

Management-Manual compact
Basis: ISO 9001:2015

Ein kleines Werk für alle Branchen



MM^c - in eigener Sache

Gestatten, dass ich mich vorstelle: Ich bin Ihr ganz persönliches **Management-Manual compact**, quasi die kleinste Form eines ‚Qualitäts-Management-Handbuches‘ – so wie das früher mal hieß.

Okay – ich weiß: Die ‚neue‘ ISO 9001:2015 fordert so etwas eigentlich nicht mehr. Dennoch existiere ich. Weil ich glaube, dass ich auch künftig wichtig bin und gebraucht werde. Als ‚Bekanntnisschreiben zu Qualität‘. Oder als ‚roter Faden‘ für die inhaltliche Gestaltung eines Managementsystems.

Deshalb habe ich eine zukunfts-orientierte praxisnahe Struktur gewählt. ‚High Level Structure‘ würde man neuhochdeutsch dazu sagen. Aller guten Dinge sind neuerdings zehn – zehn Abschnitte. So sollen künftig alle neuen Regelwerke geschneidert sein.

In meinen Texten und Aussagen beschränke ich mich auf das Wenigste. Denn weniger ist manchmal mehr. Gerne könnt Ihr trotzdem dieses kleine Werk zusätzlich mit eigenen Fotos illustrieren oder sogar als MM^c-Flyer verwenden und verteilen.

Im Klartext:

Grundlage bildet die individuell anzupassende Prozesslandschaft mit den dazugehörigen Prozessen und Verfahren. ‚Meine Organisations-Chefs‘ haben die wesentlichen – (hoffentlich) gemeinsam mit den Mitarbeitenden festgelegt. Ansonsten wurde zusätzlich das dokumentiert, was für das Ergebnis einer ordentlichen Arbeit notwendig ist – wir sprechen hier von ‚dokumentierter Information‘. Was dazugehört? Einfach Chef/in bzw. Mitarbeitende fragen.

So, nun geht’s los. Von eins bis zehn. Mit den wichtigsten Aussagen.

Das Ganze funktioniert übrigens nur, wenn alle Beteiligten Bescheid wissen, den Sinn erkennen und ohne Angst, sondern mit Überzeugung mitmachen.

Auf der nächsten Seite geht’s los. Viel Erfolg – HAPPY QUALITY!



MM^c und sein ‚Schöpfer‘ Edgar Hoffmann

Management-Manual compact

v0.8 vom 15.07.2015 04:58:00 Uhr, Seite 2 von 8

Erstellt: *elwo* Freigabe:

Management-Manual ^{compact}
ISO 9001:2015

Abschnitt 0 - Einleitung

Hier hinein gehört quasi der ‚Inhaber‘ dieses **MM^c**, und zwar mit

- Name und Bezeichnung der Rechtsform, gerne mit Logo
- wer das Unternehmen vertritt.
- wo sich der Hauptfirmensitz befindet ...
- ... und wo weitere Standorte existieren
- welche Geschäftsfelder bedient werden
- wie viele Mitarbeitende die Organisation hat
- welche Besonderheiten (ggf. Alleinstellungsmerkmale) es gibt.

Und dann der **Hinweis**

- auf Leitbild, Unternehmensgrundsätze, Firmenphilosophie, Q-Prinzipien
- Organigramm und zusätzliche Informationen, die für Transparenz sorgen
- auf das eingesetzte Managementsystem (es können auch mehrere sein).

Zusätzlich als **Kerninformation**,

- wie anhand der ‚Prozesslandschaft‘ die Leistungserstellung organisiert ist, also quasi wie der Betrieb funktioniert
- wie man Risiken begegnet und – so möglich – in Chancen wandelt.

Zu guter Letzt:

Hier unterschreibt die verantwortliche ‚oberste‘ Leitungskraft – damit wird das Ganze verbindlich (übrigens auch für die Leitungskraft).

1 - Anwendungsbereich

Grundsätzliches

Hier steht gelistet,

- für welche Geschäftsfelder das **MM^c** verbindliche Anwendung findet
- welche Grundlagen des Handelns gelten
- dass ‚interessierte Parteien‘ – also Kunden und Systempartner bedarfsweise Einblick in die jeweiligen Geschäftsfelder erhalten, um Vertrauen und Verständnis füreinander zu schaffen.

2 - Hinweise und Querverweise

Hier kann kurz gelistet werden, welche wesentlichen **organisationsinternen Regeln und gesetzlichen Grundlagen** gelten ... und dass man bestrebt ist, diese Regelungen einzuhalten.

Management-Manual **compact**

v0.8 vom 15.07.2015 04:58:00 Uhr, Seite 3 von 8

Erstellt: *elwo* Freigabe:

3 – Begriffe und Abkürzungen

In unserem **MM^c** werden – wie im täglichen Leben – Begriffe und Abkürzungen verwendet. Diese sind der Übersichtlichkeit wegen und zum Zwecke der Erklärbarkeit separat aufgelistet.

4 – Umfeld der Organisation

Hier sollte kurz geschildert werden,

- in welchem (Markt-) **Umfeld** man sich mit seinen Produkten / Dienstleistungen bewegt
- welche **Auswirkungen** dies für die Organisation hat
- ggf. welche **Mission, Vision** und **Strategie** sich daraus ableitet.

Ferner sind

- die wesentlichsten ‚**interessierten Parteien**‘ (System- / Geschäftspartner) zu benennen ...
- ... und deren **Kommunikations- und Kooperationschnittstellen** aus Sicht der Organisation zu bewerten.

Außerdem sollte hier nochmals auf die Wichtigkeit eingegangen werden, dass **wesentliche Prozesse erkannt, eingeführt** und **aufrechterhalten** werden, um eine stabile Leistung zu erbringen.

5 – Führung und Leitung

Hier wird nochmals verdeutlicht und verankert, dass die Leitung der Organisation (oder eines speziell benannten Branchenteiles)

- die **Verpflichtung** für ‚ihr‘ Managementsystem wahrnimmt
- **aktiv** daran teilnimmt
- die dafür notwendigen **Ressourcen** zur Verfügung stellt
- **interessierte Parteien** – also auch Mitarbeitende – daran teilhaben lässt.

Besonderer Wert wird in diesem Zusammenhang auf

- **Kunden- / Partnerorientierung**
- die Definition und Bekanntgabe der **Qualitätspolitik** sowie **-ziele**
- die Festlegung von Rollen, Aufgaben und Kompetenzen

gelegt.

6 – Planung

Zentrale Themen sind hierbei

- Identifikation, Bewertung und Planung von Maßnahmen zum **Umgang mit Risiken und Chancen**
- **Benennung von Qualitäts- / Unternehmenszielen** sowie deren Zielverfolgung auf Stand und Status
- Planung von **Änderungen am System** selbst.

7 – Unterstützung

Kernpunkte sind hierbei Aussagen und Bewertungen zu

- der **Bereitstellung interner und externer Ressourcen** in Form von
- Material
- Personal
- Gebäuden
- Arbeitsumgebung.

Ferner wird auf das ‚**Wissen der Organisation**‘ als wertvolle Ressource Bezug genommen. Hier wird dargelegt, wie **Kompetenz** und **Bewusstsein** angepasst, erweitert und erhalten werden können.

Und es wird dargestellt, wie **interne und externe Kommunikation** der Organisation geregelt sind.

Stichwort ‚**Dokumentierte Information**‘: Hier wird festgelegt, wo dokumentierte Informationen (Management- und Arbeitsdokumentation) durch wen genehmigt, abgelegt und für wen verfügbar sind. Auch die dazugehörige Archivierung (in Verbindung mit Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung) bedarf einer Regelung.

8 – Betrieb

Kernaussagen dieses wesentlichen Abschnittes bilden

- die betriebliche **Planung, Durchführung, Steuerung**
- die Feststellungen von **Markt- und Kundenanforderungen**

- die Veränderung bestehender bzw. **Planung neuer Produkte bzw. Dienstleistungen**
- die **Materialwirtschaft**: Bedarfsanalyse, Einkauf, Lagerung, Ausgabe, Verbrauch
- der Umgang mit **Kundeneigentum**
- Regelungen im Falle von **Beschwerden** und **Reklamationen** ...
- ... auch **nach der Lieferung bzw. Dienstleistungserbringung**.

Hier geht es nahezu ausschließlich um Prozess-, Produkt- und Leistungssicherheit.

Entsprechende Regelungen – vor allem durch festgelegte Prozesse – sind ebenso Bestandteil der betrieblichen Steuerung wie dazugehörige Kontrollen.

9 – Bewertung der Leistung

In diesem Abschnitt geht es um

- den **Nachweis der korrekten Produkt- bzw. Dienstleistung** ...
- ... sowie den Nachweis der damit verbundenen **Kundenzufriedenheit**
- **Zahlen, Daten und Fakten**, die dies belegen können.

Eine geforderte Maßnahme der Bewertung stellt das im System vorgesehene **interne Audit** dar. Dieses wird geplant, durchgeführt, dokumentiert und bewertet; notwendige Maßnahmen werden zeitnah umgesetzt.

Als ‚Qualitätsbericht‘ wird in geplanten Abständen eine nach den Forderungen des Systems strukturierte Managementbewertung durchgeführt. Die dokumentierten Inhalte sind aussagekräftig und dienen der Organisation als Strategiepapier.

10 – Verbesserung

Hier wird der erklärte Wille dargelegt, durch geeignete Methoden fortlaufende Verbesserung an Prozessen, Produkten und Dienstleistungen zu betreiben

Fehler und negative Ereignisse ‚aufzudecken‘, zu analysieren, zu minimieren bzw. abzustellen.

Dies stellt den eigentlichen Sinn und Zweck des Managementsystems dar.

Na dann: HAPPY QUALITY!

Anhänge zum MM^c:

- 0 Aufbauorganisation: Organigramm
- 1 Leitbild / Grundsätze / Leitlinien
- 2 Darlegung interessierter Parteien & Bewertung der Schnittstellen
- 3 Prozesslandschaft & Prozesse / Verfahren
- 4 Begriffe & Abkürzungen
- 5 Risikobetrachtung
- 6 Qualitäts- / Organisationsziele
- 7 Managementbewertung
- 8 Unternehmens- / Qualitätsziele
- 9 ...
- 10 ...

MM^c – Rückseite zur freien Verfügung

(z.B. für Fotocollage etc.)

Management-Manual compact

v0.8 vom 15.07.2015 04:58:00 Uhr, Seite 8 von 8

Erstellt: *elw* Freigabe:

Management-Manual compact
ISO 9001:2015