



Qualitätsmanagement

Qualität

- **Was heißt Qualität?**
- Was ist Qualität?
- Wovon rede ich,
wenn ich von Qualität rede?
- Was will ich,
wenn ich Qualität will?
- ...
- **Was also ist Qualität?**



Qualität und Qualitätssicherung

- Die Frage „Was ist Qualität?“ ist wahrscheinlich so alt wie die zivilisierte Menschheit.
- Und wohl noch älter als die Frage „Was ist Qualität?“ ist die Frage, wie sich „Qualität“ erschaffen lässt.
- Und immer gab es wohl auch die Fragen:
 - Wie kann ich Qualität sicherstellen. -
 - Wie kann ich mir sichern, dass das, was ich will, qualitativ gut ist?
- **Aus diesen Fragen ergibt sich die Forderung nach einem**

Qualitätsmanagement

Historie und Philosophie

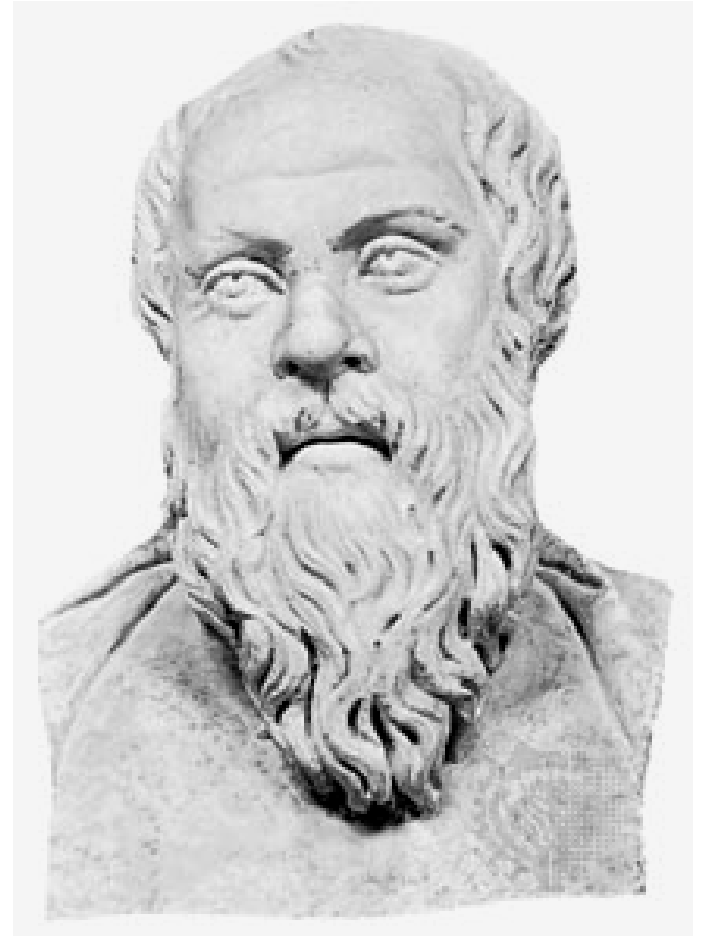
- **Zuvor jedoch: Ein Blick zurück!**

... und manchmal kann der Blick zurück auch ein Blick nach vorne sein ...

- Sehr alt ist der Satz: „Der Mensch strebt nach dem Guten“

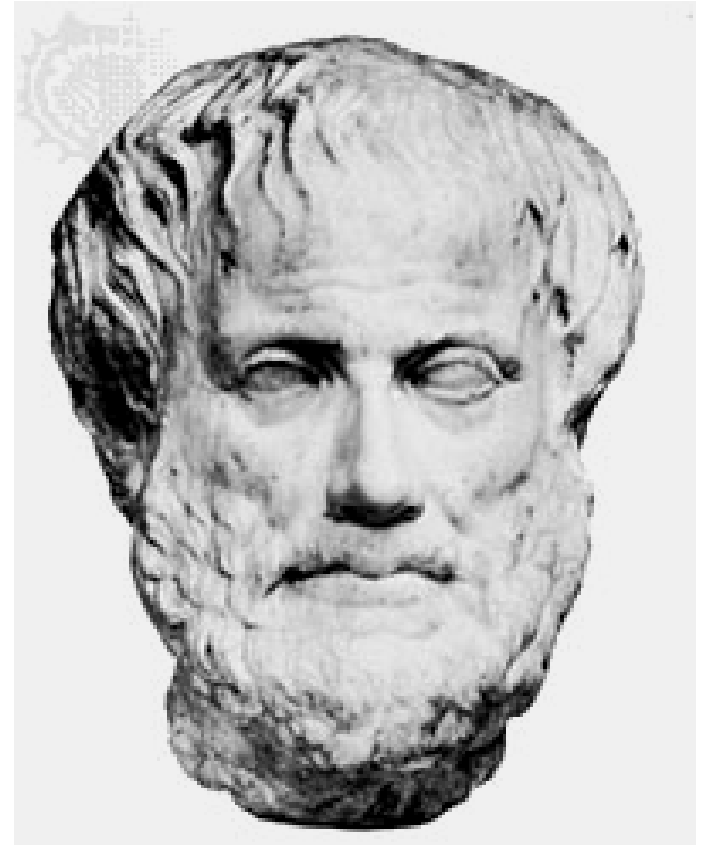
- Aber:

Was ist das das Gute ???



Qualität und die Frage nach dem Guten

-
- Der Mensch strebt nach dem, was er persönlich als gut erachtet!
- Was er gut findet, was ihm gefällt, das will er haben!
- ...
- Und was findet der Mensch nun gut? --- Und was gefällt ihm?
-
- Das kann man von jedem einzelnen erfragen!



Qualität und Qualitätsmanagement

- Wenn ich weiß, was ein Mensch als gut erachtet, weiß ich was er will.
- Dann weiß ich, was er als Qualität erachtet!
- **Wenn ich das erfülle, was der andere sich von mir erwartet, erschaffe ich „Qualität“.**
- Diese Annahme ist eine wesentliche Grundlage des Qualitätsmanagements !!!

Was ist ein Qualitätsmanagement

- Ein Qualitätsmanagement ist ein Werkzeug (bzw.) ein Bündel von Werkzeugen) zur Verbesserung der Unternehmenskultur!
- Qualitätsmanagement ist ein Werkzeug, um ein Unternehmen
 - effektiver
 - effizienter
 - erfolgreicher
 - sicherer
 - freundlicher
- Kurz: besser zu gestalten!
- **Das Beste daran ist: Das Werkzeug „Qualitätsmanagement“ ist erlernbar !!!**