



Qualitätszirkel für Führungskräfte

Führungskräfte müssen dem gängigen Vorurteil gegenüberreten, Qualitätsmanagement überreguliere den Betrieb und Mitarbeiter werden in ihrer Kreativität eingeschränkt. Das Gegenteil ist der Fall! Dazu müssen allerdings entsprechende Methoden praktiziert und transparent gemacht werden.

Ein Thema aus der [QM-Sprechstunde](#) vom 8. Januar 2013.

Foto © Helene Souza | pixelio.de

Verantwortung der Führungskräfte

Führungskräfte gestalten in ihrer Position die Umsetzung des Unternehmensziels. Sie sind dafür verantwortlich, dass ihre Bereiche Maßnahmen umsetzen. Gleichzeitig sind sie dafür verantwortlich, in ihre Teams hineinzuhören, welche Probleme auftreten und wo Lösungen notwendig sind.

Der „kleine Dienstweg“

Eine besondere Aufgabe der Führungsebene besteht darin, die Schnittstellen zwischen den abteilungsübergreifenden Prozessen zu optimieren. Vorgesehene Regelungen mögen nicht immer zur optimalen Arbeit beitragen, daher ist eine schnelle und unkomplizierte Absprache notwendig. Die Wahrnehmung der Verantwortung ist im Interesse des Unternehmens.

2 Stunden alle drei Wochen

Führungskräfte sollten sich sehr regelmäßig zu Meetings treffen. Ob dazu das Wort „Qualitätszirkel“ oder „Führungskreis-Treffen“ (oder weitere Titel) benutzt wird, ist nicht wichtig. Wichtig ist, dass die Treffen zu Taten führen.

Qualitätszirkel als Methode

Sinn und Ziel eines Qualitätszirkels ist es, dass Prozesskennner gemeinsam Verbesserungen abstimmen. Das Team erarbeitet einvernehmlich eine Lösung, legt sie zur Genehmigung vor und setzt sie anschließend um. Beim Qualitätszirkel für Führungskräfte haben wir die besondere Situation, dass sie als Prozesseigner (Verantwortliche für den Prozess) über besondere Handlungskompetenzen verfügen und tatsächlich „schnelle“ Entscheidungen treffen dürfen.

Qualitätszirkel auf allen Ebenen

Die Methode ist selbstverständlich auf jeder Ebene des Unternehmens denkbar. Ob der Qualitätszirkel aus Kollegen des gleichen Arbeitsbereiches oder interdisziplinär besetzt wird, ist eine Frage des anstehenden Problems. Achten Sie bitte darauf, dass Sie niemanden vergessen, der vom Prozessverlauf oder -ergebnis betroffen ist.

Optimal ist eine Besetzung zwischen fünf und acht Personen. Es kommen Ideen und Blickwinkel von allen Beteiligten zusammen.

Moderation notwendig

Qualitätszirkel müssen moderiert werden. Ein [Moderator](#) sorgt für einen geregelten Ablauf jedes Meetings, inkl. aller formellen Angelegenheiten. Die Aufgabe kann entweder der QMB übernehmen oder eine Person aus dem Führungskreis.

Informieren Sie Kollegen über Existenz von Qualitätszirkeln

Ich bin sicher, dass auch in Ihrem Unternehmen ein Treffen der Führungskräfte stattfindet. Nur, wissen auch die Kollegen in den Abteilungen davon? Ist es kommuniziert, dass gerade abteilungsübergreifende Probleme in diesen Treffen besprochen werden?

Ergebnisse protokollieren

Auch wenn ein Qualitätszirkel der Führungskräfte ein kleiner Dienstweg ist, heißt es nicht, dass festgelegte Prozesse über Bord geworfen werden. Wichtig ist, dass die Ergebnisse eines Qualitätszirkels schriftlich festgehalten und dem QMB vorgelegt werden. Der kann analysieren, ob Widersprüche zur bisherigen Dokumentation und Praxis vorliegen.