

Qualitätsmanagement

Der Begriff Qualität ist abstrakt und beschreibt die Beschaffenheit einer Sache anhand ihrer Merkmale. Umgangssprachlich meint es, ob ein Produkt "gut" oder "schlecht" ist. Qualität ist eine wertende Bezeichnung und bemisst die Güte des jeweiligen Objektes. Es bezieht sich dabei immer auf menschlich wahrnehmbare Eigenschaften. Qualität bezeichnet eine Zustandsform, die über einen längeren Zeitraum anhält und somit von gewisser Dauer ist. In der Industrie steht Qualität meist für Merkmale wie Haltbarkeit, Zuverlässigkeit, Verarbeitung und Bedienung einer Sache. Der Begriff ist immer eng mit den Erwartungen an das beabsichtigte Ziel verknüpft. Ein Werkzeug, was entgegen den Vorstellungen des Kunden nicht in der Lage ist eine Aufgabe wie gewünscht auszuführen, ist ungeeignet beziehungsweise nicht qualitativ.

Die Qualitätssicherung wird von ISO 9000 genauer beschrieben. Die Verfahrensnorm enthält acht Grundsätze, welche sich auf das Funktionieren eines Betriebs beziehen. Sie umfassen weniger mechanische und bauliche Gegebenheiten, sondern eher organisatorische Aspekte. Die Richtlinie ist insbesondere auf Dienstleistungen anzuwenden. Durch die Einhaltung folgender Schritte wird Qualität sichergestellt:

1. Kundenorientierung
2. Verantwortlichkeit der Führung
3. Einbeziehung der beteiligten Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Kontinuierliche Verbesserung
7. Sachbezogener Grundsatz Entscheidungen zu treffen
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen