

Business Quality Coaching

Ein neuer, wirkungsvoller Ansatz für Qualität in Komplexität



Warum benötigen wir einen neuen „Qualitäts-Ansatz“?	2
Was ist Business Quality Coaching?	2
Welcher Nutzen hat das Unternehmen?	3
Was ist die Rolle des Business Quality Coach?	4
Was sind die Prinzipien des Business Quality Coachings?	5
Was sind Inhalte und Umfang der Ausbildung zum Business Quality Coach?	5
Wie kann ich Business Quality Coaching einführen?	6
Was sagen Kunden und Auditoren zum Business Quality Coaching?	7

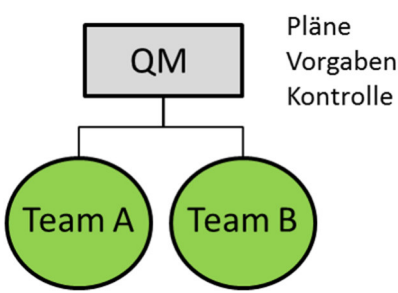
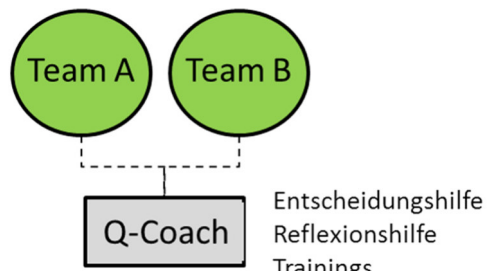
Warum benötigen wir einen neuen „Qualitäts-Ansatz“?

Höchste Reaktivität, organisationsinterne und –übergreifende Vernetzung sowie die Kompetenz zur Lösung komplexer Probleme auf allen Ebenen und in allen Bereichen des Unternehmens sind Anforderungen der Ökonomie von heute. Agilität ist Wesensmerkmal erfolgreicher Organisationen. Orientierung in der zunehmend unübersichtlichen Welt sollen Normen bieten, die allgemein geteilte Qualitätsstandards repräsentieren. Im Spannungsfeld zwischen Agilität und Normierung verliert jedoch das klassische Management, insbesondere das Qualitätsmanagement zunehmend an Wirkung.

Was ist Business Quality Coaching?

Business Quality Coaching ist ein agiler Ansatz als Alternative oder zur Ergänzung zum klassischen Qualitätsmanagement. **Business Quality Coaching** appelliert an die Eigenverantwortung und Selbstorganisation von Teams und arbeitet primär an der Haltung sowie der Denk- und Handlungsweise der Führungskräfte und Mitarbeitenden.

Business Quality Coaching ist Hilfe zur Selbsthilfe im Spannungsfeld zwischen Agilität und Normierung.

Qualitätsmanagement	Business Quality Coaching
	
<p>Grundhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter müssen angeleitet werden 	<p>Grundhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter wissen was Sie brauchen
<p>Grundprinzipien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe durch Anleitung und Vorgaben • Planung, Überwachung und Kontrolle 	<p>Grundprinzipien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe zur Selbsthilfe • Vertrauen, Ermächtigung & Entwicklung
<p>Geeignet für</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompliziertes Umfeld & Aufgaben • Hierarchische Organisationen • Führung ‚von Oben‘ • Risiko Minimierung & Effizienzsteigerung 	<p>Geeignet für</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komplexes Umfeld & Aufgaben • Netzwerk Organisationen • Selbstführung • Innovationsförderung & Effektivitätssteigerung
<p>Primäre Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> • keine Qualitätsprobleme • Stabilisierung 	<p>Primäre Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lernen & Entwicklung • Veränderung

Business Quality Coaching kombiniert **das Wirksamste aus Qualitätsmanagement und Business Coaching** und zielt dahin, dass alle „Qualität“ leben. Mitarbeiter und Führungskräfte werden zu Qualitätsexperten für Ihren Bereich bzw. für ihre Aufgaben. Sie erlangen die Kompetenz für das Gestalten „ihres“ Managementsystems mit individuellen Lösungen unter Einhaltung von Normen. Die ISO9001:2015 und ihre Ableger werden dabei als Instrument einer zeitgemäßen, agilen Betriebsorganisation und Unternehmensführung „reframed“. Eine Schlüsselrolle spielen dabei die internen Audits welche weniger zur Überwachung als vielmehr zum Austausch und zum Lernen durchgeführt werden.

Business Quality Coaching ist die „QM- Antwort“ auf Selbstorganisation und Selbstführung

Welcher Nutzen hat das Unternehmen?

✓ **Weniger Bürokratie, mehr Wirksamkeit**

Durch die Einbindung der Mitarbeiter und Führungskräfte in die Gestaltung der Organisation und des dazu passenden Managementsystems werden wirkungslose Methoden & Werkzeuge identifiziert und eliminiert. Das bürokratische Eigenleben des Normbefriedigenden „QM-Schattensystems“ hat ein Ende.

✓ **Agilität und Schnelligkeit**

Da es den Mitarbeitern bzw. den Teams gestattet ist, das Managementsystem mit seinen Prozessen und Methoden an den aktuellen Bedürfnissen und Hindernissen anzupassen, sind Veränderungen bzw. Anpassungen fester Bestandteil der Unternehmenskultur. Durch die Selbstorganisation der Teams werden Entscheidungen dort getroffen, wo Sie benötigt werden.

✓ **Weniger Aufwand im Qualitätsmanagement**

Die Einbindung der Mitarbeiter und Führungskräfte in die Pflege des Managementsystems und deren Kompetenz in der Norminterpretation und - Umsetzung entlastet das Qualitätsmanagement merklich. Der Mehraufwand in den Teams für die Gestaltung und Aufrechterhaltung des Managementsystems wird durch Effektivität und Effizienz desselben kompensiert.

✓ **Weniger Aufwand für Change- Projekte**

Dadurch dass sich die Organisation und das Managementsystem stetig anpassen sind aufwendige Change-Projekte nicht mehr nötig.

✓ **Weniger Bedarf an externen Beratern**

Die beratende und coachende Rolle der internen „Qualitätsexperten“ und „Organisationsentwickler“ macht den Einsatz von externen Beratern weitestgehend überflüssig.

✓ **Motivierte Mitarbeiter**

Mitarbeiter sind grundsätzlich motiviert. Sie werden nur durch fehlendes Vertrauen und unsinnige Vorgaben demotiviert. Durch Mitbestimmung und Selbstorganisation kommt Demotivation erst gar nicht auf.

✓ **Weniger Aufwand für externe Audits und Re- Zertifizierungen**

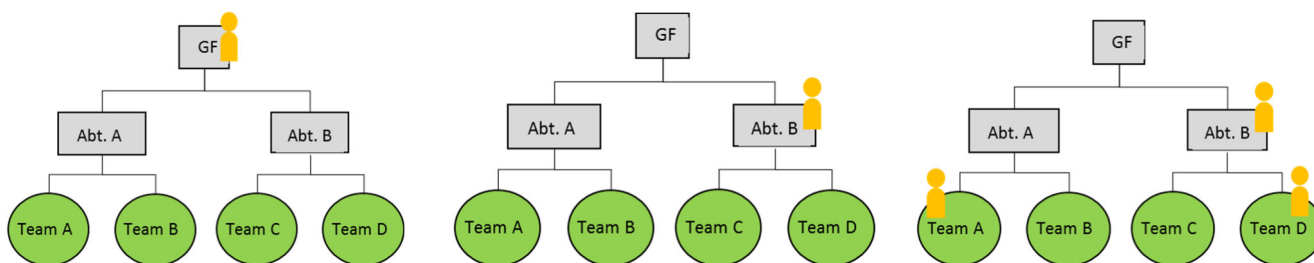
Revisionen von Normen und ziehen häufig ein großer Aufwand an Systemanpassung mit sich. Externe Audits werden Mitarbeiterunterweisungen und Norm-Schulungen akribisch vorbereitet. Diese Aufwände entfallen vollständig, da die Mitarbeiter ihr gelebtes Managementsystem immer auf dem neusten Stand halten.

Was ist die Rolle des Business Quality Coach?

Der **Business Quality Coach** ist ein interner Coach, Berater und Trainer für Organisationsentwicklung und Qualität. Der **Business Quality Coach** kann u.a. folgende Aufgaben und Verantwortungen im Unternehmen wahrnehmen:

- Berater und Befähiger der Unternehmensleitung in Fragen der Unternehmensentwicklung
- Fachlich verantwortlich für die Normeninterpretation und -Anwendung
- Fachlich verantwortlich für die Verschlanung und Flexibilisierung des Managementsystems
- Moderator für Workshops der Prozessentwicklung und -Optimierung
- Moderator für strategische und operative Verbesserungsprojekte
- Befähiger und Unterstützer der Persönlichkeitsentwicklung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- Befähiger und Unterstützer für selbstorgansierte Teams
- Initiator von Change Projekten und Initiativen für Agilität
- Planung und Moderation von Strategie Reviews
- Ausbilder und Entwickler der internen Auditoren
- Interner Kommunikationstrainer
- Trainer für agile Methoden und Tools
- Ansprechpartner für Zertifizierungs-Auditoren

Im Gegensatz zum Qualitätsmanagement- Beauftragten, der in der Regel in der QM- Abteilung seinen Platz findet, ist die Rolle des Business Quality Coach an keiner Abteilung oder Hierarchiestufe gekoppelt. Jeder kann die Rolle im Unternehmen ausüben. Der Einflussbereich und der Umfang des Tätigkeitsfelds kann nach Belieben variiert werden. In größeren Unternehmen bewährt es sich, dass Mitarbeiter und Führungskräfte aus verschiedenen Bereichen und Ebenen die Rolle übernehmen.



a. Die Rolle im Kleinunternehmen

b. Die Rolle im Mittelstand

c. Die Rolle im Großunternehmen

Voraussetzungen für die Rolle des Business Quality Coach sind:

- Freiwilligkeit und Interesse
- Bereitschaft an sich zu arbeiten und die eigene Verhaltensweisen zu reflektieren
- Erfahrung und Spaß im Umgang mit Teams
- Zeit für die Gestaltung und Ausübung der Rolle

Es sind keine Vorkenntnisse im Qualitätsmanagement nötig! Im Gegenteil, es hat sich gezeigt, dass Mitarbeiter ohne „QM Vorbelastung“ Normvorgaben und deren Umsetzung kritischer hinterfragen und zu alternativen, kreativen Lösungen kommen.

Was sind die Prinzipien des Business Quality Coachings?

Business Quality Coaching beruht auf nachfolgenden Prinzipien welche in der Ausbildung vermittelt, trainiert und angewendet werden:

- Frage, was die Mitarbeiter brauchen.
- Hinterfrage und verstehe zuerst den Sinn einer Normforderung.
- Frage immer zuerst „Wozu?“.
- Reflektiere dich selbst und deine Zusammenarbeit mit anderen.
- Frage deine internen und externen Kunden, was sie erwarten und was sie benötigen und treffe Vereinbarungen mit ihnen (PULL vor PUSH).
- Kommuniziere deine Anforderungen an deine internen und externen Lieferanten und treffe Vereinbarungen mit ihnen (PUSH vor PULL).
- Verändere dich selbst in der Art und Weise, die du von anderen erwartest.
- Schaffe Klarheit und mache die Dinge einfach.
- Lasse Individualität zu und standardisiere nur wo es sinnvoll und gewünscht ist.
- Prinzipien und Vorbilder sind wichtiger als Regeln und Anweisungen.
- Qualität wird durch das Handeln im gegenwärtigen Moment zum Ausdruck gebracht und weniger durch Planung.
- Business Quality Coaching beruht auf wechselseitigem Vertrauen:
 - In die Mitarbeitenden: Jeder will eine gute Leistung erbringen.
 - In die Organisation: Jeder darf und soll wahrgenommene Probleme und Risiken offen ansprechen.
 - Kontrolle dient der Objektivierung, nicht der Disziplinierung.

Was sind Inhalte und Umfang der Ausbildung zum Business Quality Coach?

Die Business Quality Coach Ausbildung besteht aus 5 Basismodulen und 5 Wahlmodulen. Mit den Inhalten der Basismodule kann Business Quality Coaching bereits erfolgreich in das Unternehmen integriert werden. Mit den Wahlmodulen können weitere Methoden und Werkzeuge erlernt werden, um die Unternehmensleistung weiter zu steigern.

Die Module der Business Quality Coach Ausbildung im Überblick.



Jedes Modul dauert 2,5 Tage. Die Basisausbildung umfasst 12,5 Präsenztage plus 10 Std. Lehrcoachings im eigenen Unternehmen. Die Basisausbildung findet in einem Zeitraum von 6 bis 8 Monaten statt. Die Zusatzausbildung mit den Wahlmodulen kann beliebig zusammengestellt und terminiert werden.

Mehr Informationen zur Ausbildung finden Sie im Ausbildungsplan.

Wie kann ich Business Quality Coaching einführen?

Schritt 1: Vorstellung des Business Quality Coaching in der Belegschaft

Schritt 2: Nominierung der Business Quality Coaches auf freiwilliger Basis

Schritt 3: Ausbildung zum Business Quality Coach mit den Basismodulen

Schritt 4: Selbstständige Bewertung und Analysen der Unternehmensleistung mit Hilfe von Audits, Coachings und Management Reviews (*Dies findet bereits während der Ausbildung als praktischer Teil statt*)

Schritt 5: Planung und Durchführung von Organisations- und Systemänderungen (*Diese können bereits während der Ausbildung stattfinden*)

Optional Schritt 6: Zertifizierung oder Re-Zertifizierung des Managementsystems

Schritt 7: Weitere Ausbildung zum Business Quality Coach mit den Wahlmodulen

Schritt 8: Weitere, umfangreiche Organisations- und Systemänderungen

Was sagen Kunden und Auditoren zum Business Quality Coaching?

Nachfolgend finden Sie Stimmen von einem Auditor und von Kunden zu einer internen **Business Quality Coach Ausbildung** und dem finalen Zertifizierungsaudit.

*„Die Vorbereitungen und der damit verbundene Aufbau des Managementsystems der SoftwareONE GmbH wurden innert sechs Monaten mithilfe eines externen Coaches vollzogen. Im Rahmen der Schulungen wurden nicht nur Normen und Systeminformationen vermittelt, sondern auch sogenannte **Business Quality Coaches** geschult, die den Aufbau des Managementsystems und die Abbildung der Prozesse initiiert und unterstützt haben. So wird auch für die Zukunft eine breite Basis und Eigentümerschaft für das Managementsystem durch alle Abteilungen hinweg sichergestellt. Im Audit demonstrierten die Mitarbeitenden einen sehr hohen Grad an Eigentümerschaft am neuen Managementsystem, wie dies selten zu beobachten ist. So tragen gut informierte Mitarbeitende das Managementsystem gemeinsam mit den Führungskräften, hohes Bewusstsein bezüglich des individuellen Beitrages zum Managementsystem und zum geschäftlichen Erfolg ist durchgängig auf allen Ebenen der Organisation erkennbar. Ich bin der Überzeugung, dass SoftwareONE ein sehr gelungenes Managementsystem eingeführt hat, was klare Führung und Weiterentwicklung in agiler Form vereint.“*

Andreas Fischbacher, akkreditierter Lead Auditor, SQS

„Wir wollten ein QM-System, das unseren Kunden Qualität garantiert, ohne dabei eine unserer Kernkompetenzen, unsere Agilität, auch nur im Mindesten einzuschränken. Herr Kohlen war für die Konzipierung und Umsetzung dieses agilen Qualitätsmanagements die ideale Unterstützung. Er hat uns verstanden und mit seinem Business-Quality-Coaching Ansatzes perfekt unterstützt; und das in Budget und Zeitrahmen!“

Hermann Gusmik, Head of Quality Management, SoftwareONE Deutschland GmbH

„Das Zertifizierungsaudit, die Trainings und Diskussionen der vergangenen Wochen haben mich begeistert. Zugegeben war ich anfangs sehr skeptisch, doch im Laufe der Zeit habe ich mich mit der Art der „agilen ISO Norm“ immer mehr anfreunden können. Sehr schnell wurde mir immer klarer worauf es ankommt und das Puzzle hat sich zu einem Bild zusammengefügt. Vielen Dank für Alles!“

Marika R., Head of Internal Sales, SoftwareONE Deutschland GmbH

„Durch die Business Quality Coach Ausbildung haben wir für uns passende „Werkzeuge“ selber entwickelt. Ich persönlich habe sehr viel aus den Workshops und Gesprächen mitgenommen und festgestellt, dass eine ISO-Zertifizierung sogar richtig Spaß machen kann.“

Jana Roger, Head of Internal Sales, SoftwareONE Deutschland GmbH

„Mit Business Quality Coaching begeistern Sie Mitarbeiter und Führungskräfte für „Qualitätsmanagement“. Die Kunden werden es Ihnen danken!“

Ralf Kohlen, Entwickler des Business Quality Coaching Ansatzes und Kritiker des klassischen Qualitätsmanagements.



Weitere Infos zum Business Quality Coaching unter www.quality-reinvented.com.

