

Brasilien

Zertifizierung von Handelskammern nach ISO 9002

Auslandshandelskammern berichten / Von Klaus-Wilhelm Lege



SÃO PAULO. Die Deutsch-Brasilianische Industrie- und Handelskammer in São Paulo hat als erste Kammer die Zertifizierung ihrer Dienstleistungen vornehmen lassen. Das geschah im Februar 1995. Inzwischen hat sie die erste jährliche Nachzertifizierung durchgeführt. Der Erfolg ist in der Kammer von Anfang an wahrnehmbar. So sind erstmals durchgehend alle Arbeitsplätze beschrieben und die Aufgaben der Funktionsinhaber aufgezeichnet worden. Dadurch sind klare Tätigkeitsabgrenzungen vorgenommen und Überschneidungen vermieden, aber auch auftretende verantwortungsfreie Bereiche abgedeckt sowie transparente Karriereöglichkeiten aufgezeigt worden.

Darüber hinaus wurden alle Arbeitsabläufe registriert und optimiert. Dabei hatten die einzelnen Mitarbeiter Gelegenheit, ihren Arbeitsablauf selbst aufzuzeichnen, so daß der jeweilige Arbeitsablauf dem tatsächlichen Arbeitsvorgehen entspricht. Nachträgliche Änderungen werden immer dann vorgenommen, wenn sich die Arbeitsrealität gewandelt hat. Auf diese Weise können sich neue Mitarbeiter schnell in den Arbeitsprozeß der Kammer einarbeiten.

Der Erfolg beruht im wesentlichen auf der Qualifizierung der Mitarbeiter. Während früher die Arbeiten auf diese oder jene Weise ausgeführt werden konnten, sind heute die Abläufe optimiert, so daß die Kreativität von der Form auf den Inhalt verlagert wird. Während früher Investitionen vornehmlich in die Technologien der Arbeitsprozesse und davor in die technische

Ausrüstung des Maschinenparks erfolgten, werden sie heute in die Qualifizierung der Mitarbeiter gelenkt.

Das Qualitätsmanagement führt zur Transparenz und Rationalisierung der Arbeitsabläufe und damit zu erhöhter Wettbewerbsfähigkeit und Vertrauenswürdigkeit bei den Kunden. Durch die Formalisierung und Institutionalisierung des Qualitätswissens werden alle Beteiligten in die Qualitätsstandards mit einbezogen, und zwar nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch die Kunden und Lieferanten sowie das gesamte Umfeld.

Oberstes Ziel des Qualitätsmanagements ist die Total Quality. Bei der Einführung dieses Qualitätssystems ist die Verpflichtung der Geschäftsleitung auf die Qualitätsphilosophie von entscheidender Bedeutung, denn nur durch den persönlichen Einsatz der Geschäftsführer wird die

langwierige Aufzeichnung des aktuellen Qualitätsstandes vorgenommen. Die Erstellung der umfangreichen Dokumentation erfolgt in der Regel in Arbeitsgruppen, deren Teilnehmer parallel dazu in das Qualitätssystem, also das Denken in Qualitätsnormen, durch Kurse und Seminare eingeführt werden. In weitergehenden Schulungsmaßnahmen werden dann ein Qualitätsbeauftragter der Geschäftsleitung und die Mitglieder des Qualitätskomitees und interne Qualitätsauditoren herangebildet.

Die Umsetzung der Qualitätspolitik der Kammer São Paulo erfolgt nach folgenden gleichwertigen Prinzipien. Prinzip der Würde: Beachtung der Individualität jedes einzelnen Mitarbeiters, indem er bei seiner Arbeit unterstützt, zur Erreichung seiner Ziele mit entsprechenden Mitteln ausgestattet und bei seiner Integration in die Kam-

merarbeit gefördert wird, damit ein Gefühl der Zusammengehörigkeit entsteht. Prinzip der Rücksichtnahme: Achtung der kulturspezifischen Gewohnheiten der Mitarbeiter, indem die individuellen Denkweisen und Wertbegriffe respektiert werden und jeder Mitarbeiter als Kunde und gleichzeitig als Lieferant behandelt wird. Prinzip der Arbeitsqualität: Betrachtung der Qualität als Bestandteil aller Aktivitäten. Prinzip der Achtung gegenüber dem Kunden: Erfüllung der Erfordernisse und Erwartungen des Kunden. Prinzip der Wertschätzung: Beachtung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Produkte, wobei die Wertschätzung und Zufriedenstellung der Kunden entscheidend ist. Prinzip der ständigen Verbesserung: Streben nach ständiger Verbesserung beim Arbeitsablauf, indem partnerschaftliche Arbeit und der

Innovationsgeist gefördert werden. Prinzip der Partnerschaft: Aufbau von gegenseitigem Respekt und Vertrauen zwischen Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten.

Durch das Bewußtwerden der Kammermitarbeiter bezüglich der Total Quality werden die Motivation der Mitarbeiter und die Produktivität der Kammer gesteigert. Es entsteht eine Liefergarantie für die Kunden und ein weiterer Schutz des Verbrauchers. Mit Blick auf die Zukunft wird durch das erhöhte Qualitätsniveau die Wettbewerbsfähigkeit der Kammer im Dienstleistungsbereich verbessert.

Der Autor ist Geschäftsführer der Deutsch-Brasilianischen Industrie- und Handelskammer, Rua Verbo Divino 1488, BR-04719-904 São Paulo-SP. Telefon: 00 55 11/24706 77. Telefax: 00 55 11/524 70 13.

Blick durch die Wirtschaft, 17. 6. 1996