

# Qualität managen – wieso?

Qualität begegnet uns überall im Alltag. Das Thema ist in fast allem, was wir tun, was wir erleben und was wir konsumieren präsent. Und doch fühlen wir uns nicht automatisch für Qualität verantwortlich.

Für Unternehmen hingegen ist die Sicherstellung und kontinuierliche Verbesserung von Qualität ein zentraler Erfolgsfaktor. Dabei sind Unternehmen einerseits mit der Frage konfrontiert, wer die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung bestimmt (das Unternehmen selbst, ein Standard oder die Kunden?) und andererseits, wie die definierte Qualität sichergestellt oder gar verbessert werden kann.

Qualitätsmanagement ist eine Führungsaufgabe mit dem Ziel, diese Herausforderungen zu meistern. Doch Qualitätsmanagement wird von zahlreichen Führungs- und Denkmodellen sowie Standards und Normen geprägt. Und in vielen Unternehmen wird das Managen von Qualität immer noch vorwiegend mit Messen und Prüfen von Produkthanforderungen gleichgesetzt. Doch reicht das Einhalten von Qualitätsmanagementnormen aus, um nachhaltig erfolgreich zu sein und als Unternehmen den Weg der kontinuierlichen Verbesserung zu beschreiten? Braucht es nicht vielmehr einen ganzheitlichen Ansatz, der alle Ebenen eines Unternehmens und damit auch alle Mitarbeitenden in den Prozess der steten Optimierung einbezieht?

Bevor verschiedene Führungs- und Denkmodelle vorgestellt werden, die eine ganzheitliche, zukunftsorientierte Unternehmensentwicklung unterstützen, sollen zunächst einige Begriffe aus der Welt der Qualität bzw. des Qualitätsmanagements erläutert werden. Denn die gemeinsame Sprache ist auch für den gemeinsamen Weg der kontinuierlichen Verbesserung von zentraler Bedeutung.

## Qualität – Normkonformität und Kundenorientierung

Die Definition des Begriffs Qualität umfasst die Eigenschaften eines Produktes, Systems oder Prozesses. Bewertet man diese Eigenschaften, dann geht es um die Güte des Produktes, Systems oder Prozesses, also die Übereinstimmung mit den eigenen Erwartungen und Bedürfnissen. Das eine ist somit eher die Herstellungsseite, das andere die Verwendungssicht. Jedes einzelne Merkmal entscheidet über die Qualität, wobei eine unzureichend erfüllte Eigenschaft durch eine Übererfüllung einer anderen Anforderung wieder ausgeglichen werden kann.