

Begriffslexikon zum Qualitätsmanagement

Projekt „Flexible Qualitätentwicklung“ – Ein Projekt von Weiterbildung Hamburg e.V.

Ablauf	Ein Ablauf (auch Arbeitsablauf oder Verfahren) ist eine logische Abfolge von Arbeitsschritten, denen jeweils Verantwortlichkeiten zugeordnet sind (z.B. „Das Erstgespräch mit einer/einem Teilnehmer/in“).
Arbeitsbereich	Mit Arbeitsbereich können Tätigkeitsfelder, Aufgabengebiete, Abteilungen, Sparten oder andere Aufteilungen gemeint sein, die eine Organisation strukturieren.
Chancengleichheit	Umfasst sowohl Gleichbehandlung von Frauen und Männern (gender mainstreaming), Behinderter und Nicht-Behinderter, Menschen unterschiedlicher Rassen (diversity) usw.
Controlling	Analyse von Unternehmensdaten (Prozesskennzahlen und Finanzkennzahlen), um eine vorausschauende Planung durchzuführen
Dienstleistungen	<p>Dienstleistungen sollen hier zunächst das bezeichnen, was Dienstleistungsorganisationen als ihre „Produkte“ verstehen: Der Dienst, den sie den ↑KundInnen erweisen.</p> <p>Als die Kerndienstleistung von Bildungseinrichtungen könnte man im weitesten Sinne also die Vermittlung bestimmter Bildungsinhalte nennen. Aber auch Personalvermittlung könnte eine Dienstleistung von Bildungsorganisationen sein.</p>
Dokumentation/ dokumentieren	Dokumentieren bedeutet zunächst nur, etwas schriftlich fest zu halten. Im Qualitätsmanagement meint Dokumentation meist „Vorgabedokumentation“: Es wird vorgegeben, wie gearbeitet werden soll (z.B. eine Konzeption oder eine Verfahrensanweisung zur Personaleinstellung). Dokumentation kann aber auch dazu dienen, einen bestimmten Vorgang/Sachverhalt nachzuweisen, z.B. als ein Protokoll („Nachweisdokumentation“).
Dokumente	Die Dokumente dienen im Rahmen einer möglichen Zertifizierung des Qualitätsmanagement-Systems, der Organisation selbst und potentiellen Auditoren als eine nachvollziehbare Dokumentation.
Führung/ Führungskräfte	Mit dem Begriff „Führung“ werden alle Mitglieder einer ↑Organisation bezeichnet, die Personalverantwortung auf der jeweiligen Hierarchieebene haben.
Indikatoren	Indikatoren sind dem Wortsinn nach „Anzeiger“. Sie geben auf indirektem Wege Hinweise auf Sachverhalte, die man auf direktem Wege nicht bzw. schwerer erkennen kann. Z.B. könnten viele Kundenbeschwerden ein Indikator für eine mangelhafte Qualität der ↑Dienstleistung sein. (Genaue Zusammenhänge müssten dann untersucht werden.)
Infrastruktur	Die Infrastruktur ist eine wichtige ↑Ressource der ↑Organisation. Sie umfasst Gebäude, Räumlichkeiten und Raumausstattung, Material, Medien usw.
Interessengruppen	Interessengruppen sind die Gruppen, die ein Interesse an der Leistung und dem Erfolg der ↑Organisation haben. Das können neben den ↑KundInnen auch MitarbeiterInnen, Betriebsrat/ Personalrat, AnteilseignerInnen oder die Gesellschaft sein.
Kunde/Kundin	Der Begriff „Kunde“ steht für die Zielgruppe einer ↑Organisation, mit der ein Dienstleistungsvertrag geschlossen ist, also ein Vertrag zwischen dem „Erbringer“ und dem „Empfänger“ einer ↑Dienstleistung (in der Weiterbildung z.B.: Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Unternehmen, Arbeitsagentur).

Begriffslexikon zum Qualitätsmanagement

Projekt „Flexible Qualitätentwicklung“ – Ein Projekt von Weiterbildung Hamburg e.V.

Leitbild	Ein Leitbild ist eine Selbstbeschreibung einer ↑Organisation, die alle in der Organisation Tätigen in ihrem (Arbeits-)Handeln leiten soll. Es enthält z.B. Aussagen zum Auftrag bzw. den allgemeinen Zielen der Organisation, zu ihren Leistungen und Fähigkeiten, zu ihrem ↑Kundenkreis und zu ihren Werten und moralischen bzw. religiösen Einstellungen. Ein Leitbild sollte unter Beteiligung aller in der Organisation Tätigen entwickelt werden, schriftlich fixiert und für alle zugänglich sein. Ein Leitbild kann aber nur dann „leiten“, wenn es nachvollziehbar und praxistauglich, d.h. „lebbar“ ist. Nach außen sollte die Organisation durch ein gelebtes Leitbild als unverwechselbar erscheinen.
managen	handhaben/bewerkstelligen, hier meist im umfassenderen Sinne: das gute Gelingen einer Sache steuern, d.h. planen, umsetzen (bzw. für Umsetzung sorgen), prüfen, weiterentwickeln
Organisation	als Oberbegriff für: Unternehmen, Einrichtung, Institut, Betrieb, Firma ...
Partnerschaften	Partnerschaften bestehen zu den anderen ↑Organisationen oder Einzelpersonen, mit denen die ↑Dienstleistung gemeinsam zu gegenseitigem Nutzen gestaltet wird. Das können in der Weiterbildung Ämter, Honorarkräfte, freiberufliche Dozenten oder Lieferanten sein.
Personalplanung	Planung der personellen Kapazitäten (z.B. Arbeitsstunden) und den erforderlichen Qualifikationen und Fähigkeiten für die gesetzten Aufgabenstellungen der ↑Organisation.
Perspektive	Erfolgsaussicht (vor allem langfristige)
Prozess	Ein Prozess ist eine logische, systematische Abfolge von ↑Abläufen, an deren Ende ein Gesamtergebnis steht und dem eine Gesamtverantwortlichkeit zugeordnet ist (z.B. „Die Lehrplanung“).
Als Prozesse können unterschieden werden:	
Schlüsselprozesse	<i>Schlüsselprozesse (auch Kern- oder Hauptprozesse) sind die Prozesse, mit denen die ↑Organisation direkt einen Kundennutzen erzielt bzw. „Geld verdient“, also Wertschöpfung erzielt.</i>
Führungsprozesse	<i>Führungsprozesse sind die Prozesse, die zur Steuerung der Organisation wichtig sind und für die die Leitung oder ↑Führung direkt verantwortlich ist (z.B. „Budgetierung“ oder „MitarbeiterInnengespräch“).</i>
Unterstützungsprozesse	<i>Unterstützungsprozesse sind die Prozesse, die dazu beitragen, dass die Schlüsselprozesse reibungslos verlaufen (z.B. „Finanzbuchhaltung“ oder „Werbung“).</i>
Entwicklungsprozesse	<i>Entwicklungsprozesse sind die Prozesse, mit denen die Entwicklung der Organisation gesteuert wird (z.B. Strategieentwicklung, Organisationsentwicklung, Qualitätsentwicklung).</i>
Prozessmanagement/ Prozesssteuerung	Prozessmanagement ist die systematische, vernetzte, durch schriftliche Vereinbarungen verbindliche, durch Erfolgsmessung überprüfbare Gestaltung aller Prozesse in einer ↑Organisation (z.B. realisiert durch ein Qualitätshandbuch).

Begriffslexikon zum Qualitätsmanagement

Projekt „Flexible Qualitätentwicklung“ – Ein Projekt von Weiterbildung Hamburg e.V.

Relevante Marktdaten

Relevante Marktdaten können z.B. sein:

- ⇒ Markt, Marktsegmente, Marktanteil, Wettbewerber
- ⇒ Markenbekanntheit
- ⇒ soziale, umwelt- und sicherheitsbezogene sowie gesetzliche Belange in kurz- und langfristiger Auswirkung
- ⇒ ökonomische und demografische Indikatoren
- ⇒ Einfluss von technologischer Entwicklung

Ressourcen

Ressourcen sind die Mittel, die eingesetzt werden, damit eine ↑Organisation ihre ↑Prozesse durchführen kann, also z.B. Finanzen, ↑Technologie, Wissen. (Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können in diesem Sinne als Ressource betrachtet werden. Bei dieser Selbstbewertung gibt es allerdings einen eigenen Qualitätsbereich für die „MitarbeiterInnen“.)

Schlüsselleistungen

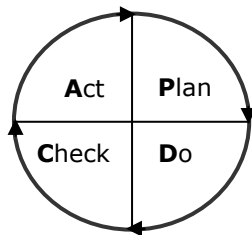
Leistungen, welche direkt oder indirekt Einfluss auf die Einnahmen bzw. den Gewinn haben. Schlüsselleistungen sind die Leistungen, die durch die ↑Schlüsselprozesse erbracht werden.

Strategie

Die Strategie beschreibt durch ein System von strategischen ↑Zielen und Teilzielen den Weg, den eine ↑Organisation gehen will, um die ↑Vision zu verwirklichen (Aus der Vision ‚Marktführerschaft‘ könnten folgende strategische Ziele abgeleitet werden: „Auf die Kernkompetenzen konzentrieren!“ oder „Kleinere Anbieter übernehmen!“).

systematisch

geordnet, strukturiert; ein festgelegtes Verfahren, in Anlehnung an den PDCA-Zyklus:



Plan: Identifikation der im Prozessablauf auftretenden Schwächen und Fehler; Entwicklung von Ideen zur Verbesserung und Planung.

Do: Ausführung der geplanten Verbesserungen.

Check: Überprüfung, ob die durchgeführten Maßnahmen zur Verbesserung des Prozesses führen.

Act: Analyse der Ergebnisse, Identifikation von Verbesserungspotentialen und weiteren Maßnahmen.

Technologien

Technologien können in der Weiterbildung sowohl EDV-Anlagen wie auch Medien für den Unterricht beinhalten oder andere Elemente der technischen Infrastruktur, z.B. energiesparende Lampen oder Sicherheitsanlagen.

Vision

Die Vision beschreibt zielorientiert die langfristige ↑Perspektive einer ↑Organisation (Leitfrage: Wie soll unsere Organisation in 5 Jahren aussehen? Mögliche Antwort: Wir wollen in unserem Markt Marktführer werden!)

Wissen und Information

Information: Z.B. Lehrpläne, Auswertungen von Lehrveranstaltungen, Protokolle von Qualitätszirkeln, Besuchsberichte bei Großkunden, Bearbeitung von Kundenbeschwerden, Protokolle von Strategietagungen. Informationen können als Dokumente auf Datenträgern oder in Datenbanken zur Verfügung gestellt werden.

Wissen geht über Informationen und Kenntnisse über die Einzelne verfügen hinaus. Wissen bedeutet hier, Zusammenhänge zu verstehen und neue Informationen mit Erfahrungen zu kombinieren.

Angesprochen werden soll in diesem Aspekt, was heute unter dem Begriff ↑Wissensmanagement gefasst wird.

Begriffslexikon zum Qualitätsmanagement

Projekt „Flexible Qualitätentwicklung“ – Ein Projekt von Weiterbildung Hamburg e.V.

Wissensmanagement Wissensmanagement ist ein systematischer Prozess, in dem Informationen, Erkenntnisse und Erfahrungen geschaffen, gesammelt, verknüpft und miteinander geteilt werden. Man unterscheidet hier deshalb zwischen „Information“ und „Wissen“.

Ziel konkrete Vorstellung eines Zustands in der Zukunft, der präzise beschrieben ist und dessen Erreichung erkannt und gemessen werden kann (also nicht grobe Vorhaben oder Wünsche)