

Bewerbung 2011

Kategorie:

Qualitätsmanagement im Unternehmen



Nachhaltigkeit durch Qualität

BEWERBUNG UM DEN „THÜRINGER STAATSPREIS FÜR QUALITÄT“ 2011

SEITE 2 VON 15

A. ANGABEN ZUM BEWERBER

FIRMENNAME:

STRASSE / NR.:

POSTFACH:

PLZ:

ORT:

PLZ:

GESCHÄFTS-
FÜHRUNG

HOMPAGE:

VORWAHL:

TELEFON:

FAX:

BEARBEITER:

STELLUNG:

TEL.:

E-MAIL (BEARBEITER)

E-MAIL(GESCHÄFTSLEITUNG)

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM BEWERBER

GRÜNDUNGSDATUM (TT.MM.JJ):

RECHTSFORM:

UMSATZ
GESCHÄFTSJAHR:

LETZTES

BESCHÄFTIGTEZAHL
PER 01.03.2011

ZUORDNUNG IHK / HWK:

HAUPTERZEUGNISSE / GESCHÄFTSFELDER:

ORT UND DATUM

UNTERSCHRIFT DER GESCHÄFTSLEITUNG
FIRMENSTEMPEL

ABGABETERMIN: **30.04.2011**

EINZUREICHEN BEI: **BERATUNGSNETZWERK „GRÜNDEN UND
WACHSEN IN THÜRINGEN“
IHK SÜDTHÜRINGEN
KRAPPGARTENSTRASSE 37 – 41
99310 ARNSTADT**

ALLE ANGABEN UNTERLIEGEN DER VERTRAULICHKEIT UND DÜRFEN DURCH DIE JURYMITGLIEDER NUR ZUR BEWERTUNG IM RAHMEN DES WETTBEWERBS UM DEN „THÜRINGER STAATSPREIS FÜR QUALITÄT“ VERWENDET WERDEN.

B. HINWEISE

SIE HABEN SICH ZUR TEILNAHME AM WETTBEWERB UM DEN „THÜRINGER STAATSPREIS FÜR QUALITÄT“ 2011 ENTSCHEIDEN. UM EINE BEWERTUNG IHRES UNTERNEHMENS BZW. IHRER KÖRPERSCHAFT (AUßER GEBIETSKÖRPERSCHAFT) – IM FOLGENDEN NUR UNTERNEHMEN GENANNT – VORNEHMEN ZU KÖNNEN, IST ES NOTWENDIG, DASS SIE ALLE FRAGEN MÖGLICHST KORREKT UND VOLLSTÄNDIG BEANTWORTEN.

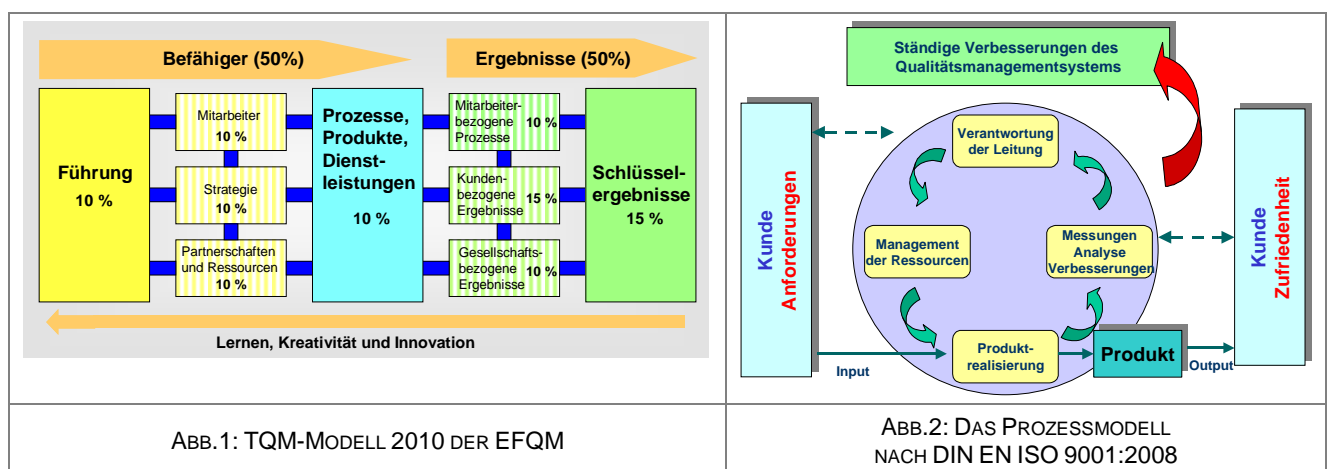
1. BEI BEANTWORTUNG MIT **JA**, ERLÄUTERN SIE DIES BITTE MIT AUSSAGEKRÄFTIGEN STICHWORTEN SO, DAß DAS VERWENDETE VERFAHREN UND DIE ERREICHTEN ERGEBNISSE NACHVOLLZIEHBAR SIND.
2. ALLE ANGABEN MÜSSEN SICH AUF DAS THÜRINGER UNTERNEHMEN BEZIEHEN, NICHT ETWA AUF EINE EVENTUELL VORHANDENE MUTTERFIRMA.
3. ES MÜSSEN ALLE FRAGEN BEANTWORTET WERDEN, UM PUNKTVERLUSTE ZU VERMEIDEN. SOLLTE DIE BEANTWORTUNG EINER FRAGE AUF GRUND DER SPEZIFIK EINES UNTERNEHMENS NICHT MÖGLICH SEIN, BEGRÜNDEN SIE DIES BITTE IM FRAGENFELD.
4. DIE MITARBEITERANZAHL ENTSCHEIDET ÜBER DIE ZUORDNUNG IN EINZELNE GRUPPEN. GEMEINT SIND DIE ZUM STICHTAG 01.03.2011 BESCHÄFTIGTEN VOLLZEITARBEITNEHMER. TEILZEITBESCHÄFTIGTE UND SAISONARBEITER WERDEN ENTSPRECHEND IHRES ANTEILS AN DEN JAHRESARBEITSEINHEITEN BERÜCKSICHTIGT. AZUBIS SIND BEI DER ANGABE DER MA-ZAHL NICHT ZU BERÜCKSICHTIGEN.
5. ES WIRD EINE KURZE AUSSAGEKRÄFTIGE SELBSTDARSTELLUNG DES UNTERNEHMENS GEMÄSS DEN INHALTEN ZUM FRAGENKOMPLEX 8 UND ZUR UMSETZUNG DER BENANNTEN MANAGEMENTMODELLE ERWÜNSCHT.
6. BITTE WEITERE ANLAGEN NUR ALS ANLAGE BEILEGEN, WENN SIE MIT DER FRAGE ANGEFORDERT WURDEN. KEINE SONSTIGEN QM-DOKUMENTE EINSENDEN, DA IN DER ZWEITEN BEWERTUNGRUNDE SPEZIELLE UNTERLAGEN ABGEFORDERT WERDEN. SIND ANTWORTEN ZU EINZELNEN FRAGEN IHRERSEITS ZWINGEND ZU ERLÄUTERN, NUTZEN SIE DAZU BITTE DIE SELBSTDARSTELLUNG.
7. IM FRAGEBOGEN BITTE KEINE ANGABEN IN DIE GRAU HINTERLEGTE FELD EINTRAGEN

DIE BEWERBUNG UMFASST FOLGENDE UNTERLAGEN:

- DIESEN FRAGEBOGEN
- DIE AKTUELLEN KOPIEN IHRER ZERTIFIKATE
- DIE SELBSTDARSTELLUNG INCL. ANLAGEN (MAX. 10 SEITEN)

BEWERTUNGSGRUNDLAGE

DER FRAGEBOGEN ORIENTIERT SICH AM BUSINESS EXCELLENCE-MODELL 2010 DER EFQM UND BERÜCKSICHTIGT DIE ANFORDERUNGEN DER DIN EN ISO 9001:2008 AUF (ABBILDUNG 1 UND 2).



C. FRAGENKATALOG

1 FÜHRUNG

FRAGE				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
1.1	VERFÜGEN SIE ÜBER EIN BESTÄTIGTES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM? WENN JA, NACH WELCHEM REGELWERK ? LEGEN SIE EINE KOPIE DER BESTÄTIGUNG BEI!	JA	NEIN	50	
	REGELWERK	DATUM DER BESTÄTIGUNG		ORGANISATION	
1.2	SIND DIE VERANTWORTLICHKEITEN UND BEFUGNISSE FÜR QUALITÄTSRELEVANTE AUFGABEN EINDEUTIG GEREGLT UND SIND DIE FÜHRUNGSKRÄFTE EINBEZOGEN?	JA	NEIN	10	
	WENN JA, WIE?				
1.3	EXISTIERT EINE VERPFLICHTUNG DER LEITUNG ZUR QUALITÄTSPOLITIK, ZUR KUNDENORIENTIERUNG UND ZUR STÄNDIGEN VERBESSERUNG?	JA	NEIN	15	
	WENN JA, ALS ANLAGE BEIFÜGEN!				
1.4	SIND DIE PROZESSE ANALYSIERT UND IDENTIFIZIERT? SIND IHRE WECHSELWIRKUNGEN DARGELEGT? EXISTIERT EINE DOKUMENTIERTE DARLEGUNG?	JA	NEIN	15	
	(Z. B. QM-HANDBUCH, PROZESSÜBERSICHTEN) WENN JA, ART- UND WEISE, AUSGABEDATUM ANGEBEN!				
1.5	EXISTIEREN VERFAHRENS- UND PROZESSBESCHREIBUNGEN?	JA	NEIN	10	
	(Z. B. VERFAHRENS- UND SONSTIGE PROZESSBESCHREIBUNGEN, INCL. EDV-GESTÜTZTE VERFAHREN) WENN JA, LISTE ALS ANLAGE BEIFÜGEN!				
SUMME				100	

2 MITARBEITER

FRAGE				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
2.1	WENDEN SIE METHODEN ZUR ERMITTLUNG DES ANFORDERUNGSPROFILS UND DES QUALIFIZIERUNGSBEDARFES FÜR ALLE MITARBEITER AN?	JA	NEIN	15	
	WENN JA, WELCHE?				
2.2	PLANEN SIE QUALIFIZIERUNGSMAßNAHMEN? WERDEN MITARBEITERBEZOGENE MAßNAHMEN AUFGEZEICHNET?	JA	NEIN	15	
	WENN JA, VORGEHEN DARSTELLEN UND GGF. PLAN ALS ANLAGE BEIFÜGEN!				
2.3	BEWERTEN SIE DIE WIRKSAMKEIT VON QUALIFIZIERUNGSMAßNAHMEN?	JA	NEIN	15	
	WENN JA, WIE?				
2.4	WERDEN IN IHREM UNTERNEHMEN MITARBEITER AKTIV IN DEN STÄNDIGEN VERBESSERUNGSPROZESS EINBEZOGEN? EXISTIEREN MITARBEITERBEZOGENE MANAGEMENTKONZEPTE?	JA	NEIN	35	
	(Z. B. VORSCHLAGSWESEN, TEAMARBEIT, QUALITÄTSZIRKEL) WENN JA, STELLEN SIE DIE METHODEN KURZ DAR!				
2.5	WERDEN IN IHREM UNTERNEHMEN VORSCHLÄGE UND IDEEN DER MITARBEITER PLANMÄßIG GEFÖRDERT?	JA	NEIN	20	
	WENN JA, IN WELCHEM UMFANG? METHODEN UND ERGEBNISSE DARLEGEN. WESENTLICHE MAßNAHMEN/PROJEKTE ALS ÜBERSICHT MIT BEWERTUNG DER WIRKSAMKEIT ALS ANLAGE BEIFÜGEN.				
SUMME				100	

3 STRATEGIE

FRAGE				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
3.1	WERDEN DIE FIRMENSTRATEGIE UND EIN UNTERNEHMENSLEITBILD ENTWICKELT? WERDEN FÜHRUNGSKRÄFTEN UND MITARBEITER EINGEBUNDEN?	JA	NEIN	30	
	(Z. B. QUALITÄTSPOLITIK, VISIONEN, FIRMENENTWICKLUNGSKONZEPT) WENN JA, IN WELCHER FORM? ANLAGEN BEIFÜGEN!				
3.2	ERFOLGT DIE PLANUNG DER QUALITATIVEN UNTERNEHMENSZIELE BEZOGEN AUF PRODUKTE UND PROZESSE? SIND KENNZIFFERN FESTGELEGT UND WIE WERDEN DIESE ZUR LENKUNG DER PROZESSE BENUTZT?	JA	NEIN	25	
	PRIMÄRE QUALITÄTSZIELE ALS ANLAGEN BEIFÜGEN.				
3.3	IST DIE PLANUNG UND DIE STRATEGIE AUF ALLE INTERESSIERTEN PARTNER DES UNTERNEHMENS AUSGERICHTET? WIRD SIE DURCH DIE FÜHRUNGSKRÄFTE GETRAGEN?	JA	NEIN	25	
	(ART UND WEISE BEZOGEN AUF KUNDEN, LIEFERANTEN, UNTERNEHMEN, MITARBEITER, UMWELT UND GESELLSCHAFT KURZ DARSTELLEN!)				
3.4	WERDEN WEITERE FÜHRUNGSWERKZEUGE UND PROBLEMLÖSUNGSMETHODEN ANGEWANDT? (METHODEN KURZ NENNEN!)	JA	NEIN	20	
SUMME				100	

4 PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCEN

FRAGE		BEWERTUNG	
		SOLL	IST
4.1	WIE HAT SICH IHRE MITARBEITERZAHL IM VERGLEICH ZUM VORJAHR ENTWICKELT?	15	
	$\text{MA-ZAHL} / \text{MA-ZAHL}_{\text{VORJAHR}} * 100 \% - 100 \% = \boxed{} \%$ ERLÄUTERUNGEN:		
4.2	BILDEN SIE LEHRLINGE AUS? WENN JA, WIE HAT SICH DIE ANZAHL IHRER AUSZUBILDENDEN IN DEN LETZTEN 3 JAHREN ENTWICKELT?	JA	NEIN
	ANZAHL LEHRLINGE / MITARBEITER X 100 % 2008 <input type="text"/> 2009 <input type="text"/> 2010 <input type="text"/> ERLÄUTERUNGEN:	15	
4.3	WIE HOCH IST IHRE INVESTITIONSSUMME JE MITARBEITER?		
	INVESTITIONSSUMME IN T€ / ANZAHL MA = <input type="text"/> T€ / MA	15	
4.4	EXISTIERT EIN GESCHÄFTSPLAN MIT FESTLEGUNGEN ZUR BEREITSTELLUNG DER RESSOURCEN BEZÜGLICH PRODUKT-, LEISTUNGS-, PROZESS- UND PERSONALPLANUNG?	JA	NEIN
	WENN JA, FÜR WELCHEN ZEITRAUM UND IN WELCHER FORM? _____ _____	15	
4.5	WELCHE PRODUKTE / LEISTUNGEN / VERFAHREN WURDEN IN DEN LETZTEN 2 JAHREN ENTWICKELT ODER VERBESSERT?		
	_____ _____ _____	15	
4.6	WERDEN DIE GESETZLICHEN UND BEHÖRDLICHEN ANFORDERUNGEN BEZÜGLICH ARBEITSSICHERHEIT UND UMWELTSCHUTZ IN DAS MANAGEMENT-SYSTEM INTEGRIERT? ÜBERWACHEN SIE DIESE AKTIVITÄTEN?	JA	NEIN
	WENN JA, IN WELCHER FORM? _____ _____ _____	25	
SUMME		100	

5 PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

TEIL 1 – QS-METHODEN

<i>FRAGE</i>				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
5.1	BEWERTEN SIE REGELMÄßIG IHRE PRODUKTE / DIENSTLEISTUNGEN BEZÜGLICH ERFÜLLUNG DER ANFORDERUNGEN UND UMSETZUNG DER KUNDENWÜNSCHE?	JA	NEIN	15	
	WENN JA, WIE?				
5.2	FÜHREN SIE EINE DATENANALYSE ZUR BEURTEILUNG DER PRODUKT- / DIENSTLEISTUNGSKONFORMITÄT UND DER PROZESSLEISTUNGEN DURCH? WELCHE DATEN WERDEN ERFASST, AUSGEWERTET UND ANALYSIERT? WIE NEHMEN SIE EINFLUSS AUF VERBESSERUNGEN?	JA	NEIN	15	
	(Z. B. PRÜFERGEBNISSE, STAT. PROZESSREGELUNG, PRODUKTIVITÄT, AUSLASTUNG) WENN JA, WIE?				
5.3	GIBT ES IN IHREM UNTERNEHMEN AKTIVITÄTEN ZUR EINFÜHRUNG VON UMFASSENDEN QM-STRATEGIEN? (Z. B. EFQM-MODELL, TQM, KAIZEN)	JA	NEIN	15	
	KURZE DARSTELLUNG DER STRATEGIEN UND MAßNAHMEN!				
SUMME				45	

TEIL 2 – VERBESSERUNGSPROZESSE

FRAGE				BEWERTUNG		
				SOLL	IST	
5.4	WERDEN SCHWACHSTELLEN ÜBER EIN RISIKOMANAGEMENT ERMITTELT? VERWENDEN SIE METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON POTENTIELLEN SCHWACHSTELLEN? (FINANZIELLE, TECHNISCHE UND METHODISCHE SCHWACHSTELLEN)	JA	NEIN	10		
	(Z. B. RISIKOBEWERTUNGEN, VORSCHLAGSWESEN, INTERNE UND EXTERNE AUDITS) WENN JA, WELCHE?					
5.5	SIND DIE ABLÄUFE FÜR DIE BEARBEITUNG AUFGETRETENER FEHLER UND MÄNGEL DEFINIERT UND WIRD DIE REALISIERUNG ÜBERWACHT? WERDEN ALLE BETEILIGTEN INCL. PARTNER UND KUNDEN EINBEZOGEN?	JA	NEIN	10		
	(Z. B. FEHLER- UND BESCHWERDEMANAGEMENT) WENN JA, WIE?					
5.6	SIND DIE ABLÄUFE FÜR DIE BEARBEITUNG VON KORREKTUR- UND VORBEUGUNGSMÄSSNAHMEN DEFINIERT UND WIRD DIE REALISIERUNG ÜBERWACHT?	JA	NEIN	10		
	WENN JA, WIE?					
5.7	WIE WAR DIE WIRKSAMKEIT VON KORREKTUR- UND VORBEUGUNGSMÄSSNAHMEN UND WIE WIRD DIESE BEWERTET?	JA	NEIN	10		
	STELLEN SIE KURZ DIE METHODEN VOR UND SCHÄTZEN SIE DIE WIRKSAMKEIT DER REALISIERTEN QUALITÄTSBEZOGENEN MASSNAHMEN (QUALITÄTSZIELE 2010) AUF EINER SKALA VON 0-10 SELBST EIN! (0= UNWIRKSAM; 10=VOLL WIRKSAM)					
				SUMME	40	

TEIL 3 – BESCHAFFUNGSMANAGEMENT

FRAGE				BEWERTUNG		
				SOLL	IST	
5.8	HABEN SIE QUALITÄTSBEZOGENE VEREINBARUNGEN MIT IHREN LIEFERANTEN ABGESCHLOSSEN? (Z. B. QUALITÄTSSICHERUNGSVEREINBARUNGEN, LIEFERANTENRICHTLINIEN, VERTRAGLICHE REGELUNGEN)	JA	NEIN	5		
	WENN JA, NACH WELCHEN KRITERIEN?					
					
					
					
					
5.9	FÜHREN SIE EINE LIEFERANTENBEWERTUNG DURCH UND BEWERTEN SIE REGELMÄßIG DIE QUALITÄTSFÄHIGKEIT DER LIEFERANTEN?	JA	NEIN	5		
	WENN JA, MIT WELCHEN METHODEN?					
					
					
					
					
5.10	INFORMIEREN SIE DIE LIEFERANTEN ÜBER DIE ERGEBNISSE UND NEHMEN EINFLUSS AUF DEREN QUALITÄTSFÄHIGKEIT?	JA	NEIN	5		
	WENN JA, MIT WELCHEN METHODEN?					
					
					
					
					
				SUMME	15	

6 MITARBEITERBEZOGENE PROZESSE

FRAGE				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
6.1	INFORMIEREN SIE SICH REGELMÄßIG ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT IHRER MITARBEITER BEZOGEN AUF DAS UNTERNEHMEN, DIE FÜHRUNGSKRÄFTE UND DAS ARBEITSUMFELD? NUTZEN SIE DIE ERGEBNISSE FÜR VERBESSERUNGSPROZESSE?	JA	NEIN	30	
	WENN JA, WIE?				
6.2	HABEN SIE AUSSAGEN ZUR MITARBEITERZUFRIEDENHEIT VORLIEGEN?	JA	NEIN	30	
	WENN JA, STELLEN SIE IHRE ERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN DAR!				
6.3	WERDEN IN IHREM UNTERNEHMEN REGELMÄßIG MITARBEITERBEFRAGUNGEN UND / ODER MITARBEITERGESPRÄCHE DURCHGEFÜHRT? WERDEN DIESE AUSGEWERTET?	JA	NEIN	20	
	WENN JA, WIE?				
6.4	GEBEN SIE DIE FLUKTUATIONSRATE UND DEN KRANKENSTAND IN IHREM UNTERNEHMEN 2010 AN UND BEGRÜNDEN SIE DIESE KURZ!	JA	NEIN	20	
	FLUKTUATIONSRATE: AUSGESCHIEDENE MA / MA-ANZAHL GESAMT x 100 % =				
	KRANKENSTAND IN %:				
	ERLÄUTERUNGEN:				
				SUMME	100

7 KUNDENBEZOGENE ERGEBNISSE

FRAGE		BEWERTUNG	
		SOLL	IST
7.1	FÜHREN SIE EINE REGELMÄßIGE KOMMUNIKATION MIT IHREN KUNDEN ZUR KONFORMITÄT IHRER LEISTUNGEN UND DEREN VERBESSERUNG DURCH? JA NEIN	25	
	WENN JA, WIE? (Z. B. KUNDENMEETINGS, HAUSMESSEN, MESSEBESUCHE, AUßENDIENSTAKTIVITÄTEN)		
7.2	ERMITTELN SIE AKTIV KUNDENREAKTIONEN? INFORMIEREN SIE SICH ÜBER DIE WÜNSCHE UND ERWARTUNGEN IHRER KUNDEN? FÜHREN SIE AUFGZEICHNUNGEN ÜBER KUNDENREAKTIONEN? JA NEIN	15	
	KUNDENBEFRAGUNG MIT FRAGEBOGENAKTION <input type="checkbox"/>		
	KUNDENBEFRAGUNG MIT INTERVIEWS VOR ORT <input type="checkbox"/>		
	SELBSTBEWERTUNG NACH FESTGELEGTEN KRITERIEN <input type="checkbox"/>		
	WEITERE METHODEN KURZ DARSTELLEN! (Z. B. PRODUKTMANAGEMENT, BENCHMARKING)		
7.3	HABEN SIE ERMITTELT, INWIEWEIT IHR UNTERNEHMEN DIE ERWARTUNGEN IHRER KUNDEN AN DIE PRODUKTE, DIE LEISTUNGEN UND DEN SERVICE ERFÜLLT? (Z. B. ZUFRIEDENHEITSGRAD) JA NEIN	15	
	KUNDENZUFRIEDENHEIT <input type="checkbox"/> VERGLEICH MIT WETTBEWERBER <input type="checkbox"/>		
	WEITERE METHODEN KURZ DARSTELLEN!		
7.4	WERTEN SIE REKLAMATIONEN UND KUNDENBESCHWERDEN AUS UND LEISTEN SIE DAVON MAßNAHMEN AB? JA NEIN	25	
	WENN JA, WIE?		

BEWERBUNG UM DEN „THÜRINGER STAATSPREIS FÜR QUALITÄT“ 2011

FRAGE		BEWERTUNG									
		SOLL	IST								
7.5	HABEN SIE ÜBER DIE AUFTRAGSDOKUMENTE HINAUS QUALITÄTSBEZOGENE VEREINBARUNGEN MIT IHREN KUNDEN ABGESCHLOSSEN? JA NEIN	20									
	WENN JA, WELCHE? _____ _____ _____ _____										
7.6	ÜBERWACHEN SIE DIE TERMIN- UND VERTRAGSGERECHTE BEREITSTELLUNG IHRER LEISTUNGEN AN DEN KUNDEN? WELCHE METHODEN WENDEN SIE DAZU AN? JA NEIN	30									
	(Z. B. LIEFERTREUE, ZUVERLÄSSIGKEIT) _____ _____ _____ _____										
7.7	VERWENDEN SIE KENNGRÖßEN FÜR DIE BEWERTUNG DER REKLAMATIONEN UND KUNDENBESCHWERDEN? JA NEIN	20									
	WENN JA, NENNEN SIE DIESE UND DEN STAND IN DEN LETZTEN 3 JAHREN! <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">2008</td> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2009</td> <td style="width: 25%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td></td> <td style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> </table> WELCHE KENNGRÖßEN? _____ _____ _____ _____	2008		2009							
2008		2009									
SUMME		150									

8 GESELLSCHAFTSBEZOGENE ERGEBNISSE

SELBSTDARSTELLUNG		BEWERTUNG	
		SOLL	IST
STELLEN SIE IHR UNTERNEHMEN AUF MAXIMAL 10 SEITEN MIT DEN FOLGENDEN SCHWERPUNKTEN DAR UND LEGEN SIE DIES ALS ANLAGE BEI!		100	
(1) DARSTELLUNG DER WESENTLICHEN ERFOLGE DES UNTERNEHMENS IN DEN LETZTEN DREI JAHREN (2) DIE UNTERNEHMENSPOLITIK UND DIE DAZU PRAKTIZIERTEN UMSETZUNGSSTRATEGIEN (3) GESCHÄFTSZIELE FÜR DAS LAUFENDE JAHR UND DER REALISIERUNGSSTAND DES VERGANGENEN JAHRES (4) AKTIVITÄTEN ZUR WEITERENTWICKLUNG DES MANAGEMENTSYSTEMS (5) ABHEBUNG VON DEN MITBEWERBERN DER BRANCHE			

9 SCHLÜSSELERGEBNISSE ¹⁾

FRAGE				BEWERTUNG	
				SOLL	IST
9.1	STELLEN SIE DIE UMSATZENTWICKLUNG UND DIE PRODUKTIVITÄT DAR!			70	
	UMSATZ PRO BESCHÄFTIGTER ODER ERGEBNIS VOR STEUER JE BESCHÄFTIGTEN (BEGRÜNDE SIE AUCH DIE AUSWAHL DER KENNGRÖßE)				
	2008	<input type="text"/> €	2009	<input type="text"/> €	2010 <input type="text"/> €
9.2	ERMITTELN SIE IHRE QUALITÄTSBEZOGENEN KOSTEN?		JA	NEIN	40
	KOSTENART:	JA	NEIN	BEMERKUNGEN ZUR ART DER ERMITTLUNG UND AUSWERTUNG	
	PRÜFKOSTEN INTERN				
	PRÜFKOSTEN EXTERN				
	NICHTKONFORMITÄTSKOSTEN / FEHL-LEISTUNGEN				
	GEBEN SIE GGF. WEITERE METHODEN UND KENNZAHLEN AN.				
9.3	WIE HOCH SIND DIE AUFWENDUNGEN UND DIE FEHLEISTUNGEN IM VERHÄLTNIS ZU AUSGEWÄHLTEN BEZUGSGRÖßEN?			40	
		2009	2010	%	
	QUALITÄTSBEZOGENES PERSONAL / MITARBEITERANZAHL			%	
	FEHLEISTUNGEN GESAMT / UMSATZ			%	
	ANZAHL DER REKLAMATIONEN / LIEFERUNGEN			%	
	SUMME			150	

¹⁾ ANDERE KÖRPERSCHAFTEN STELLEN ALTERNATIV IHRE PROZESSERGEBNISSE DAR!

D. AUSWERTUNG

BEFÄHIGER

PKT.	KOMPLEX	SOLL	IST
1	FÜHRUNG	100	
2	MITARBEITER	100	
3	STRATEGIE	100	
4	PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCE	100	
5	PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN		
5.1	QS-METHODEN	45	
5.2	VERBESSERUNGSPROZESSE	40	
5.3	BESCHAFFUNG	15	
SUMME		500	

ERGEBNISSE

PKT.	KOMPLEX	SOLL	IST
6	MITARBEITERBEZOGENE ERGEBNISSE	100	
7	KUNDENBEZOGENE ERGEBNISSE	150	
8	GESELLSCHAFTSBEZOGENE ERGEBNISSE	100	
9	SCHLÜSSELERGEBNISSE	150	
SUMME		500	

ERREICHTE PUNKTZAHL

KOMPLEX	SOLL	IST
BEFÄHIGER	500	
ERGEBNISSE	500	
GESAMTPUNKTZAHL	1000	