



GfQ AKADEMIE
PARTNER IN DER AUS- UND WEITERBILDUNG

Chefkoch

Mit Genuss zur Qualität
Die Zutaten der ISO 9001:2015

Zutaten eines Qualitätsmanagements

Die Hausmannskost und Haute Cuisine des Qualitätsmanagements

Man könnte sagen, dass heutzutage in der Produktion von Gütern und beim Anbieten von Dienstleistungen weltweit alles von einem funktionsfähigen Qualitätsmanagement abhängt. Um diese Aussage besser zu verstehen, muss man sich erst einmal mit den Konzepten der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements vertraut machen.

Bedienen wir uns hierfür dem Beispiel eines Chefkochs in einem Restaurant, dem Chez GFQ. Er verarbeitet in seinem Restaurant von Zulieferern bezogene Nahrungsmittel (**Rohstoffe**) in Mahlzeiten (**Produkte**) weiter, die er anschließend an seine Gäste (**Kunden**) verkauft. Um sicherzustellen, dass in diesem ganzen Prozess nichts schief läuft, die Mahlzeiten immer lecker und die Gäste stets zufrieden sind, betreibt der Chefkoch tagtäglich **Qualitätssicherung** und **Qualitätsmanagement**.

Unser Chefkoch kehrt gerade von einem Besuch bei seinem guten Freund Claude in Südfrankreich zurück. Die Provence im Sommer, der Lavendel, die kleinen Gässchen in Marseille – einfach traumhaft. Und vor allem Claudes leckere Bouillabaisse Fischsuppe – ein Gedicht.

Die Planung

Das Rezept hat ihm Claude mitgegeben. „Das wäre doch genau das Richtige für das Menü kommende Woche“, denkt sich der Chefkoch, und beginnt noch im Flieger zurück nach Deutschland darüber nachzugrübeln, wie er sie am besten

herstellen kann. Wie bei allem im Leben braucht auch unser Chefkoch als allererstes einen guten, durchdachten Plan: die zeitlichen Abläufe, die effizientesten Arbeitsschritte und die besten Ressourcen. Kurz: Wer soll womit, wann, was machen (**Prozessmanagement / APQP**)?

„Ja, genau so mach ich das“, denkt sich der Chefkoch. „Aber 7 verschiedene Fischarten, 8 verschiedene Gewürze? Da kann ja einiges schiefgehen“. Er beginnt abzuwägen, was alles falschlaufen könnte und wie schlimm die Konsequenzen wären. „Etwas zu wenig Salz? Kein Problem, da kann ich nachwürzen, aber verdorbener Fisch? Gäste mit Lebensmittelvergiftung? Nein, das darf absolut nicht sein“ (**Risikomanagement / FMEA**).

Aus Erfahrung weiß unser Chefkoch, dass es am besten ist, die Qualität von Lieferungen schon direkt beim Wareneingang zu überprüfen, um etwaige Mängel frühzeitig erkennen zu können: „Je früher ich etwas erkenne, desto schneller kann ich reagieren“ (**Prüfplanung / Qualitätsprüfung**).



Erste Schritte

Der Flieger ist gelandet und unser Chefkoch ist zu Hause angekommen. Er ist sich sicher, dass er alles, was relevant ist, in Betracht gezogen hat und geht schlafen. Mitten in der Nacht wacht er auf und denkt sich: „*Klappt das in unserer Küche auch alles so wie ich es mir vorstelle? Kriege ich das hin, dass jede Suppe immer gleich gut ist? Bei der unglaublichen Hektik, die in unserer Küche so oft herrscht? Wird der Restaurantmanager mit allem zufrieden sein? Er guckt schon immer sehr genau auf die Zahlen*“. Unser Chefkoch nimmt sich also vor, gleich am nächsten Tag sein neues Gericht unter realen Bedingungen zu testen und dem Restaurantbesitzer seine Ergebnisse zu präsentieren (**Erstmusterprüfbericht**).

Nachdem er dem Restaurantmanager seine Ergebnisse präsentiert und dessen Segen bekommen hat, beginnt unser Chefkoch mit der Einweisung seines Küchenpersonals: „*Der Seeteufel ist ein ziemlich komplizierter Fisch ... Ihr müsst wissen, dass ich nur den Seeteufelschwanz in meiner Suppe haben will, und dass Ihr beim Großen Roten Drachekopf die gesamte Haut entfernen müsst*“. Er erstellt für jeden Fisch eine Anleitung: wie der Fisch ausgenommen werden soll und worauf besonders zu achten ist. „*So, das sind Eure Hausaufgaben*“, sagt er und verteilt die Anleitungen an seine Angestellten „*und dass Ihr die Anleitungen auch ja gewissenhaft lest!*“ (**Dokumentenmanagement, Schulungsmanagement**).

Während unser Chefkoch die Anleitungen verteilt, denkt er kurz über seinen Fischlieferanten nach. Bisher hatte er ja keine Probleme mit dessen Lieferungen – aber er hat in der Vergangenheit ja auch nur Kabeljaufilet und Fischstäbchen bestellt. Sein neues Gericht besteht aber aus sieben ganz neuen und verschiedenen Fischarten, die noch dazu als Ganzes geliefert werden (**Lieferantenmanagement**).

Aus Erfahrung weiß er, woran er die Qualität und Frische der Fische erkennen kann: Sie müssen nach Meer riechen, die Augen müssen klar sein, die Kiemen rot und die Schuppen fest anliegen. Dies sind die vier primären Merkmale, die er bei der Entgegennahme der Lieferung überprüfen möchte. Er erstellt also einen Prüfplan mit diesen vier Merkmalen und wie sie überprüft werden sollen (**Prüfplanung**).

„*Und unser Kühlraum muss natürlich auch immer einwandfrei funktionieren, bei diesen Preisen können wir uns keinen Ausfall leisten. Am besten wir erstellen einen festen Wartungsplan*“ (**Vorbeugende Instandhaltung**). Unser Chefkoch ist sich sicher, dass er sämtliche Faktoren innerhalb der Planung seines neuen Gerichts berücksichtigt hat.

Die Zubereitung

Der Tag ist nun gekommen und auf der Menükarte steht ganz oben „Bouillabaisse nach Marseiller Art“, bestehend aus sieben Fischarten. Frühmorgens bringt der Lieferant den Fisch, welcher sofort auf die Frischemerkmale hin überprüft wird (**Qualitätsprüfung / SPC**) und direkt in den einwandfrei funktionierenden,



auf maximal +2 Grad Celsius kühlenden Kühlraum eingelagert wird (**Vorbeugende Instandhaltung**). Es ist nun Mittagszeit und die ersten Bestellungen für Bouillabaisse kommen rein.

Aber was ist das? Ein paar Gerichte werden vom Kellner zurückgebracht. Ein Gast beschwert sich bei ihm darüber, dass die Suppe zu salzig wäre und ein anderer behauptet, sie wäre nicht salzig genug (**Reklamationsmanagement / CAPA**). Woran kann das denn liegen? Der Souschef des Restaurants probiert doch die Gerichte, bevor sie ausgeliefert werden. Stimmt etwas nicht mit ihm? Allergie? Schnupfen? Oder hat er wieder heimlich mit dem Rauchen angefangen? Das muss überprüft werden (**Prüfmittelmanagement**).

Die Optimierung

Nach kurzer Überprüfung hat sich herausgestellt, dass der Souschef heimlich in seiner Pause hinter dem Restaurant doch eine rauchen geht und dass die neu bestellten Salzstreuer alles andere als einheitlich streuen. Die Rückmeldungen und Reklamationen nimmt der Chefkoch zum Anlass, weitere Prüfpläne zu erstellen. Er kann nun die neuen Abläufe überwachen und auf sämtliche Änderungen an allen Punkten reagieren: eingangenes Küchengerät überprüfen oder dem Vorkoster auf die Finger klopfen, falls er raucht. Dieser Kreislauf der Qualitätssicherung sorgt dafür, dass sein Restaurant und vor allem seine Bouillabaisse immer besser und weit über die Grenzen der Stadt hinaus bekannt wird – auch bei den Restauranttestern des berühmten „QUALITÄT DIE SCHMECKT“ Magazins.

Prompt gibt es Besuch von einem seiner Tester. „*Die schauen immer ganz genau auf die Qualität und haben es sehr gerne, wenn man auch alles lückenlos belegen kann*“, weiß der Chefkoch. Dass alle seine Abläufe und Prüfpläne einwandfrei funktionieren, kann er selbstverständlich anhand seiner Dokumentation belegen (**Dokumentenmanagement**), aber eine zusätzliche Überprüfung wäre schon ratsam (**Auditmanagement**). Alle Mitarbeiter nochmals an ihre Aufgaben und Pflichten zu erinnern, ist zu diesem Zeitpunkt besonders wichtig – „*nicht, dass da etwas schiefläuft!*“ (**Maßnahmen- und Eskalationsmanagement**).

Der Erfolg

Der Prüfer schaut sich im Restaurant um und erkennt rasch, dass alle Arbeitsabläufe bis aufs Genaueste durchgeplant sind und nichts dem Zufall überlassen wird. Auf Änderungen oder außergewöhnliche Vorgänge kann das Restaurant blitzschnell reagieren (**Änderungsmanagement**), und alle Mitarbeiter sind immer auf dem neuesten Stand und stets perfekt geschult (**Schulungsmanagement**). Dass die vielgerühmte Bouillabaisse des Chez GFQ da nur exzellent schmecken kann, ist daher alles andere als verwunderlich.

Mit einem Lächeln wird der „Stern“ des „QUALITÄT DIE SCHMECKT“ Magazins vergeben; so ein blendend funktionierendes Restaurant habe der Tester noch nie gesehen, sagt er abschließend. „Das wird den Restaurantmanager bestimmt freuen“, denkt sich der Chefkoch. „Am besten ich füge ein Bild des ‚Sterns‘ direkt in den Wochenbericht ein, zusammen mit der Abrechnung und allen anderen wichtigen Informationen des heutigen Tages“ (**Kennzahlenmanagement**).

Während unser Chefkoch zu später Stunde seinen wohlverdienten Feierabend genießt, denkt er nochmals kurz darüber nach, wie unendlich wichtig eine gut funktionierende Qualitätssicherung für den Erfolg des Restaurants ist. Die Planung von Abläufen, die Überprüfung eingegangener Waren, die Schulung der Mitarbeiter, die Wartung von Geräten ... ohne all diese Maßnahmen gäbe es ganz bestimmt keinen „Stern“.

Das Fazit

„Die Sicherstellung von Qualität ist wie das Kochen einer Suppe“, denkt sich unser Chefkoch abschließend. „Man muss ein gutes Rezept haben, immer schauen, dass nur die besten Zutaten in den Topf kommen und dass die Suppe immer richtig gesalzen wird. Wenn es dem Gast nicht schmeckt, muss ich das wissen und direkt nachvollziehen können, woran das liegt. Nur wenn die Qualität immer stimmt, sind meine Gäste zufrieden und das Restaurant erfolgreich“.

Wir bei der GFQ Akademie GmbH wissen, dass, egal in welcher Branche ein Unternehmen tätig ist – ob Fahrzeugtechnik oder Medizintechnik, ob Dienstleistungsgewerbe oder Schwerindustrie, ob Kleinunternehmer oder global agierender Großkonzern, die Sicherung der Qualität immer oberste Priorität hat. Die GFQ Akademie GmbH – Ihr Partner auf der Jagd nach Ihrem „Stern“ der Qualität.

Exklusives Seminar: Die Zutaten der ISO 9001:2015

Geregelt wird die Qualität in der Praxis, auch die unseres Chefkochs, durch eine Vielzahl von Normen und Richtlinien wie der allgegenwärtigen ISO 9001:2015. Bei den theoretischen Themen der ISO-Norm handelt es sich aber gerade für Fachfremde manchmal um schwere Kost. Oft sind die Inhalte abstrakt, und es fällt schwer, einen praktischen Bezug herzustellen und die Kernanforderungen gezielt auf das eigene Unternehmen anzuwenden. Wie haucht man der faden Theorie Leben ein? Wie peppt man das Thema auf und gibt ihm die richtige Würze?

Wir meinen, dass Qualität durch den Magen geht.

Daher haben wir uns für Sie etwas ganz Besonderes ausgedacht und veranstalten ein **exklusives ISO 9001:2015 Seminar** in Verbindung mit dem Gastronomischen Bildungszentrum Koblenz.

Zutaten:

Prozessmanagement / APQP

Prüfplanung /
Qualitätsprüfung / SPC

Erstmusterprüfung

Prüfmittelmanagement

Vorbeugende Instandhaltung

Lieferantenmanagement

Auditmanagement

Dokumentenmanagement

Reklamationsmanagement /
CAPA

Risikomanagement / FMEA

Schulungsmanagement

Änderungsmanagement

Kennzahlenmanagement

Reklamations- und Eskalations-
management

...

Mit Genuss zur Qualität: Die Zutaten der ISO 9001:2015

Lernen Sie spielerisch die wichtigsten Grundzüge des Qualitätsmanagements kennen

Erlernen und erleben Sie, begleitet durch unsere QM-Profis und einen Meisterkoch, die Basics der ISO 9001 und des Qualitätsmanagements anhand der gemeinsamen Zubereitung und Analyse eines 4-Gänge-Menüs. Ob als Incentive oder zum Erlernen der Erstellung von Prozessdiagrammen, Ursache-Wirkungs-Diagrammen, des PDCA-Kreislaufs, Verfahrensanweisungen oder Risikoanalysen: Dieses Seminar vermittelt Ihnen auf einzigartige Weise die Grundlagen der ISO 9001 mittels allgemeinverständlicher und praktisch umgesetzter Beispiele.

Seminarinhalt

Die ISO 9001 ist eine globale und branchenübergreifende Standardnorm. Mit Erscheinen der neuesten Ausgabe der ISO 9001:2015 wurden einige grundlegende Änderungen eingeführt, welche unter anderem besagen, dass das ehemals etwas isolierte Qualitätsmanagement nun unternehmensweit eine wesentlich höhere Bedeutung hat. Daher sollten sich alle wichtigen Mitarbeiter im Unternehmen fundiert mit den Möglichkeiten und Werkzeugen des Qualitätsmanagements auseinandersetzen.

Durch einen erfahrenen **Profi-Referenten** für die ISO 9001 und das Qualitätsmanagement, in Kombination mit dem **Meisterkoch** Detlev Ueter, werden den Teilnehmern die Grundlagen des Qualitätsmanagements vermittelt und ganz nebenbei praktische Tipps und außergewöhnliche Einblicke in die Haute Cuisine gegeben.



Detlev Ueter, Küchenleiter

Der erste Tag des Seminars startet mit einem Überblick über einige Core Tools (**Prozessablaufdiagramm, PDCA-Kreislauf, Verfahrensanweisung, Risikoanalyse, ...**) des Qualitätsmanagements und geht anschließend in das eigenständige Erarbeiten und Anwenden dieser Qualitätswerkzeuge bei der Planung und **Zubereitung eines 4-Gänge-Menüs** über.

Während der kompletten Zubereitung des Menüs wird durch den Referenten analysiert und dokumentiert, welche Fehlermöglichkeiten und Schwierigkeiten bestehen. Hierzu werden passende Verbesserungspotenziale aufgezeigt. Im Anschluss folgt das gemeinsame Genießen des selbst zubereiteten Menüs und ein gemütlicher Ausklang des Abends.

Der zweite Tag startet mit einem Review der Abläufe des Vortags. Hier geht es nun um die **kontinuierliche Verbesserung**

und **Ursachen-Analyse**. Zum Abschluss wird der Referent auf die gesammelten Erfahrungen eingehen, die Verbindung zu den Prozessen im Unternehmen herstellen und die Notwendigkeit und Vorteile des Qualitätsmanagements darlegen.

Themen:

- » Die Struktur der ISO 9001 (HLS High-Level-Structure)
- » Begriffe der Norm (Interessierte Parteien, Kontext)
- » Plan-Do-Check-Act-Kreislauf (PDCA)
- » Prozessdiagramme und Turtle-Diagramm
- » Verfahrensanweisung (VA / SOP)
- » Risiko-Analyse und Bewertung
- » Ursache-Wirkungs-Diagramm / 5 Why / Ishikawa

Seminarziel

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern die Bedeutung und praktikable Methoden zur Umsetzung des Qualitätsmanagements als auch der ISO 9001:2015 zu erläutern.

Zielgruppe

Zielgruppe für dieses Seminar sind alle Mitarbeiter eines Unternehmens. Qualität ist in allen Bereichen eine der Kernkompetenzen für zufriedene Kunden und Erfolg. Besonders für fachfremde Mitarbeiter eignet sich dieses Seminar, um die wichtigsten Grundzüge des Qualitätsmanagements und der ISO 9001 kennenzulernen.

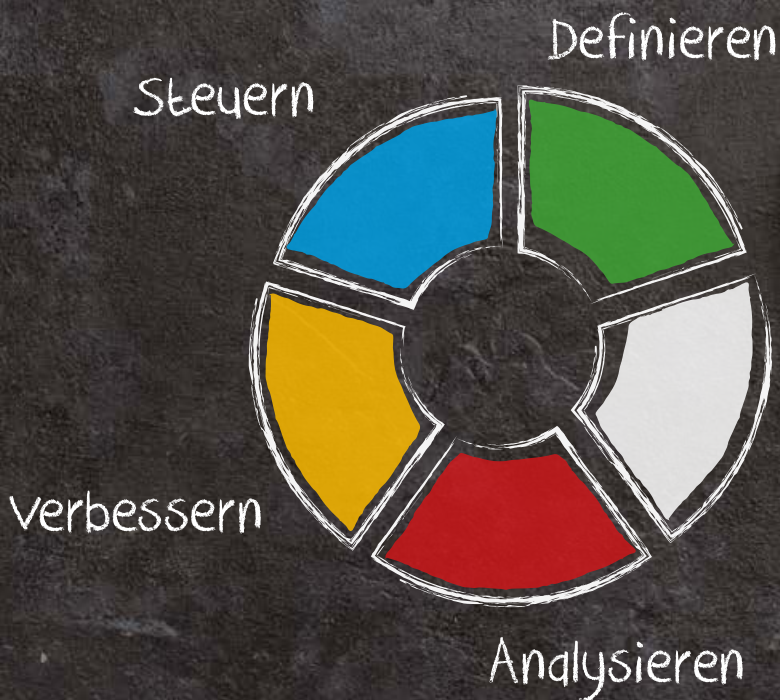
Hinweis

Dieses Seminar ist auch als „Teambildende Maßnahme“ und Incentive geeignet – gerne auch exklusiv für Sie. Sprechen Sie uns an, um Ihr ganz persönliches Event zu planen.



Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann besuchen Sie uns auf www.GFQ.de und erfahren Sie mehr zu dieser exklusiven Veranstaltung.



GFQ AKADEMIE
PARTNER IN DER AUS- UND WEITERBILDUNG

Kastanienweg 1
D-55494 Rheinböllen

Telefon: +49 6764 90200-50
Telefax: +49 6764 90200-59
E-Mail: Info@GFQ.de
Internet: www.GFQ.de

Zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2008
und AZAV

AZAV-Reg.-Nr. QC-AZAV-Z-09/039-001

ISO-Reg.-Nr. QC-QM-Z-09/039-001