

Is Quality Confined to Product?

By Dr. Nader Riad

Whoever is involved in quality management understands that he should proceed through the quality system, starting from the product to integration with the system. The shift from one to the other, whether vertical or horizontal, should be accompanied with mantras and watchwords associated with quality concepts. He should understand and repeat these mantras as he would the Scout's Law, until the whole team begins to chant them.

Under the heading of product quality, we repeatedly hear such expressions as:

Superior quality is the target of every product. We do not accept a second-class product. Dirty hands cannot make a clean product. Take correct action from the start. Tomorrow's quality starts now. Today's quality will fall short of tomorrow's demands. Employees should be involved in continual training in modern production methods should throughout their careers. There are no bad workers; only bad department heads.

When we move to system quality, we will find other complementary slogans such as:

Human resources development tops the establishment's priorities. Continuous development is the target of all organisations to shift from today to tomorrow's quality. Continuous training throughout the employee's career.

The following is one of the most famous maxims that managers hang in their offices:

There are four types of managers. Which type are you?

- 1- Managers who bring about change.
- 2- Managers who follow up change.
- 3- Managers who do not know that change has happened.
- 4- Managers who do their utmost to stop change.

Some 'quality' maxims, which were unknown before, are common currency now. They include:

Time management quality. Quality for dealing with waste. Cost-revenue relationship quality. Contract quality. Agreement and disagreement quality. Meeting management quality. Quality of information flow inside or outside the organisation. In addition, there are quality circles. Development moves from lower to higher levels, not the opposite – from the superior down to the subordinate – as was previously thought.

As for handling system integrity, this could be an introduction to formulating a policy to preserve the establishment's memory of physical and moral events, values and adherence thereto affecting the establishment's internal and external communities.

We will pay attention to data and statistics registration. Quality of complaint-management file. Quality of receiving phone calls. Error monitoring and taking corrective action that prevent re-occurrence. Transfer of experience from leaders to assistants. Quality when formulating the second phase.

Strangely enough, this phase is usually associated with the incidence of psychological and moral unity between the individual and the pursuit of quality applications in order that quality concepts be transferred from the work place to the home, thus engendering a quality of life system within the family and community.

Beschränkt sich das Qualitätsmanagement auf die Verbesserung von Produkten?

von

Dr. Ing. Nader Riad

www.naderriad.com

Wer sich mit dem Thema Qualitätsmanagement beschäftigt, weißt besser als alle anderen, dass es sich hierbei um ein System von Maßnahmen geht, das aus mehreren Stufen besteht. Dieses System reicht von der Verbesserung von Produkten über die Steigerung der Effizienz der Arbeit bis zur Errichtung eines harmonischen Arbeitssystems. Dabei beruht ein solches System, ob auf vertikalen oder horizontalen Ebene, auf festen Grundsätzen, die in allen Angehörigen eines Unternehmen verankert werden müssen.

Unter dem Begriff „Produktqualität“ werden unter anderem die folgenden Parole subsumiert: Hohe Qualität ist das Ziel eines Produktes – Wir erlauben uns nicht, Produkte zweiter Klasse herzustellen – Schmutzige Hände können saubere Produkte nicht herstellen – Beim ersten Mal alles richtig machen – Die Qualität von fängt heute an – Die Qualität von heute kann die Erfordernisse der Zukunft nicht erfüllen – Die ständige berufliche Weiterbildung muss alle Arbeiter während ihres ganzen beruflichen Lebens erfassen – Es gibt keine schlechten Arbeiter, sondern nur schlechte Vorarbeiter.

Die Sicherstellung der Arbeitsqualität basiert ihrerseits auf den folgenden Grundsätzen: Die Entwicklung des Humankapitals muss zur höchsten Prioritäten eines Unternehmens – Die ständige Entwicklung muss das Ziel jedes Unternehmens, das sich auf die Erfordernisse der Zukunft vorbereiten will

- Die ständige Ausbildung der Arbeiter zur Einhaltung der Gesetze eines effizienten Arbeitssystems.

Gleichzeitig lautet einer der wichtigen Sprüche, die auf dem Schreibtisch vieler Manager stehen: „Es gibt vier Typen von Managern und es ist Dir überlassen, zu welchem Typ Du gehören möchtest:

1. Es gibt Manager, die in der Lage sind, Veränderungen herbeizuführen;
2. Es gibt Manager, die Veränderungen beobachten;
3. Es gibt Manager, die von Veränderungen nichts erfahren:
4. Es gibt Manager, die sich darum bemühen, dass es sich nichts ändert.“

Mit der Zeit tauchten neue Begriffe auf, die mit dem Qualitätsmanagement zusammenhängen, wie z.B. die optimale Nutzung von Zeit, die Vermeidung unnötiger Verluste, die optimale Nutzen-Kosten-Rechnung, die Festlegung optimaler Regeln für die Abschließung von Verträgen, die optimale Bewältigung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden, die optimale Moderation von Tagungen, die optimale Erschließung von Ergebnissen und Schlussfolgerungen, der optimale Zufluss der Informationen innerhalb und außerhalb eines Unternehmens, schließlich die Feststellung, dass das Qualitätsmanagement entgegen den alten Vorstellungen nicht bei den oberen Stufen, sondern bei den unteren Stufen eines Unternehmens beginnt.

Was die Errichtung eines harmonischen Arbeitssystems anlangt, muss eine Strategie entwickelt werden, die auf die Bewahrung der Geschichte des jeweiligen Unternehmens abzielt. Außerdem muss man großen Wert auf die Interaktion zwischen dem Unternehmen und seiner Umwelt legen. So muss man sich darum bemühen, Daten zu erfassen, Statistiken zu erstellen, die Beschwerden der Kunden entgegenzunehmen, gute Telefonverbindungen bereitzustellen, Fehler zu analysieren und adäquate Lösungen zu entwickeln, um ihre Wiederholung zu vermeiden, Strategien zu entwickeln, um den Austausch von Erfahrungen zwischen den Führungskräften und den Mitarbeitern sicher zu stellen und die Heranziehung zukünftiger Führungskräfte.

Bezeichnend für diese Phase des Qualitätsmanagements ist, dass die Beteiligten die Regeln des Qualitätsmanagement so verinnerlichen, dass diese Regeln ihre ganze Lebensweise prägen.