

Zieldatenblatt für Qualitätsziele

Ziel mit kausalem Pfad, Maßnahmen, Ressourcen, Messung, Frühwarnsignal und Verknüpfung zu Kontext und Risiko

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Dokumentkopf

Feld	Eintrag
Haus	
Planungsjahr	
Version	
Datum	
Erstellt (Name, Funktion)	
Geprüft (Name, Funktion)	
Freigegeben (Leitung)	

A. Zum Gebrauch

Die Klausel 6.2 zählt nicht zu den bestätigten Änderungen der ISO 9001:2026. Ihr Inhalt stammt im Kern aus 2015: messbare Ziele mit Planung von Maßnahmen, Ressourcen, Verantwortung, Termin und Bewertung der Ergebnisse.

Kausaler Pfad und Frühwarnsignal sind gute Praxis aus dem Buch, keine zusätzliche Normpflicht. Ein Ziel muss nicht einem einzelnen Eintrag im Risikoregister zugeordnet sein. Wo es einen Bezug gibt, wird er eingetragen.

B. Zielplan im Überblick

Wenige prioritäre Ziele, meist drei bis fünf, dazu einige Erhaltungsziele. Für jedes prioritäre Ziel wird ein Datenblatt nach Teil C geführt.

Zeile Z0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	Ziel (Kurzform)	Art (prioritär / Erhaltung)	Verantwortlich	Frist	Stand
Z0	Check-in-Wartezeit Hochsaison 11 auf 5 Min.	prioritär	Empfangsleitung	30. Juni	

Nr.	Ziel (Kurzform)	Art (prioritär / Erhaltung)	Verantwortlich	Frist	Stand

C. Datenblatt je Ziel

C1 Ziel und Herkunft

Feld	Eintrag
Ziel-Nr.	
Zielformulierung: Ausgangswert, Zielwert, Frist	
Bezug zur Qualitätspolitik	
Herkunft aus der Kontextanalyse (4.1 / 4.2)	
Bezug zum Risiko- oder Chancenregister (Nr., falls zutreffend)	
Relevanz: Konformität der Leistung, Gästezufriedenheit, anwendbare Anforderungen	
Ausgehandelt mit (Namen, Datum)	

Der kausale Pfad benennt die Maßnahmen, die das Ergebnis erzeugen sollen. Verfehlt das Ziel, sucht man in den Maßnahmen, nicht im Zielwert.

C2 Kausaler Pfad. Nr. 0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	Maßnahme	Prozess	Verantwortlich	Termin	Erwartete Wirkung auf die Kennzahl
0	Digitales Pre-Check-in für 40 % der Anreisen	Check-in	Empfangsleitung		Kürzere Wartezeit am Tresen
1					
2					
3					
4					
5					
6					

C3 Ressourcen, in der Planungsphase bestimmt

Ressource	Bedarf	Bestätigt durch (Name)	Datum
Personal und Arbeitszeit			

Ressource	Bedarf	Bestätigt durch (Name)	Datum
Budget			
Technik und Infrastruktur			
Wissen und Schulung			
Externe Leistungen			
Sonstiges			

Verantwortung ohne Ressourcen erzeugt strukturelles Scheitern. Die Ressourcen werden vor dem Start bestätigt, nicht erst gesucht, wenn der Zielwert verfehlt wird.

C4 Messung und Bewertung der Ergebnisse

Feld	Eintrag
Kennzahl und Definition	
Datenquelle	
Messfrequenz (wöchentlich für volatile, monatlich für stabile Prozesse)	
Ausgangswert und Datum	
Bericht an (Funktion) und Rhythmus	

C5 Zwischenmeilensteine (im operativen Kalender, nicht nur im Qualitätskalender)

Datum	Sollwert	Istwert	Abweichung	Kommentar / Folgeschritt

C6 Frühwarnsignal und Revisionsauslöser

Feld	Eintrag
Frühwarnsignal (welcher Wert, welcher Zeitraum)	Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Schnitt über 7 Min. im April oder Mai
Wer reagiert	
Binnen welcher Frist	
Eskalation an	
Mögliche Gegenmaßnahmen	

C7 Abschluss und kausaler Test

Feld	Eintrag
Erreichter Wert und Datum	
Welche Maßnahmen haben das Ergebnis erzeugt?	
Wäre das Ergebnis auch ohne diese Maßnahmen eingetreten? (ja / nein, Begründung)	
Lehre für den nächsten Zyklus	
Folgeziel oder Erhaltungsziel	

D. Kausaler Test der bisherigen Ziele

Vor dem neuen Zyklus werden die Ziele des Vorjahres geprüft. Wäre das Ergebnis auch ohne Systemmaßnahmen eingetreten, war das Ziel nicht mit dem System verbunden.

Erste Zeile: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Ziel	Stand	Systemmaßnahmen, die das Ergebnis erzeugten	Systemunabhängige Faktoren	Befund
Zufriedenheitswert über 8,5	erreicht	keine spezifische Maßnahme	allgemeine Markterholung	nicht verbunden

E. Wenn das Ziel eine Änderung verlangt (6.3)

Verlangt der kausale Pfad eine Änderung am System, etwa einen Tresenumbau oder ein neues digitales Verfahren, wird sie geplant. Ein bestimmtes Formular ist nicht vorgeschrieben.

Prüfpunkt	Eintrag
Zweck der Änderung	
Mögliche Folgen	
Integrität des Qualitätsmanagementsystems	
Verfügbarkeit von Ressourcen	

Prüfpunkt	Eintrag
Verantwortlichkeiten und Befugnisse	
Freigabe, Einweisung, Wirksamkeitskontrolle	

Was dieses Material nicht ist

Diese Vorlage ersetzt nicht den Normtext der ISO 9001:2026 und keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung. Die Beispiele stammen aus Kompositfällen des Buches und sind an das eigene Haus anzupassen. Ziele, Ressourcen und Verantwortung legt die Leitung des Hauses fest. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2a, Abschnitt 2.4