



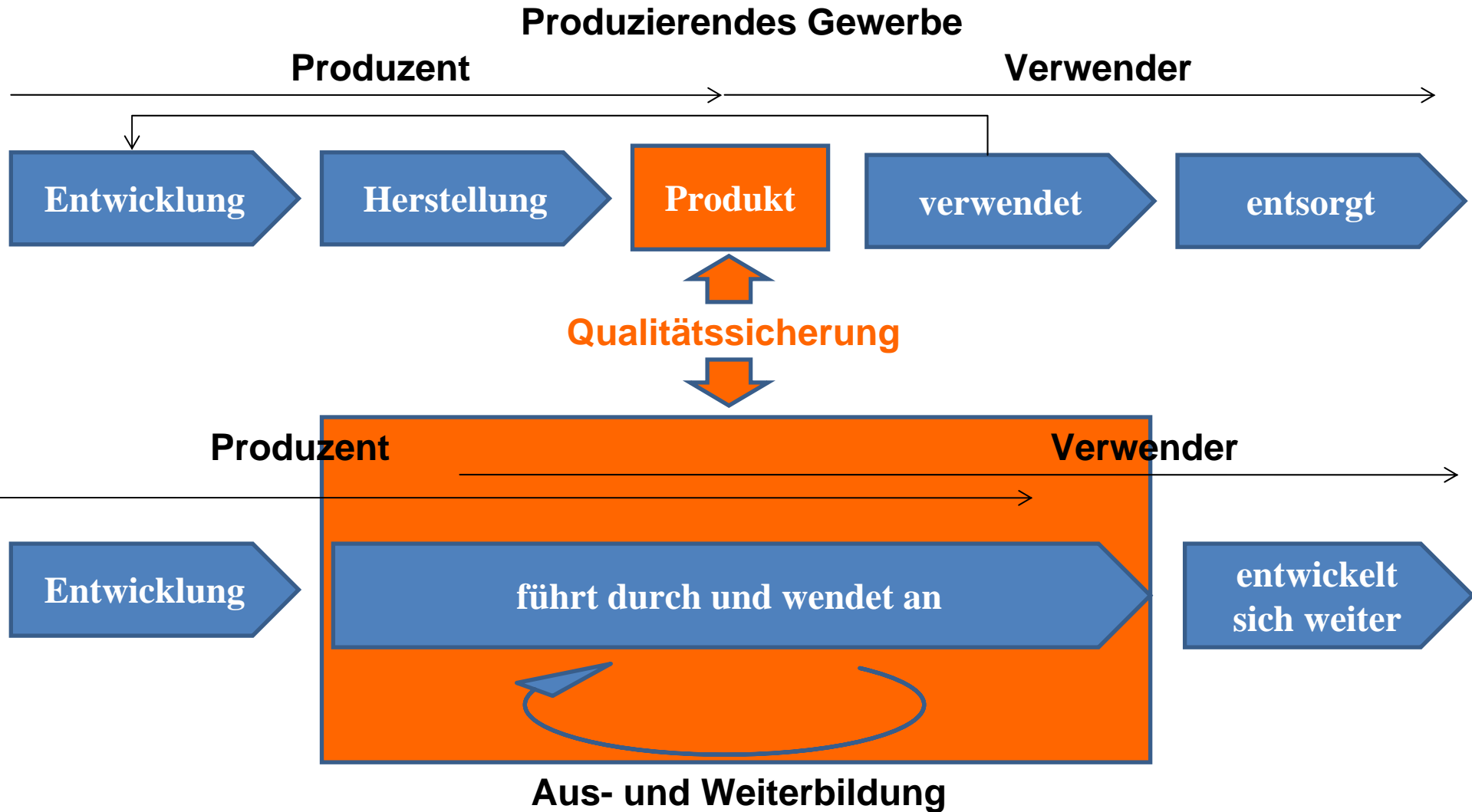
Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung

- Qualitätsmanagement oder QM bezeichnet grundsätzlich alle organisierten Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Dienstleistungen jeglicher Art dienen. QM ist eine Kernaufgabe des Managements.

- Qualitätsmanagement soll bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen in Organisationen sicherstellen, dass Qualitätsbelange zu jeder Zeit und an jedem Ort im Unternehmen eingehalten werden.
- Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die vermarkteten Produkte und Dienstleistungen als auch auf die internen Prozesse der Organisation.

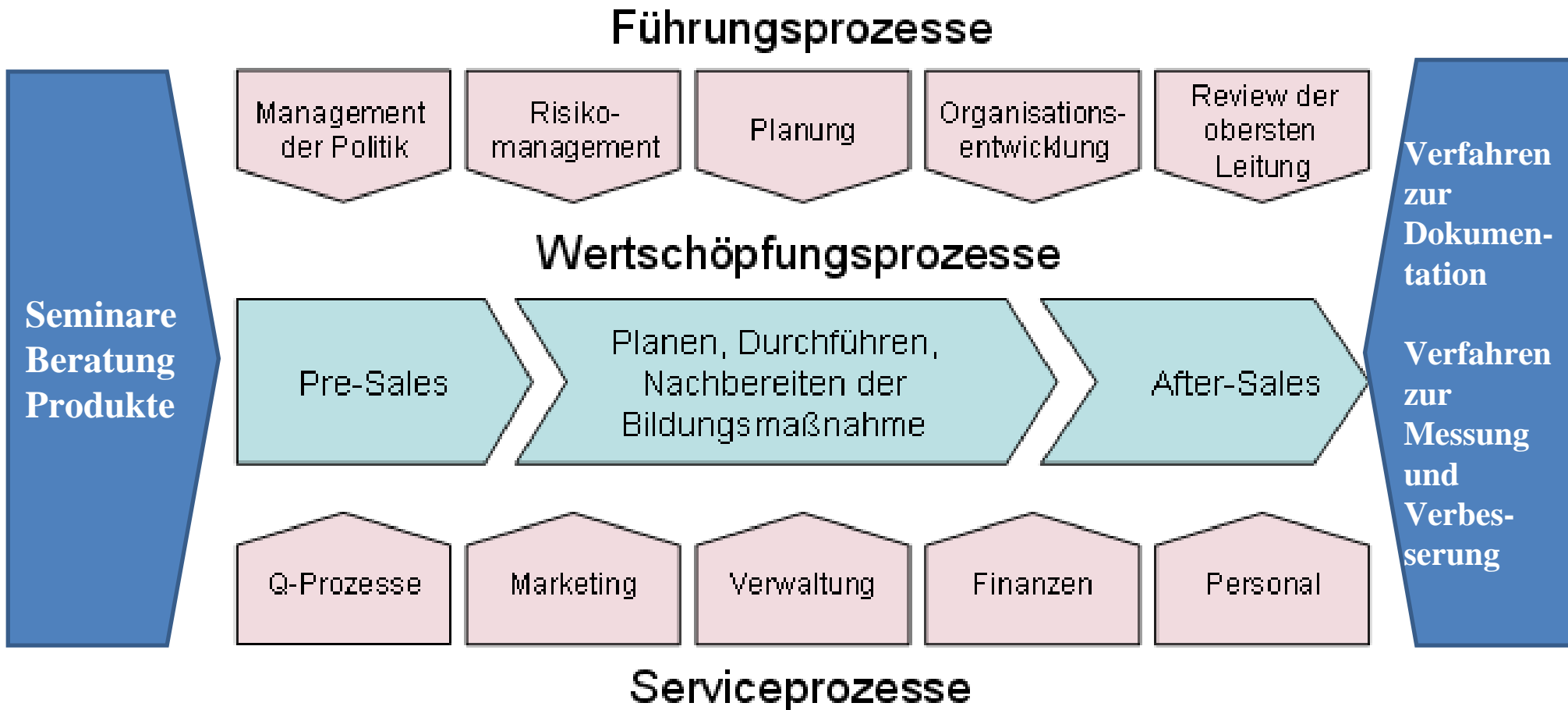
- Qualitätsmanagement führt nicht zwangsläufig zu einem höherwertigen Ergebnis, sondern steuert nur die Erreichung der vorgegebenen Qualität. Auch Qualitätszertifizierungen etwa nach DIN EN ISO sagen somit nichts direkt über die Produktqualität aus, sondern nur über das Management im Herstellungsprozess. Die Produktqualität wird implizit abgeleitet aus der Annahme, dass auch das Produkt von hoher Qualität sein muss, wenn der Herstellungsprozess von entsprechend hoher Qualität ist.

- Der Begriff Qualitätsmanagementsystem (QM-System) suggeriert, dass es in Unternehmen neben anderen Management-Systemen eben auch ein QM-System gibt. Diese Tatsache wird von vielen Unternehmen mit „zusätzlichen“ Kosten und von den Mitarbeitern mit „zusätzlicher“ Arbeit gleichgesetzt – ist also negativ besetzt



- Damit Unternehmen ihrem Auftrag gerecht werden, müssen sie über funktionierende Management-Systeme für ihre wertschaffenden, wertschöpfenden und wertsichernden Prozesse verfügen.
- Die Frage ist nur, welches System sie betreiben, wie dieses dokumentiert und implementiert ist und ob die Mitarbeiter das System kennen und anwenden.

Managementsystem zur Aufrechterhaltung der Qualität von Prozessen, Produkten und Personal



- Managen bedeutet, unter betriebswirtschaftlichen Aspekten und Perspektiven zu handeln.
- Diese Handlungsmuster sollten in gut funktionierenden Management-Systemen abgebildet sein.
- Ein separates Qualitätsmanagement bzw. Qualitätsmanagement-System ist dann nicht mehr nötig.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit