

SMART - Zielformulierung

Projekt- / Qualitätsmanagement

S-M-A-R-T = Kluge Ziele

Spezifisch

- konkret
- eindeutig zuordenbar
- von allen verstanden

Messbar

- SOLL-Zustand vorgeben
- geeignete Messgrößen
- überprüfbare Ergebnisse

Ambitioniert

- herausfordernd
- interessant
- nachvollziehbar

Realistisch

- entsprechend der ...
- ... gegebenen Rahmenbedingungen
- ... betrieblichen Praxis

Terminiert

- eindeutiger Beginn
- eindeutiges Ende
- Meilensteine bei langfristigen Zielen

Zielfindung

Organisation

strategische Ziele

Abteilung A

spezifische Ziele

Prozess A
Prozess B
Prozess C
Prozess D

Prozess-Ziele

Abteilung B

spezifische Ziele

Prozess A
Prozess B
Prozess C
Prozess D

Prozess-Ziele

Abteilung C

spezifische Ziele

Prozess A
Prozess B
Prozess C
Prozess D

Prozess-Ziele

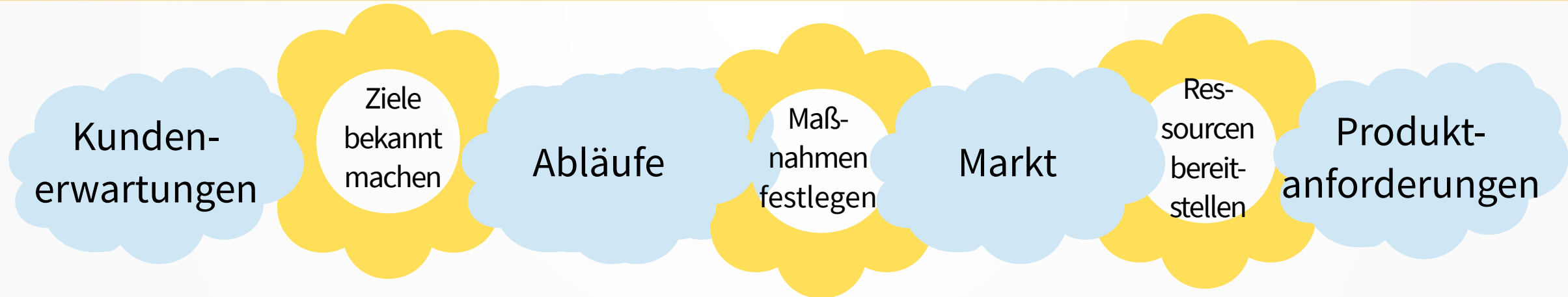
Abteilung D

spezifische Ziele

Prozess A
Prozess B
Prozess C
Prozess D

Prozess-Ziele

Ziele umsetzen



Zeitplan festlegen

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18

Ergebnisse messen

Erstellen Sie je 3 Ziele gemäß der SMART-Formel für eine fiktive (von Ihnen selbst erdachte) Firma zu den 4 Bereichen: Kundenerwartungen, Abläufe, Markt, Produkthanforderungen. Wie messen Sie die Erfüllung der Ziele?