

Qualität in den verschiedenen Organisationstypen

z.B. Industrie – Hochschule – soziale Einrichtungen



Hochschule

Dr.-Ing. Kira Stein (www.kirastein.de)
Prozessoptimierung & QM-Beratung



Was bedeutet jeweils Qualität, Produkt und Kunde?

Qualitätsziel für alle: Erfolgreiches Bestehen der Organisation auf dem Markt durch Erfüllung von Kundenanforderungen an das “Produkt“

Produkt:

- Sache z.B. Auto
- sachbezogene Dienstleistung z.B. Service am Auto
- personenbezogene Dienstleistung z.B. Studium, Ausbildung, Beratung

Besonderheiten personenbezogener Dienstleistung (z.B. Studium)

- Kund/innen = Koproduzent/innen (z.B. Studierende)
- Zeitpunkt des Konsums = Zeitpunkt der Produktion (z.B. Studienzeit)
- Kunde ≠ Geldgeber (z.B. Studierende, spätere Arbeitgeber, Bundesland)
- Ziele Kunde ≠ Ziele Geldgeber ≠ Ziele Organisation ≠ Ziele Gesellschaft
- Widerspruch: DL-Ziele ⇔ Konkurrenz (z.B. Bildungsziele ⇔ Konkurrenz)



Wie gelingt der Qualitätsnachweis?

Erfolgreiches Bestehen auf dem Markt

- *Kunde kauft (z.B. Auto, Service) oder nicht*
- *Ausgebildete/r wird eingestellt oder nicht*
- *Fehlerfreie d.h. kostengünstige Produktion*
- *Qualifizierte Ausbildung im definierten Kostenrahmen*

BESCHRÄNKUNG AUF DIESE KRITERIEN ??????

Werte – Zukunft – gesellschaftliche Anforderungen

Qualität Industrie: Kunde kommt zurück und nicht das Produkt

Qualität in der (Aus)Bildung = Ergebnis eines Aushandlungsprozesses

TQM z.B. nach EFQM- Modell berücksichtigt z. T. weitergehende Kriterien

