
Total Quality Management (TQM)

Unter Total Quality Management wird ein umfassendes Qualitätsmanagement in Organisationen verstanden, das auf der Mitwirkung aller Mitglieder beruht. Diese Methode stellt die Qualität in den Mittelpunkt. Das Ziel ist die Erreichung langfristigen Geschäftserfolgs durch die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie die Zufriedenheit der Mitglieder der Organisation und durch einen Nutzen für die Gesellschaft. Die European Foundation for Quality Management (EFQM), 1988 durch 14 führende westeuropäische Unternehmen gegründet, hat sich zum Ziel gesetzt, die Wettbewerbsfähigkeit europäischer Organisationen zu steigern. Sie will Ansporn und Unterstützung bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Förderung unternehmerischer Spitzenleistungen geben. Dafür stellt die EFQM ein Modell für die ganzheitliche Betrachtung, Bewertung und Verbesserung von Organisationen zur Verfügung. Unternehmen, die ihre Führung nach TQM ausrichten, können eine Selbstbewertung nach den Kriterien des EFQM-Modells durchführen und sich um den European Quality Award bewerben. Die Kriterien und Teilkriterien des Modells umfassen:

- Ergebnisorientierung
- Ausrichtung auf Kundinnen und Kunden
- Führung und Zielkonsequenz
- Management mittels Prozessen und Fakten
- Entwicklung und Beteiligung der Mitarbeitenden
- Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung
- Entwicklung von Kooperationen
- Soziale Verantwortung

Literatur

Zink, K.J. (2004). TQM als integratives Managementkonzept – Das EFQM Excellence Modell und seine Umsetzung. München: Hanser.