

## **Grundlagen des Qualitätsmanagements**

### **Kurzfassung der Seminararbeit von Bigan Osmani**

Qualität ist in der modernen Industriegesellschaft und in der Marktwirtschaft ein Schlagwort mit einer nicht klar umrissenen Definition. Das heute meist positiv besetzte Wort "Qualität" leitet sich vom lateinischen Wortstamm "qualis", d. h. "wie beschaffen", ab und ist somit grundsätzlich wertneutral. Neue Produkte, Dienstleistungen und Produktionsprozesse mit immer mehr Varianten müssen in immer kürzerer Zeit die vom Kunden geforderte hohe Qualität erreichen. So wird dem Anbieter heute kein Lernprozeß mehr zugestanden. Vielmehr muß die Qualität schon vor der Markteinführung gesichert sein. Entscheidend für den Erfolg am Markt ist es deshalb, die Aufmerksamkeit der potentiellen Kunden frühzeitig auf die Qualität der angebotenen Produkte zu lenken und die dadurch geweckten Erwartungen auch zu erfüllen. Das Qualitätsmanagement, als die Gesamtheit aller qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Zielsetzungen, ist in die Funktionen Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätsprüfung, Qualitätsverbesserung, Qualitätsmanagementdarlegung und Qualitätsaudit gegliedert. Im Bezug auf die Reduzierung von Kosten infolge mangelnder Qualität ist die Qualitätsplanung besonders bedeutungsvoll, denn je später ein Fehler am Produkt entdeckt wird, um so höher sind die Kosten zur Fehlerbeseitigung. Eine wichtige Rolle spielen auch die Qualitätsaudits. Sie sind in vielen Unternehmen fester Bestandteil der Unternehmenspolitik, da nur eine regelmäßige Überprüfung des eingesetzten Qualitätsmanagementsystems die Fähigkeit zur permanenten Qualitäts- und Kostenverbesserung erhalten kann. Mit der Normenreihe ISO 9000 - 9004, die 1987 veröffentlicht und seitdem in über 70 Ländern unverändert übernommen worden ist, liegt ein Instrument vor, das den Unternehmen wertvolle Hinweise zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems geben kann. Mit dem auslaufenden Jahr 2000 wurde auch die Überarbeitung der in die Jahre gekommenen internationalen Norm für Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001/9002/9003 abgeschlossen. Erschienen sind nun, jeweils in der Ausgabe Dezember 2000, drei neue Regelwerke.

Im Mittelpunkt des Qualitätsmanagements bei Dienstleistungen stehen die sozialen, zwischenmenschlichen Prozesse innerhalb des Dienstleistungsunternehmens sowie gegenüber den externen Kunden. Die Motivation der Mitarbeiter und die Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten werden damit zum zentralen Bezugspunkt des Qualitätsmanagements im Dienstleistungsbereich. Dies gilt für alle Dienstleistungsarten und unabhängig davon, ob die zu erbringende Dienstleistung einen hohen Gehalt an materiellen Produkten oder einen niedrigen Gehalt an materiellen Produkten aufweist. Dienstleistung ist nun einmal ein soziales Phänomen - dies ist der Unterschied zu technischen Leistungen, die vornehmlich durch Automation oder maschinelle Prozesse erbracht werden. Immer mehr Unternehmen bauen Qualitätsmanagementsysteme nach der aktuellen Normenreihe auf - bislang vor allem in produzierenden Branchen. Die zur Zeit noch zu beobachtende Zurückhaltung der Dienstleistungsunternehmen könnte sich bald allerdings legen.