

TQM live

Norbert Bartos

Die traditionellen (und heute in der Industrie eigentlich längst veralteten) Führungssysteme mit ihren zugeordneten starren Entlohnungsschemata begünstigen primär den Anwesenheitsdienst der Mitarbeiter(innen). Nicht die Leistung zum Erreichen des selten klar definierten Firmenzieles, sondern die Zeit der Anwesenheit wird honoriert. Dadurch wird die Wertschöpfung des Unternehmens nicht maximiert und die Motivation der Mitarbeiter(innen) leidet. Die traditionelle patriarchalische Rolle der Führungskräfte wirkt demotivierend auf die Mitarbeiter(innen). Führungskräfte greifen meist nur korrigierend ein, diskutieren kaum über geplante strategische Änderungen mit den direkt Betroffenen, fällen nahezu alle Entscheidungen alleine, delegieren Aufgabenpakete anstatt Verantwortung, drängen auf die Einhaltung von Terminen und kontrollieren den Arbeitserfolg zwecks Beurteilung der erbringenden Person.

Trotz der Tatsache, dass derartige Denk- und Verhaltensmuster längst überholt sind, ist es bemerkenswert, dass es Unternehmen gibt, welche gerade diese veraltete Einstellung heute noch vermehrt propagieren (alle im Lehrberuf tätigen Leser(innen) werden zumindest ein aktuelles Beispiel dafür wissen, ohne dass der Autor dieses auch explizit erwähnt). Relevant in diesem veralteten Schema sind Stabilität und Determinismus, welche aber die Eindämmung von Mitarbeiteraktivitäten fördern und deren Erstarrung bewirken. Eigeninitiative ist nicht gefragt und Dienst nach Vorschrift oft die einzige Konsequenz. Mitarbeiter(innen) werden als nahezu hundertprozentig austauschbare Ressource betrachtet. Über die Arbeit betreffende persönliche Präferenzen und spezielle Fähigkeiten, sowie die Qualität der erbrachten Leistung wird in diesem Kontext nur selten (oder falsch) diskutiert.

Klar ist aber seit langer Zeit, dass nur die Einbindung der Mitarbeiter(innen), deren Möglichkeit zur Modifikation Ihrer Tätigkeit und die Berechtigung selbständig Entscheidungen im Rahmen der erklärten Firmenziele zu treffen, Hand in Hand mit einer leistungsgerechten Entlohnung, mittel- und langfristig zu einer besseren Arbeitsleistung führen. Dies sind einige der Kernpunkte des *Total Quality Managements* (TQM). Jedoch umfasst TQM die gesamte Firmenstruktur und darf die Führungskräfte natürlich nicht ausschließen.

Was nun TQM wirklich ist, auf welchen Voraussetzungen es basiert, wie man es in einem Betrieb einführt und welche Voraussetzungen, verbunden mit einem Umdenken von der obersten bis zur untersten Hierarchieebene notwendig sind, wird in folgendem Buch dargestellt:

TQM live

(Das Handbuch der Erfolgskompetenz - Ganzheitliche Unternehmensführung durch Total Quality Management) Kurt Uehlinger, Werner von Allmen; 1999, Smart Books (Schweiz); ISBN 3-907601-14-9; 233 Seiten, ATS 720,-

Das Werk ist anschaulich gehalten, in einem netten Stil geschrieben und angenehm lesbar. Ein Mangel ist die nicht vorhandene Literaturliste. Es wird im Text auch immer wieder ohne Quellenangabe

zitiert, was eigentlich nicht vorkommen sollte. Trotzdem ist es ein sehr empfehlenswertes Buch, das vor allem dem höheren Management ans Herz gelegt werden kann (vielleicht als Weihnachtsgeschenk des Personals an die Chefin oder den Chef).

Zertifikate

weitere Hinweise bei der Web-Version
<http://pcnews.at/ins/pcn/65/004401/main.htm>

Franz Fiala

CISCO

<http://www.cisco.com/warp/public/625/ccie/>

CompTIA

<http://www.comptia.com/>

COREL

http://www.corel.com/learning/cert_program/index.htm

ECDL

<http://www.ecdl.at/>
<http://www.edu.ecdl.at/>

HP

<http://www.education.hp.com/hpcert.htm>

IBM

<http://www.ibm.com/education/certify/>

Inprise (Borland)

<http://www.borland.com/services/training/certification/>

Microsoft

<http://www.microsoft.com/mcp/>
<http://www.microsoft.com/austria/mcp.asp>
<http://www.e-learning.at/>

Novell

<http://education.novell.com/certinfo/>

Oracle

<http://education.oracle.com/certification/>

RED HAT

http://www.redhat.com/products/training_overview.html

SUN

<http://suned.sun.com/certification.html>

VISIO

<http://www.visio.com/partnering/training/curriculum.html>

