

# Die Methode „Qualitätstriathlon®“

Konnten wir Ihr Interesse wecken?  
Sprechen Sie uns unverbindlich an  
[info@ip-international.biz](mailto:info@ip-international.biz)  
oder +49 069 2601 4059

besteht aus drei „Disziplinen“ oder Schritten und kann in jedem beliebigen Bereich angewendet werden:

## 1. Qualitätsanforderungen und -kriterien vermitteln und lernen

Worin bestehen die Qualitätsanforderungen, was wird erwartet? Woran erkenne ich, dass sie umgesetzt wurden? Die Vermittlung erfolgt spielerisch. Gleichzeitig werden Teams entwickelt und die Zusammenarbeit gefördert. So entstehen gegenseitiges Verständnis und Kenntnis der Arbeitsaufgaben von Kollegen und Kolleginnen.

## 2. Kontrolle vor Ort, Erfassung von Abweichungen

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in Schritt 1 gelernt haben, welche Qualitätsanforderungen zu erfüllen sind, prüfen vor Ort in den von der Organisation ausgewählten Bereichen, inwieweit diese erfüllt werden. Abweichungen werden systematisch in einer Tabelle erfasst („Mängeltafel“). Darin wird kurz beschrieben, worin die Abweichung besteht, wo sie festgestellt wurde und wann.

## 3. Systematische Problemlösung/kontinuierliche Verbesserung

Die bei Schritt 2 erfassten Abweichungen vom gewünschten Zustand (Qualitätsstandard) werden im Team beurteilt. Das Team legt Prioritäten für die Lösung fest. Angefangen wird bei dem Problem, dessen Lösung die umfassendste Verbesserung verspricht. Probleme, die unmittelbar und ohne weitere Analyse gelöst werden können, werden sofort behoben und als „behooben“ in die Mängelliste eingetragen. Die Mängelliste ist an einem für die Mitarbeiter zugänglichen und gut sichtbaren Ort angebracht und zeigt den Fortschritt der Verbesserungsmaßnahmen.

Lösungsvorschläge für komplexere Probleme werden in interfunktionellen Teams unter Einbeziehung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erarbeitet, die direkt mit der Umsetzung der Lösung betraut sind. Hierbei wird die Methode PDCA (im Qualitätsmanagement auch als Deming-Zyklus bekannt) angewendet. Der PDCA-Zyklus beschreibt einen iterativen, vierphasigen Prozess für Lernen und Verbesserung. PDCA steht hierbei für Plan – Do – Check – Act, was auf Deutsch mit Planen – Handeln – Überprüfen – Umsetzen übersetzt werden kann. Dadurch bleiben die Abläufe bei den beteiligten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen präsent.

Die direkte Einbeziehung der Personen, die direkt mit der Umsetzung betraut sind, fördert Motivation, eigenverantwortliches Handeln und Nachhaltigkeit und verringert gleichzeitig eventuellen Widerstand gegenüber „Neuerungen“.

Dieser Zyklus ist als kontinuierlicher Optimierungsprozess zu verstehen, bei dem alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen eigenverantwortlich Abweichungen vom Qualitätsstandard wahrnehmen, erfassen, mitteilen oder, falls dazu ermächtigt, eigenständig beheben.

Angeleitet wird der Qualitätstriathlon von organisationsinternen Führungskräften. Ihre Aufgabe ist es, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Teams zur Zusammenarbeit und zu eigenverantwortlichem Handeln anzuleiten sowie sie zu motivieren und zu unterstützen, so dass sie ihr Wissen und Können auch in Form von Verbesserungsvorschlägen einbringen.

### Was lernen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen konkret?

Die teilnehmenden Führungskräfte aus Ihrem Haus lernen die Qualitätstriathlon®-Methode kennen und wie sie in Ihrer Organisation konkret umgesetzt werden kann: von der Mitarbeiterführung bis hin zu den konkreten Werkzeugen.

### Welche Lerninhalte werden vermittelt?

- ✓ Wie ich meine Mitarbeiter motiviere und eigenverantwortliches Handeln fördere
- ✓ Wie Erwachsene lernen, Lernpräferenzen und Stile, Lernen durch Spiele (Basiswissen)
- ✓ Die fünf Grundkompetenzen im Qualitätstriathlon®: sehen, kommunizieren, zusammenarbeiten, Probleme lösen, neuen Standard beibehalten
- ✓ Wie man Abweichungen vom Qualitätsstandard systematisch erfasst – was ist bei der „Mängeljagd“ vor Ort zu beachten?
- ✓ Wie man Probleme methodisch im Team löst, Lösungen bewertet, umsetzt und beibehält (PDCA-Methode)