TQM

Total Quality Management

Enthält schriftliche Ausarbeitungen

Von:

Jan Widmaier

Nicholas Neumann

Yaser Said Ahmed

Inhaltsverzeichnis

[1 **Definition: Total Quality Management** 3](#_Toc98516498)

[2 **Geschichte des Total Quality Management** 3](#_Toc98516499)

[3 **Weiterentwicklung des Total Quality Managements in Japan** 3](#_Toc98516500)

[4 **Total Quality Management in Europa** 3](#_Toc98516501)

[5 **Umsetzung des TQM mit Schwerpunkt auf der IT** 4](#_Toc98516502)

[6 **Die Grundsätze des Total Quality Management** 6](#_Toc98516503)

[7 **Quellen** 8](#_Toc98516504)

# **Definition: Total Quality Management**

Total Quality Management ist eine Qualität Management Methode mit dem Ziel im Unternehmen eine dauerhafte Optimierung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen in allen Funktionsbereichen und Ebenen herbeizuführen durch Mitwirkung aller im Unternehmen beschäftigten Personen. Kurz gesagt: Total Quality Management strebt eine dauerhafte Erhöhung der Kundenzufriedenheit an.

# **Geschichte des Total Quality Management**

In den 1940er Jahren forschte William Edwards Deming im Bereich Qualitätsmanagement und formulierte seine Ideen rund um das unternehmensweite Qualitätsmanagement, seine Ideen stießen in der US-amerikanischen Wirtschaft jedoch auf Unverständnis und niemand schenkte diesen Konzepten Aufmerksamkeit. Doch im Kriegszerstörten Japan wurden seine Konzepte beachtet. In Japan wurden seine Ideen schnell zu einer Management-Philosophie, der man viel Beachtung geschenkt hat. 1951 vergab dann die japanische „Union of Scientists and Engineers“ den „Deming Preis“ für Unternehmen, die eine hervorragende Leistung in der Verwendung des Total Quality Managements nachweißen konnten, zudem wurde dann 1984 der „Deming Preis“ zum ersten Mal auch international verliehen und somit außerhalb von Japan.

# **Weiterentwicklung des Total Quality Managements in Japan**

In den folgenden Jahrzenten eroberten die Japaner viele Marktanteile auf der gesamten Welt mit ihren preisgünstigen und doch qualitativen hochwertigen Produkten. So kam es, dass die US-amerikanischen Unternehmen einen Blick nach Japan warfen und dabei auf die Philosophie des Total Quality Managements stießen.

# **Total Quality Management in Europa**

Die Philosophie des Total Quality Managements kam von Japan und Amerika auch nach Europa. 1988 gründeten mehrere Europäische Unternehmen die „European Foundation for Quality Management“ kurz: „EFQM“. Sie entwickelte ein eigenes Modell für Qualitätsmanagement das „EFQM-Modell für Business Excellence“ und wird bis heute von den Organisationen betreut. Seit 1992 wird auch der EFQM Excellence Award (EEA) an Unternehmen verliehen, welche eine dauerhafte Verbesserung ihres Total Quality Management Systems nachweißen können, auf Basis der Beurteilung nach dem EFQM-Modell.

# **Umsetzung des TQM mit Schwerpunkt auf der IT**

Bei der Umsetzung von Total Quality Management (TQM) sollen vier wesentliche Schritte beachtet werden, um ein ganzheitliches System zur Verankerung von Qualität langfristig umsetzen zu können. Um diese Schritte aber auch ohne weiteres durchführen zu können, braucht jedes Unternehmen Eckpfeiler, auf die es sich bei der Qualität stützen kann. Diese Eckpfeiler, beziehungsweise Grundgedanken beziehen sich unter anderem auf die Qualität, die sich am Kunden orientiert, die Umsetzung durch die Mitarbeiter, durch die aktive und zeitnahe Umsetzung, durch langfristigen und fortlaufenden Prozess, durch kriteriengeleitetes Umsetzen und zuletzt bezieht sich bei der Qualität der Eckpfeiler auf die Wichtigkeit der Produktion und das Produkt.

Im **Schritt 1** wird sich dabei auf die Projektvorbereitung fokussiert. Hier sollte der Umfang und der Ablauf des Projektes ermittelt werden. Dafür sollen alle Rahmenbedingungen erfasst werden. Man möchte auf eine Eingrenzung des Untersuchungsbereiches und einen Leitfaden für die weitere Vorgehensweise aufbauen.

Im **zweiten Schritt** wird sich hauptsächlich auf den Ist-Zustand fokussiert. Dazu gehören die Überprüfungen von Markt-, Kunden- und Mitarbeiteranforderungen. Im Gegenzug sollen aber auch alle Schwachstellen durch eine Schwachstellenanalyse erkannt werden. Dabei wird hauptsächlich auf die Organisations-, Führungs- und Controlling-Systeme geachtet.

Im **darauffolgenden Schritt** soll es um die Ausarbeitung eines unternehmensspezifischen Konzepts für das Total Quality Management gehen. Hierbei helfen Workshops und Teamarbeiten unternehmensspezifische Handlungsempfehlungen, Teilprojekte und ein detailliertes Soll-Konzept auszuarbeiten.

Im **letzten Schritt** erfolgt die Realisierung. Für den Erfolg des Projektes ist es dabei wichtig, dass eine aktive Verfolgung der Maßnahmen nötig ist, wodurch ein institutionalisiertes Projektcontrolling gewährleistet werden sollte.

Wenn man diese Schritte auf IT-Dienstleistungen anwenden würde, müsste man als aller erstes in der Projektvorbereitung festlegen, wie groß und umfangreich das Projekt werden soll. So kann man dann im Anschluss feststellen, ob man mit seinen vorhandenen Ressourcen den gewünschten Rahmen einhalten kann oder ob zum Beispiel noch externe Berater mit in das Projekt geholt werden müssen. Im nächsten Schritt wird überprüft, wie der Ist-Zustand beim Kunden ankommt. Welche Anwendungen und Funktionen zum Beispiel genutzt werden und was für Schwachstellen und Kritikpunkte dabei anfallen. Im darauffolgenden Schritt wird der Soll-Zustand definiert. Es soll dabei auf Wünsche und neue Ideen eingegangen werden, um unter anderem zum Beispiel die Usability des Endproduktes dem Kunden perfekt anzupassen. Erst im letzten Schritt geht es dann an das Programmieren. Dabei wird immer wieder auf den Ramen geachtet, sodass man bei den Anforderungen des Kunden bleibt. Gleichzeitig müssen aber auch Sicherungsmaßnahmen gegen Problemprojekte eigehalten werden, die unter Projektcontrolling fallen würden, um den Projekterfolg zu fördern.

# **Die Grundsätze des Total Quality Management**

Beim TQM gibt es 8 Grundsätze, welche die Basis der TQM-Philosophie darstellt. Der Ansatz ist so ähnlich wie bei anderen Modellen. Das Qualitätsmanagement sollte so definiert sein, dass die Beziehung zwischen dem Kunden und dem Unternehmen wichtiger ist als die ausschließliche Gewährleistung der Produktqualität. Laut dem amerikanischen Geschäftsmann und Autor Philip B. Grosby (1926-2001) stellt Qualität die Erfüllung von Anforderungen dar. Das Primäre Ziel ist Kundenzufriedenheit, die allerdings nur erreicht wird, indem sich das Unternehmen langfristig weiterentwickelt und nicht irgendwann an einer Stelle stecken bleibt.

Die 8 Grundsätze des TQM lauten:

1. Kundenzufriedenheit

Unternehmen sind auf Kunden angewiesen, deshalb sollte man ihre Bedürfnisse kennen und so gut es geht erfüllen. In der IT könnte man es so umsetzten, indem man die Kunden in der Entwicklung miteinbezieht um alle Kundenwünsche im Rahmen des möglichen erfüllt.

1. Führungskräfte

Sie sind dafür verantwortlich die Ziele zu definieren, sodass die Mitarbeiter sich auf die Erreichung dieser Ziele konzentrieren können.

1. Mitarbeitende involvieren

Mitarbeiter sind der primäre Faktor für das Unternehmen. Bei Einbeziehung Fähigkeit der einzelnen Mitarbeiter gut nutzbar für den Betrieb. Bei der IT-Branche ist es so umsetzbar indem der Mitarbeiter an das arbeitet was er am besten kann.

1. Prozessorientierung

Durch Leitung und Lenkung der Tätigkeit in einen Prozess können Ziele effizienter erreicht werden.

1. Systemorientiertes Management

Prozesse, die eine Auswirkung aufeinander haben als System erkennen und steuern, um Ziele effektiv und effizient zu erreichen.

1. Kontinuierliche Verbesserung

Das Unternehmen sollte immer die Aufgabe haben die Leistung durch Lernen sowie durch Entwicklung und Nutzung von Innovationen zu verbessern. Umsetzbar in der IT, indem man für die Mitarbeiter und Führungskräfte Fortbildungen und Seminare anbietet.

1. Sachliche Entscheidungsfindung

Die Entscheidungen der Führung sind durch die Analyse von Daten zu treffen. In der IT so umsetzbar, indem die bisherige Arbeit analysieren und durch die Analyse die weiteren Entscheidungen treffen.

1. Gegenseitig nützliche Beziehungen mit Lieferanten

Das Unternehmen sowie deren Lieferanten sind voneinander abhängig und sollten so ihre Beziehung pflegen und weiter ausbauen. In der IT wäre es beispielsweise die Abhängigkeit vom Unternehmen an die Hardwarelieferanten und diese Beziehung sollte kontinuierlich ausgebaut werden, damit beide effizient und ordentlich arbeiten können.

Die Umsetzung vom Total Quality Management kurz TQM in meinem Unternehmen könnte man so gestalten in dem man jeden Auszubildenden mit seinen individuellen Fähigkeiten einbezieht, um beispielsweise ein Hardwareproblem in einem Computer eines Mitarbeiters zu lösen, sodass es wieder funktioniert so wie der Mitarbeiter es sich wünscht, wenn es dadurch nicht sogar noch besser wird, um effizientes Arbeiten zu ermöglichen.

# **Quellen**

Jan:

[https://keytodata.com/glossar/tqm /](https://keytodata.com/glossar/tqm%20/) (08.03.2022)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Total-Quality-Management#Grundgedanke> (08.03.2022)

<https://www.hausarbeiten.de/document/103210> (08.03.2022)

<https://slideplayer.org/slide/644583/> (08.03.2022)

<https://monami.hs-mittweida.de/frontdoor/deliver/index/docId/2189/file/Bachelorarbeit_Total_Quality_Management_Pirkl.pdf> (08.03.2022)

<https://journal.hoelzel.at/wissenplus-efqm/> (08.03.2022)

<https://www.quality.de/lexikon/efqm/#:~:text=14%20europ%C3%A4ische%20Unternehmen%20gr%C3%BCndeten%20die,%2C%20Renault%2C%20Sulzer%20und%20Volkswagen> (08.03.2022)

Nicholas:

[Total Quality Management - TQM kurz erklärt| microtech GmbH](https://www.microtech.de/erp-wiki/total-quality-management/) (08.03.2022)

[TQM-System – Die sechs Schritte zum Total Quality Management (lingua-franca.de)](http://www.lingua-franca.de/tqm?msclkid=fcf93a5ca5d211eca9d3a754285f82b7) (08.03.2022)

[Total Quality Management (TQM & EFQM) Qualität steigern (gruenderlexikon.de)](https://www.gruenderlexikon.de/checkliste/fuehren/prozesse-optimieren/total-quality-management/?msclkid=fcfadb50a5d211ecb86981f03419ae87) (10.03.2022)

Yaser:

<https://keytodata.com/glossar/tqm/> (07.03.2022)

<https://www.lucidchart.com/blog/de/8-grundsaetze-des-total-quality-managements> (08.03.2022)