wird.
- **Qualitätskontrolle:** Produkte und Prozesse werden überwacht und geprüft, um sicherzustellen, dass sie den festgelegten Qualitätsanforderungen entsprechen.
- **Qualitätssicherung:** Durch Systeme und Prozesse wird gewährleistet, dass die Qualität konstant auf einem hohen Niveau bleibt.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Möglichkeiten zur Effizienz- und Qualitätssteigerung werden regelmäßig identifiziert, um Prozesse und Produkte zu optimieren.
- **Qualitätsüberwachung:** Leistungskennzahlen werden überwacht und Daten gesammelt, um sicherzustellen, dass Qualitätsstandards eingehalten werden.
- **Schulung und Weiterbildung:** Mitarbeiter werden kontinuierlich geschult, damit sie ihre Aufgaben mit hoher Qualität und den erforderlichen Fähigkeiten ausführen können.
- **Kundenfeedback:** Rückmeldungen und Erwartungen der Kunden werden berücksichtigt, um die Qualität gezielt an ihre Bedürfnisse anzupassen.
- **Risikomanagement:** Potenzielle Risiken für die Qualität werden identifiziert und Pläne entwickelt, um diese Risiken zu minimieren.
- **Dokumentation und Berichterstattung:** Daten werden erfasst und Prozesse dokumentiert, um die Qualität zu überwachen und zu analysieren.

**Video:** [Wie funktioniert die Einführung eines QMS?](#)

**Video:** [Welche QM-Ausbildung ist zur Umsetzung der ISO 9001 erforderlich?](#)

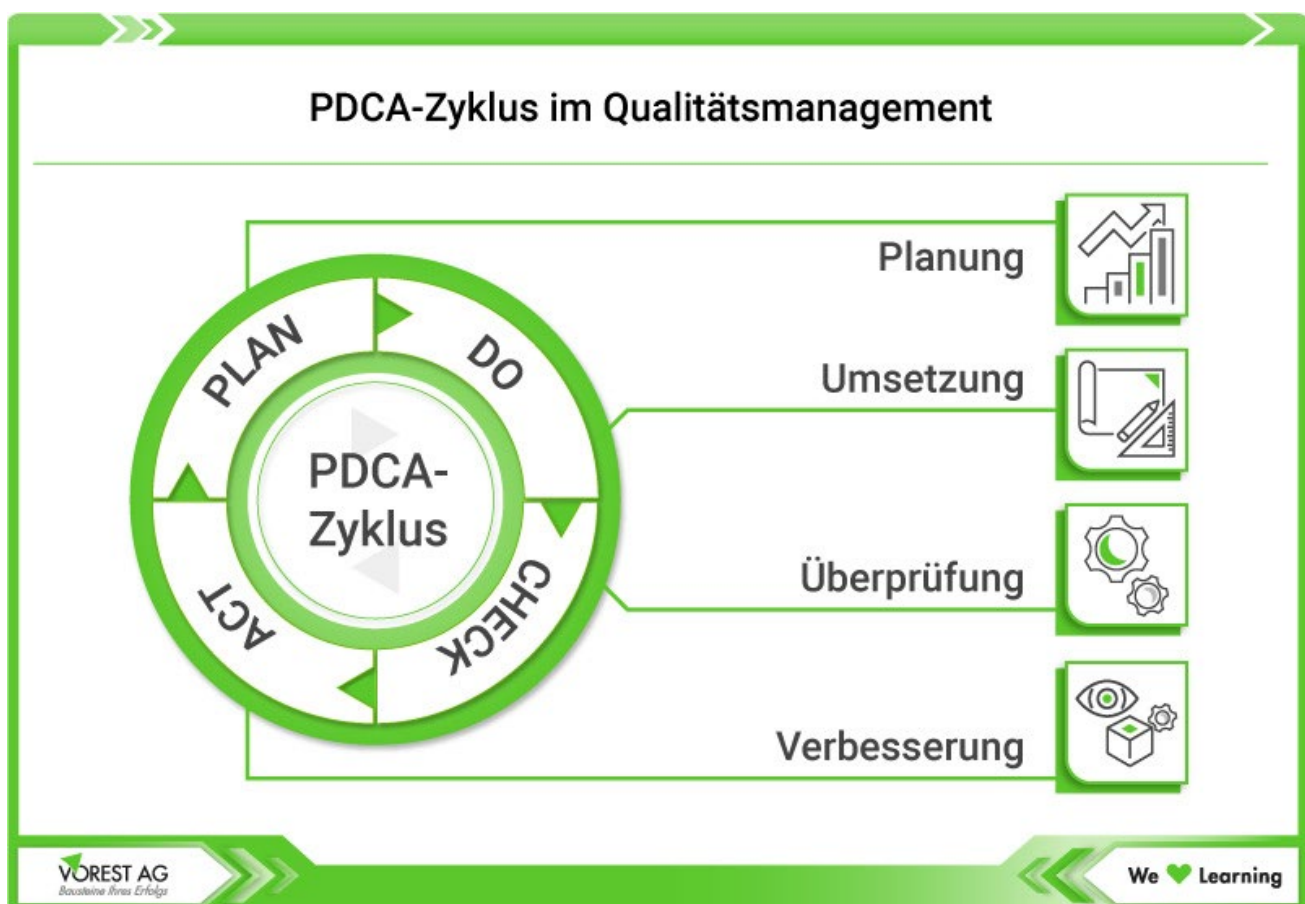


Alle unsere YouTube Videos finden Sie hier auf dem [YouTube Kanal der VOREST AG!](#)

## Der PDCA-Zyklus im Qualitätsmanagement

Ein zentrales Element im Qualitätsmanagement ist der PDCA-Zyklus, auch bekannt als Deming-Kreis. Er beschreibt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der Unternehmen dabei unterstützt, Qualität systematisch und nachhaltig zu steigern.

PDCA steht dabei für Plan, Do, Check und Act – also für „Planung der Ablauforganisation“, „Durchführung“ entsprechend der Festlegung, „Überprüfung der Wirksamkeit Ihrer Maßnahmen“ und „Handeln“ im Falle der Feststellung, dass Sie Ihre definierten Qualitätsziele nicht erreichen. Ist dieser PDCA Zyklus schließlich durchlaufen, beginnt er wieder von neuem. Dieses ständige Durchlaufen führt schließlich zu einer kontinuierlichen Verbesserung Ihres Managementsystems – [dem KVP](#).



## Welche Rollen im Qualitätsmanagement gibt es?

Eine klare Rollenverteilung bzw. Verteilung der Zuständigkeiten trägt wesentlich zum Erfolg des Qualitätsmanagements bei. So wird sichergestellt, dass Aufgaben und Verantwortlichkeiten bspw. für die Einführung, Überwachung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) konkret zugewiesen sind. Die Rollen können je nach Branche und Größe des Unternehmens variieren.

Zudem können die einzelnen Aufgaben und Funktionen auch von ein und derselben Person übernommen werden, wenn es sich bspw. um ein kleines Unternehmen handelt. Es ist somit nicht entscheidend, welche Rollen im Unternehmen explizit vertreten sind, sondern dass die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar zugeordnet sind. Nachfolgend werden die wesentlichen Rollen im Qualitätsmanagement zusammengefasst:

## **Der Qualitätsmanager**

Die Rolle des **Qualitätsmanagers** obliegt oftmals einer Führungsperson des Unternehmens. In seiner Verantwortung liegt die strategische Planung, Einführung sowie Koordination des gesamten QMS. Hierzu gehören bspw. die Festlegung der Qualitätsziele und Qualitätsrichtlinien, die Überwachung der Umsetzung des QMS sowie die Koordination von Audits. Durch den Qualitätsmanager erfolgt zudem oftmals die Berichterstattung an das Management oder die Geschäftsführung.

## **Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) oder Qualitätsbeauftragte**

Die Begriffe **Qualitätsmanagementbeauftragter** und Qualitätsbeauftragter werden oftmals als Synonyme verwendet. Der QMB unterstützt in der Regel den Qualitätsmanager bei der operativen Umsetzung des Qualitätsmanagements und ist der Ansprechpartner für qualitätsrelevante Themen oder Fragen seitens der Mitarbeiter. Er koordiniert interne Audits und hat eine unterstützende Rolle bei der Vorbereitung von externen Audits. Der QMB trägt dafür Sorge, dass das QMS erfolgreich funktioniert und hat das Erreichen der Qualitätsziele im Blick.

## **Der Qualitätsbeauftragte für bestimmte Bereiche**

In einem sehr großen Unternehmen kann es auch Qualitäts(management)beauftragte für einen bestimmten Bereich geben. So kümmern sich diese bspw. insbesondere um die Lieferantenqualität, die Kundendienstqualität oder die Produktionsqualität. Sie sind Experten für die besonderen Anforderungen und Prozesse ihres jeweiligen Verantwortungsbereiches.

## **Der Qualitätsingenieur**

Ein Qualitätsingenieur spielt eine unterstützende Rolle bei der Planung und Realisierung von Qualitätsverbesserungsprojekten und -initiativen. Er analysiert Qualitätsprobleme und sucht nach Lösungen, wozu er statistische Methoden und Werkzeuge einsetzt.

## **Der interne Auditor**

Ein **interner Auditor** im Qualitätsmanagement ist für die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Qualitätsaudits innerhalb des eigenen Unternehmens zuständig. Diese dienen der Überprüfung, ob alle Qualitätsstandards eingehalten werden. Der interne Auditor deckt Verbesserungspotenziale auf und unterstützt bei der Umsetzung von entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

## Der (externe) Auditor

Ein [Auditor](#) im Qualitätsmanagement führt unabhängige Qualitätsaudits in Unternehmen durch und prüft die Einhaltung der relevanten Standards und Vorschriften. Der externe Auditor kann von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft kommen und ein Zertifizierungsaudit durchführen oder von einer spezialisierten Beratungsfirma beauftragt werden.




























## Der Schulungsbeauftragte

Ein Schulungsbeauftragter organisiert und führt QM-Schulungen für die Mitarbeiter des Unternehmens durch. Er trägt dafür Sorge, dass alle relevanten Mitarbeiter über die Anforderungen des Qualitätsmanagements informiert und bei Bedarf zu bestimmten Themen, wie bspw. dem Einsatz von QM-Werkzeugen, geschult sind. Oftmals übernimmt der Qualitätsmanagementbeauftragte des Unternehmens die Rolle des Schulungsbeauftragten.

## Ihre Qualitätsmanagement Ausbildung - die Basis für ein wirksames QM-System

Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement verlangt von allen Beteiligten ein umfangreiches Fachwissen. Mit den Schulungen unserer [Qualitätsmanagement Ausbildung](#) machen wir für alle Anforderungen eines modernen QM-Systems. Egal, ob Sie mit dem ISO 9001 Basiswissen Lehrgang ins Thema einsteigen oder sich zum internen Auditor ISO 9001, QMB Qualitätsmanager oder zum externen Auditor ausbilden möchten – wir haben die passende Weiterbildung im Programm. Hier finden Sie zudem die [Übersicht zu unserem Gesamtangebot](#).

Sie wünschen sich ein extra auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtetes Seminar zur DIN ISO 9001 und dessen Prozesse in Ihrem Unternehmen? Mit unseren [Qualitätsmanagement Inhouse Schulungen](#) kommen wir zu Ihnen und schulen Sie zu Ihrem Wunschthema. Wir stehen dabei auch gerne beratend zur Seite – sprechen Sie uns einfach an.

Kursvideo	Schritt Seminartitel	Kursformen	Zertifikat	Informationen
	 <b>Kostenloser E-Learning Kurs - Was ist Qualitätsmanagement?</b>	 		
	<b>1</b> <b>Basiswissen Qualitätsmanagement ISO 9001</b>	 		
	<b>2</b> <b>Interner Auditor ISO 9001</b>	 		
	<b>3</b> <b>QMB Qualitätsmanagementbeauftragter ISO 9001</b>	 		
	<b>4</b> <b>Auditor und Lead Auditor ISO 9001</b>	 		
	 <b>Kostenloser Gesamtkatalog der VOREST AG zum Download</b>			

## Was ist die ISO 9001 für das Qualitätsmanagement?

Die [ISO 9001](#) ist eine internationale Norm für Qualitätsmanagementsysteme und bildet die Grundlage für viele branchenspezifische Qualitätsstandards. Weltweit wird sie von der [Internationalen Organisation für Normung \(ISO\)](#) bereitgestellt und regelmäßig überarbeitet. In Deutschland erfolgt die nationale Umsetzung und Veröffentlichung durch das [Deutsche Institut für Normung \(DIN\)](#). Beide Institutionen tragen wesentlich zur Standardisierung und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagementsystemen bei.

Sie legt die Anforderungen fest, die ein Unternehmen erfüllen muss, um ein wirksames Qualitätsmanagementsystem zu etablieren und aufrechtzuerhalten. Die Norm ist darauf ausgerichtet, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, die Produkt- und Dienstleistungsqualität zu steigern und die Prozesse in einer Organisation effizienter zu gestalten.

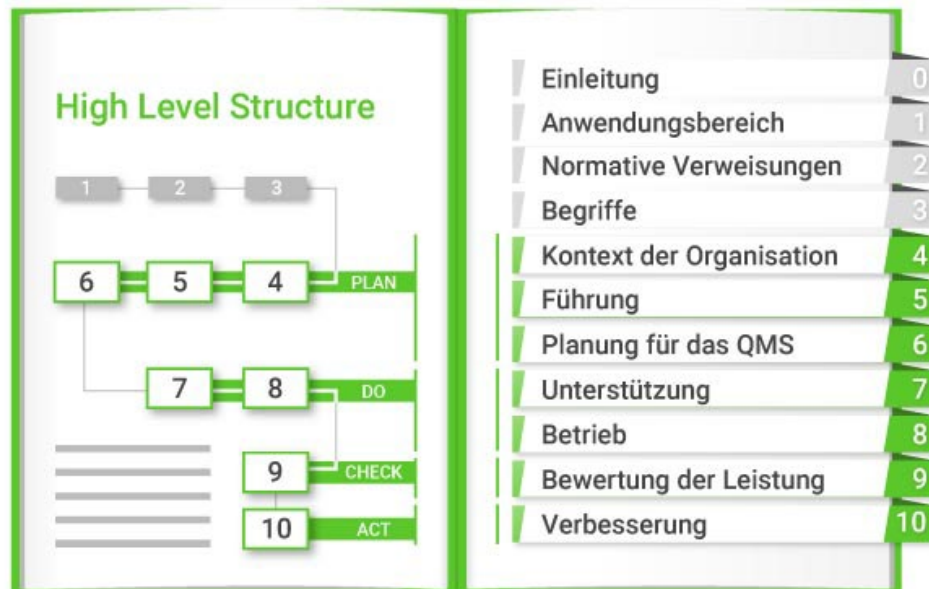
## Was beinhaltet die ISO 9001 und wie ist die Norm aufgebaut?

Die QM Norm DIN EN ISO 9001 besteht aus den folgenden zehn Abschnitten:

1. Anwendungsbereich
2. Normative Verweise
3. Begriffe
4. [Kontext der Organisation](#)
5. Führung
6. Planung
7. Unterstützung
8. Betrieb
9. Bewertung der Leistung
10. Verbesserung

Man spricht in diesem Zusammenhang auch von der [High Level Structure \(HLS\)](#). Alle neuen bzw. revidierten Managementnormen sind nach dieser HLS strukturiert und verfügen somit über die gleichen 10 Kapitel. Dadurch wird die Abbildung von integrierten Managementsystemen ermöglicht.

## Aufbau der Qualitätsmanagement Norm ISO 9001



Im Mai 2021 wurde die sogenannte „Harmonized Structure“ (HS) eingeführt, die die bisherige High Level Structure ersetzt. Für die Entwicklung neuer sowie die Überarbeitung bestehender ISO-Normen wird seitdem nun an die Harmonized Structure als Leitfaden für verwendet wird. Die grundlegenden Elemente der HLS bleiben jedoch bei der Harmonized Structure unverändert.

### Was sind die 7 Qualitätsmanagement Grundsätze?

Der Schwerpunkt der ISO 9001 liegt nicht nur auf der Erfüllung der reinen Normanforderung. Sie soll vielmehr eine strategische Entscheidung der Geschäftsführung darstellen. Daher basiert die Norm auf 7 zentralen Grundsätzen, die als Vorgabe für das Handeln der Geschäftsführung dienen. Diese Grundsätze sind folgende:

1. [Kundenorientierung](#)
2. [Führung](#)
3. [Engagement von Personen](#)
4. [Der prozessorientierte Ansatz](#)
5. [Verbesserung](#)
6. [Faktengestützte Entscheidungsfindung](#)
7. [Beziehungsmanagement](#)

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht und Erklärung der 7 Qualitätsmanagement Grundsätze, welche die Basis für ein Qualitätsmanagementsystem und die Interpretation der DIN EN ISO 9001 bilden.

## 1. Kundenorientierung

Einer der wichtigsten Grundsätze im Qualitätsmanagement ist die Orientierung am Kunden. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Erfüllung der Kundenanforderungen und dem Bestreben, diese Erwartungen zu übertreffen. Denn nur dann, wenn Sie und Ihr Unternehmen das Vertrauen Ihrer Kunden und der interessierten Parteien gewinnen, ist ein nachhaltiger Erfolg möglich. Zudem sollten Sie bewerten, ob Sie die entsprechenden Erwartungen erfüllen können. Ebenso muss die Wahrnehmung und Zufriedenheit Ihrer Kunden ermittelt und bewertet werden.



Dabei sind mit "Kunden" nicht nur die Abnehmer Ihres Produktes gemeint. Ebenso zählen hierzu interne und externe Abnehmer von Teilleistungen, wie Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten oder Geldgeber. Die Vorteile für Sie sind dabei die Steigerung des Images Ihres Unternehmens und hieraus resultierend eine höhere Kundenbindung. Zudem steigern Sie

Ihren Marktanteil und generieren mit einem größeren Kundenstamm mehr Umsatz und Folgegeschäfte. Hierzu sind jedoch einige Maßnahmen erforderlich:

- Identifikation direkter/indirekter Kunden
- Berücksichtigung und Kommunikation aktueller sowie zukünftiger Erfordernisse und Erwartungen (Zielsetzungen)
- Überwachung der Kundenzufriedenheit und Ergreifung von Maßnahmen
- Management der Kundenbeziehungen

## 2. Führung

Führungskräfte schaffen die Bedingungen und Orientierung, damit sich Personen voll und ganz für das Erreichen der Qualitätsziele einsetzen können. Denn nur eine Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation und die Einbeziehung von Personen ermöglicht das Erreichen der Ziele. Durch die daraus resultierende bessere Koordination erreichen Sie zudem eine Optimierung der betrieblichen Prozesse. Außerdem verbessern und stärken Sie die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Bereichen und Funktionen. Ebenfalls steigern Sie die Wirksamkeit und Effizienz bei der Durchführung von Maßnahmen zur Zielerreichung. Wichtige Maßnahmen für die Führung sind dabei:

- Interne Kommunikation (Strategie, Politik)
- Schaffen einer Vertrauenskultur auf der Basis von gemeinsamen Werten
- „Vorleben“ durch die Führungskräfte

## 3. Engagement von Personen

Wesentlich für Ihr Qualitätsmanagement System sind kompetente, befugte Personen, durch deren Engagement die Fähigkeit der Organisation Werte zu schaffen stetig gesteigert wird. Sämtliche Personen in allen Funktionen sollten respektiert und einbezogen werden, um das Unternehmen effizient zu führen und zu lenken. Die Vorteile dabei sind für Sie zufriedeneres Personal mit gesteigertem Vertrauen und eine bessere Zusammenarbeit. Sie erfahren zudem eine höhere Beteiligung des Personals an Verbesserungstätigkeiten und erreichen ein größeres Verständnis der Qualitätsziele sowie eine gesteigerte Motivation diese zu erreichen. Wichtige Maßnahmen für das Engagement von Personen sind unter anderem:

- Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit mittels Umfragen (inkl. Maßnahmen)
- Erkennen/Anerkennen der Mitwirkung
- Kommunikation über die Wichtigkeit der persönlichen Mitwirkung
- Förderung der Zusammenarbeit
- Vermeidung von Ängsten (Fehlerkultur)

## 4. Der Prozessorientierte Ansatz

Hierbei werden Tätigkeiten als zusammenhängende Abläufe in einem kohärenten System verstanden. So können Ergebnisse effizienter und beständiger erreicht werden. Diese Abläufe definieren dabei das Qualitätsmanagement System. Erst das Verständnis, wie durch die Prozesse Ergebnisse erzielt werden, ermöglicht die Optimierung der Leistung des Systems für Sie. So können Sie Ergebnisse beständiger und vorhersehbarer erreichen und reduzieren dabei gleichzeitig Barrieren zwischen Abteilungen. Zudem erzeugen Sie eine

bessere Steuerung Ihrer Abläufe und optimieren die Leistung durch eine bessere Nutzung der vorhandenen Ressourcen. Dies gelingt vor allem durch eine konsequente Ausrichtung auf die Schlüsselprozesse. Wichtige Maßnahmen für den prozessorientierten Ansatz sind folgende:

- Bestimmung der Wechselwirkungen der Prozesse und Analyse der Auswirkungen einzelner Prozesse auf das QM-System
- Bereitstellung der für die Steuerung der Prozesse notwendigen Informationen
- Ausstattung des verantwortlichen Personals mit Befugnissen zur Prozesssteuerung

## 5. Verbesserung

Wollen Sie und Ihr Betrieb erfolgreich sein, müssen Sie den Fokus auf eine stetige Leistungssteigerung und Optimierung legen. Damit Sie das vorhandene Leistungsniveau aufrechterhalten, indem Sie auf veränderte Bedingungen reagieren, erfordert dies die Nutzung von Chancen durch Verbesserungen. So gelangen Sie zu einer besseren Fähigkeit zur Handhabung von internen und externen Risiken. Sie sind zudem in der Lage, Ursachen zu bestimmen und entsprechende Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Außerdem erreichen Sie eine höhere Prozessleistung durch besser bereitgestellte Informationen. Ihre Mitarbeiter werden zudem durch den Erfolg der Verbesserung motivierter und leistungsfähiger.



Die Verbesserung läuft dabei nach den Schritten des PDCA-Zyklus. Zudem sollten Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern eingeholt werden. Diese prüfen Sie anschließend auf Nutzbarkeit und bewerten sie. Es entsteht ein sich wiederholender Kreislauf aus Planung, Tätigkeit, Kontrolle und Verbesserung. Wichtige Maßnahmen für die Verbesserung sind:

- Sicherstellung der Kompetenz des Personals, um eine Optimierung zu erreichen
- Förderung der Einführung von Verbesserungszielen auf allen Ebenen
- Einführung von systematischen Verbesserungsprozessen mit dem Schwerpunkt Entwicklung neuer Produkte und Leistungen

## 6. Faktengestützte Entscheidungsfindung

Entscheidungen, die auf Basis der Analyse und Bewertung von Daten und Informationen getroffen wurden, führen eher zu den gewünschten Ergebnissen. Da Entscheidungsfindung durch ihre Komplexität immer eine gewisse Unsicherheit für Sie aufweisen kann, führt das Verständnis auf der Basis von Tatsachen und Nachweisen zu größerer Objektivität. Sie optimieren somit Ihren Prozess der Entscheidungsfindung und erkennen die Wirksamkeit bereits getroffener Entscheidungen und Maßnahmen besser. Hierdurch können Sie eine genauere Bewertung der Leistung vornehmen und erreichen eine bessere Wirksamkeit und Effizienz Ihrer betrieblichen Maßnahmen. Wichtige Maßnahmen für den Qualitätsmanagement Grundsatz der faktengestützten Entscheidungsfindung finden Sie im Folgenden:

- Kompetenz von Personen sicherstellen, die Daten analysieren und bewerten
- Maßnahmen ergreifen, damit Daten und Informationen präzise und verlässlich sind
- Festlegen, welche Leistungskennzahlen zu messen und zu überwachen sind
- Dem Personal den Zugriff ermöglichen

## 7. Beziehungsmanagement

Das Führen und Steuern der Beziehungen mit relevanten interessierten Parteien, wie z.B. Behörden, Banken und Anbietern, führt für Sie zu nachhaltigem Erfolg. Denn die Leistung Ihres Unternehmens wird durch das Umfeld (Kontext) mit den relevanten interessierten Parteien erheblich beeinflusst. Mit einem effizienten Beziehungsmanagement erzielen Sie also eine bessere Leistung durch das richtige Reagieren und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten. Sie erreichen zudem ein gleiches Verständnis von Werten und Zielsetzungen und können Ressourcen gemeinsam nutzen sowie Risiken steuern. Wichtige Maßnahmen für das Beziehungsmanagement sind dabei:

- Bestimmung der interessierten Parteien
- Priorisierung interessierter Parteien und Aufbau langfristiger Beziehungen
- Gemeinsames Sammeln und Nutzen von Informationen und Expertenwissen
- Gemeinschaftliche Aktivitäten zur Entwicklung und Verbesserung

---

## Welche ISO Kernnormen gibt es im Qualitätsmanagement?

Die bekannteste Norm im Bereich des Qualitätsmanagements ist die oben bereits erwähnte ISO 9001. Neben dieser umfasst die [ISO 9000er-Familie](#) aber noch weitere Normen, welche für den Erfolg eines QM-Systems von zentraler Bedeutung sind. Folgende Normen zählen zu den Kernnormen im Bereich QM:

1. ISO 9000 „QM-Systeme – Grundlagen und Begriffe“
2. ISO 9001 „Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“
3. ISO 9004 „Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation“
4. ISO 19011 „Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen“

Bei der Anwendung der ISO 9001 wird häufig vergessen, dass zu deren Umsetzung das richtige Verständnis erforderlich ist. Dies liefert Ihnen die DIN EN ISO 9000 unter anderem durch QM Grundsätze. Die ISO 9000 ist eine sogenannte „Bezugsnorm“. Sie hilft Ihnen und den Anwendern vieler weiterer QM-Normen, die QM Grundsätze, Systemmodelle und verwendeten Begriffe zu verstehen. Dies sind wichtige Voraussetzungen für Sie, um ein QM-System anhand der richtigen Interpretation wirksam und effizient umzusetzen und den maximalen Nutzen daraus zu ziehen. Die ISO 9000 weist Sie darauf hin, dass sich die aktuellen Anforderungen an das Qualitätsmanagement von denen vergangener Jahrzehnte signifikant unterscheiden. Das liegt daran, dass der schnelle Wandel ein neues Umfeld (Kontext) und neue Herausforderungen erzeugt:

- Wissen wird eine wesentliche Ressource, zur effizienten Durchführung der Prozesse.
- Qualität geht über die Kundenzufriedenheit hinaus und gewinnt eine direkte Auswirkung auf das Ansehen einer Organisation.
- Durch eine gestiegene Bildung und Ansprüche der Gesellschaft gewinnen neue Parteien an Bedeutung.

## Die Zukunft des Qualitätsmanagements

Die Zukunft des Qualitätsmanagements wird zunehmend von Digitalisierung, Nachhaltigkeit und agiler Unternehmenskultur geprägt. Moderne Qualitätsmanagementsysteme integrieren Künstliche Intelligenz und Big Data, um Prozesse in Echtzeit zu überwachen und vorausschauende Analysen zu ermöglichen.

Gleichzeitig gewinnen auch im modernen QM das [Nachhaltigkeitsmanagement](#) und die soziale Verantwortung immer mehr an Bedeutung – sei es durch gestiegene Anforderungen seitens der Behörden oder der Kunden. Unternehmen setzen daher zunehmend auf umweltfreundliche Prozesse – nicht nur in der Produktion, sondern entlang der gesamten Lieferkette. Wer Verantwortung übernimmt und ressourcenschonend arbeitet, sichert langfristig seinen Erfolg.

Aber auch in Bezug auf Qualität, Zuverlässigkeit und Innovation steigen die Kundenanforderungen kontinuierlich. Sie fordern verlässliche Qualität, neue Ideen und hohe Standards. Unternehmen müssen sich deshalb ständig weiterentwickeln und sich im Wettbewerb behaupten. Agilität und kontinuierliches Lernen werden zu zentralen Pfeilern, um sich in dynamischen Märkten flexibel und kundenzentriert weiterzuentwickeln. Das Qualitätsmanagement wird so zum strategischen Erfolgsfaktor und Treiber von Innovation.

## Unsere Serviceangebote im Bereich Qualitätsmanagement ISO 9001

- Grundlagenwissen zum Thema: Qualitätsmanagement einfach erklärt - Definition, Aufgaben, Ziele
- Ausbildungen & Weiterbildungen: [Qualitätsmanagement Ausbildung ISO 9001](#)
- E-Learning Kurse: [Online Schulungen zum Qualitätsmanagement ISO 9001](#)
- Inhouse-Training: [Qualitätsmanagement Inhouse Schulungen bei Ihnen im Unternehmen](#)
- Musterdokumente: [Qualitätsmanagement Vorlagen und Checklisten](#)
- Wissensbausteine: [Expertenwissen zum Qualitätsmanagement ISO 9001](#)
- Fachzeitschrift PRO SYS: [Monatliche Fachinfos inklusive Musterdokumente](#)
- Beratung: [Wir unterstützen Sie beratend zum Qualitätsmanagement](#)

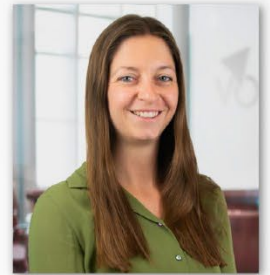
■ **Sie haben Fragen oder wünschen ein Angebot?**  
Ich helfe Ihnen gerne weiter!

### Kati Schäfer

Produktmanagement Training & PRO SYS

☎ 07231 92 23 91 - 0

✉ kschaef@vorest-ag.de



■ **Inhouse Training – Wir kommen zu Ihnen ins Haus!**  
Sie wünschen ein Angebot?

### Claudia Talmon

Produktmanagement Training

☎ 07231 92 23 91 - 0

✉ ctalmon@vorest-ag.de



## Unser Katalog für 2025

Laden Sie hier kostenfrei und unverbindlich unseren **Katalog** mit einer Übersicht zu allen unseren aktuellen **Schulungen** und **E-Learning-Kursen** herunter.

