Total Quality Management beginnt bei der Ausbildung

Autor(en): **Johannes, Bernhard / Geiger, Wilhelm**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **74 (1996)**

Heft 4

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-876755

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

QUALITÄTSMANAGEMENTAUSBILDUNG BEI DER TELECOM PTT

TOTAL QUALITY MANAGEMENT BEGINNT BEI DER AUSBILDUNG

Im Zusammenhang mit der Einführung des Qualitätsmanagements in der Telecom PTT (Projektstart im Januar 1995) hat sich das Projektleitungsteam von Anfang an auch mit Ausbildungsmassnahmen auseinandergesetzt. Vorerst ging es darum, verschiedene unmittelbar mit dem Aufbau des Qualitätsmanagementsystems in Zusammenhang stehende Ausbildungsbedürfnisse zu befriedigen. Zu diesem Zweck wurden Ausbildungsprogramme und deren Inhalte definiert und Ausbildungen in mehreren Veranstaltungen durchgeführt.

Folgende Ausbildungsveranstaltungen wurden durchgeführt:

- Qualitätsmanager der Zertifizierungseinheiten der welschen Schweiz haben die vierzehntägige Qualitätsmanagement-Intensivberufsausbildung in französischer Sprache erhalten

BERNHARD JOHANNES
WILHELM GEIGER, BERN

- Mitglieder der Teilprojektteams wurden in zweitägigen Workshops auf ihre Aufgaben vorbereitet
- Qualitätsbeauftragte der Abteilungen in den Telecom-Direktionen wurden ebenfalls geschult. Es wurden zusätzlich verschiedene ein- bis zweitägige spezifische Ausbildungen an das Kader erteilt.

Allgemeine Qualitätsmanagementausbildung

Zwei Gründe haben das Projektteam Qualitätsmanagement Telecom PTT dazu bewogen, eine allgemeine Qualitätsmanagementausbildung vorzusehen:

- Die Forderung 4.18 der Norm SN EN ISO 9001 [Schweizer Norm SN EN ISO 9001 : 1994], welche die Schulungsgrundbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festlegt; diese Bedingungen gelten selbstredend auch für die Mindestanforderungen an Wissen über das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens.
- Von der Geschäftsleitung wurde beschlossen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telecom eine zweitägige Information/Ausbildung über die Neuausrichtung des Unternehmens im Rahmen der erwarteten Liberalisierung erhalten sollen. Diese Information und Ausbildung soll in zwei je einen Tag dauernden Modulen erfolgen: eines unter dem Motto «Change (Veränderung) Telecom», das andere unter dem Motto «Qualitätsmanagement Telecom».

Zielpublikum der allgemeinen Qualitätsmanagementausbildung

Der Beschluss der Geschäftsleitung wird im Rahmen der Ausbildungsinitiative von der mittleren Kaderstufe (Dienstleiter der Telecom-Direktionen) bis zur Basis als Zielpublikum durchgeführt. Das obere Kader – je nach Position und Verantwortung im Qualitätsmanagementsystem – wurde zum Teil bereits und wird weiterhin länger und spezifischer ausgebildet. Das Zielpublikum umfasst ein sehr breites Spektrum von Handwerkern bis zu administrativen Angestellten und von Ingenieuren bis zu Betriebswirtschaftern. Durch bereits erfolgte Ausbildungsinitiativen – wie oben beschrieben – sind die Qualitätsmanagementvorkenntnisse auch sehr unterschiedlich.

Inhalte

Da die allgemeine Qualitätsmanagementausbildung im Nachgang an den «Change-Telecom»-Tag erfolgt, wird als Einstieg die Grundidee verwendet: «Change Telecom» erkläre das *Warum* der Unternehmensneuausrichtung und «Qualitätsmanagement Telecom» hingegen das *Wie*.
Neben den Lehrgesprächen finden auch Arbeiten im Team, Diskussionen und das Abspielen eines Videofilms statt. Die Struktur der allgemeinen Qualitätsmanagementausbildung soll

über *Sensibilisierung* (Was bringt das Qualitätsmanagement für mich?), *Personalisierung* (Was ist meine Aufgabe im Qualitätsmanagementsystem?) zur *Willensbekundung* (Ich trage persönlich zur Telecom-Qualität bei!) führen. Telecom PTT möchte erreichen, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Grundkenntnisse über den Aufbau des prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems der Telecom PTT, das gleichzeitige Erreichen einer Zertifizierungsfähigkeit nach ISO 9001 erhalten, aber vor allem, dass jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer weiss, dass es auf *die Menschen* ankommt, damit ein Unternehmen erfolgreich am Markt bestehen kann.

Weiterführende Qualitätsmanagement-ausbildung

Die erfolgreiche Umsetzung einer Qualitätsmanagementsystematik stellt weitergehende Anforderungen an die Ausbildung. Es seien hier als Beispiele nur die Ausbildung der Beauftragten der Leitung oder der Auditoren erwähnt. Entsprechende Module werden entweder vom Projektleitungsteam erarbeitet oder als externe Ausbildung bezogen. 3

SUMMARY

Quality management training at Telecom PTT

In conjunction with the introduction of quality management at Telecom PTT (project started in January 1995), the team responsible for this project has from the beginning given consideration to the aspects of training. Initially the objective was to satisfy different training requirements that were related directly to the set-up of the quality management system. For this purpose, training programs and their contents were defined and the training conducted in several sessions. The structure of the general quality management training leads from sensitizing and personalization to manifestation of intention. Telecom PTT's objective is to provide all participants with fundamental information on the design of its process-oriented quality management system, so that each participant is fully aware that people play a key role in the survival of a company in the market.

Bernhard Johannes Wilhelm Geiger schloss sein Studium 1970 an der Ingenieurschule Technikum Winterthur (TWI) mit dem Diplom als Elektroingenieur HTL, Abteilung für Fernmeldetechnik, ab. Nach seinem Studium war er bei Hasler AG zuerst als Entwicklungs- und anschliessend als Verkaufsingenieur im Bereich Entwicklung und Verkauf Richtfunkanlagen tätig. Ab 1980 war Bernhard Geiger zuständig für den Facheinkauf Elektronik und speziell für die Betreuung der aktiven und gewisser passiver Bauelemente und die Wahrnehmung der Qualitätsaspekte verantwortlich. AB 1984 war er Abteilungschef Qualitätssicherung Bauelemente und in dieser Funktion verantwortlich für Normung und Qualitätssicherung aller elektronischer Bauelemente der Hasler AG. Von 1989 bis 1991 war Bernhard Geiger bei der Häusermann + Co. AG als Berater Qualitätsmanagement tätig. Seit November 1991 ist er bei der Telecom PTT mit dem Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems, zuerst bei FE Stab und jetzt in der Projektleitung QM-T, beschäftigt.