



ISO 9001

ISO 9001 Qualitätsziele

Kap. 6.2



09/9k

ISO 9001 - Qualitätsziele

Beim Aufbau der Qualitätspolitik sollten die Ziele für das Unternehmen bereits eingebunden sein. Mit den Resultaten, die Sie mit Ihren Messmethoden überprüfen, können Sie die Qualität Ihrer Vorgaben erkennen.

Aus den Ergebnissen der Ziele, die nach einer erfolgreichen Überprüfung verifiziert sind, haben Sie die Basis für weitere Verbesserungen geschaffen. Mit der Verbesserungs-Methode des Deming-Kreises (PDCA-Zyklus), können Sie die Erfahrungen nutzen, indem Sie den Veränderungen eine Zielvorgabe mitgeben. Das erhöht die Transparenz und sachliche Ebene für die Kommunikation mit Ihren Stakeholdern.

Ziele sind mehr als eine Normforderung (ISO 9001, Kap. 6.2). Sie schaffen Vertrauen und fördern die Motivation, sich auf dem Weg zur Zielerreichung zu beteiligen. Nutzen Sie diese Erkenntnis und binden Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Zielfindungsprozess ein.

Einbinden ins Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Die Unternehmens- (Qualitäts-) Ziele sind in das QMS zu integrieren. Damit ist von der Norm vorgesehen, diese messbaren, realistischen und nachvollziehbaren Daten und Informationen innerhalb der obersten Führung zu behandeln.

Was die Norm in diesem Abschnitt verlangt, sind die Nachweise als dokumentierte Informationen aufzubewahren. Eine Muss-Forderung, welche in einem gut geführten Unternehmen keinen extra Anspruch benötigt.

Was gibt es für Ziele?

Als privatwirtschaftliches Unternehmen sind die Gewinnerzielung und das langfristiges Überleben Grundvoraussetzung für Erfolg. Daraus abgeleitet ergeben sich Ökonomische und soziale Ziele, wie:

- **Gewinnmaximierung:** Das Hauptziel, Produkte oder Dienstleistungen so anzubieten, dass ein möglichst hoher Gewinn erzielt wird.
- **Umsatzmaximierung:** Die Steigerung des Verkaufserlöses.
- **Kostenminimierung:** Die Senkung der Kosten, um die Profitabilität zu erhöhen.
- **Marktanteilssteigerung:** Erhöhung des eigenen Anteils am Markt im Vergleich zu den Wettbewerbern.
- **Erfüllung des ökonomischen Prinzips:** Das effiziente Verhältnis von Leistung zu Kosten (Ressourceneffizienz).

Was bringen Ziele für einen Nutzen?

Sie unterstützen die Führung bei der Orientierung, damit die festgelegten Massnahmen und Unternehmensaktivitäten sich nach den Vereinbarungen ausrichten.

Sie geben Änderungsmassnahmen eine Motivation und Sinnstiftung, wenn sie nachvollziehbar und als Einbindung in Prozesse definiert sind.

Sie ermöglichen bei der Messbarkeit eine klare Aussage über die Resultate.

Erfolgreiches Prozessmanagement – mit dem Zieldreieck

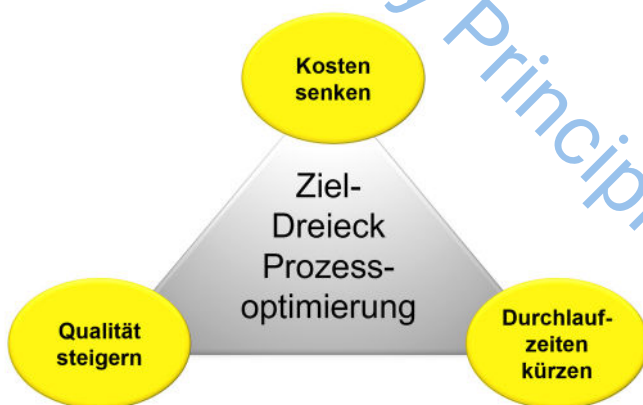
Aus einer Definition von, „was ist Qualität“?

Qualität: Gemäss Zeichnung

Termin: Vereinbarter Liefer- oder Abholtermin

Preis: Bestätigter Kaufpreis

lässt sich für die Prozessoptimierung ableiten, dass:



Methoden

Nutzen z.B. die SMART-Methode, um Ihre Ziele zu formulieren.

Die Grafik zeigt die Inhalte zu den einzelnen Zielformulierungen.

S spezifisch	M messbar	A attraktiv	R realistisch	T terminiert
Ziele müssen einfach und verständlich, eindeutig, konkret und spezifisch sein	Ziele müssen messbar sein, benennen Sie eindeutige Indikatoren	Ziele müssen vom Projektteam als reizvoll und erstrebenswert bewertet werden	Ziele müssen sachlich erreichbar und bedeutsam sein	Ziele müssen verbindlich sein, benennen Sie einen festen Zeitpunkt

Die SMART -Regel ist eine Methode, mit deren Hilfe sich Ziele auf ihre klare und konkrete Formulierung hin überprüfen lassen.

Es muss mindestens ein Ziel formuliert sein, welches dann mithilfe der SMART - Regel überprüft werden soll.

Sehr gerne bin ich für Sie da, wenn Sie Ihre Ziele formulieren, neue Aufbauen oder ergänzen wollen. Gemeinsam können wir aufgrund Ihres Kontextes und der aktuellen Situation auf Sie ausgerichtete Ziele erarbeiten.

Vertrauen Sie auf Erfahrungen aus mehr als 250 (Zertifizierungs-) Audits. Sie erhalten eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung. Kontaktieren Sie mich für ein kostenloses Erstgespräch.

<https://www.quality-principles.ch/kontakt>

Weiterführende Informationen: Gesetze / Normen / Verfahren / Instruktionen

Normen

Qualitätsmanagementsysteme
[DIN EN ISO 9001:2015-11](#)

Kontakte und Beratung



Digitales Qualitäts- und
Prozess- Management (QP)

Quality Principles GmbH - Hinteracherweg 1 - 8303 Bassersdorf
Tel.: +41 76 426 06 57
Email: info@quality-principles.ch
Internet: [Quality Principles](#)
IGE-Markennummer: 803907