

Qualität hat ihren Preis

Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätspreis



Tagung 'Museumsmanagement und Museumsverwaltung' in Mannheim
am 21./22. 2. 2007 - Fortbildung für wissenschaftl. Volontärinnen und
Volontäre im Museumsverband Baden-Württemberg

Qualität hat ihren Preis

Zum Begriff ‚Qualität‘

Im Sprachgebrauch: Güte, Beschaffenheit, im Gegensatz zu Quantität (Menge). Umgangssprachlich und in der Werbung auch mit der Bedeutung von "guter Beschaffenheit", "hoher" Qualität verwendet.

Nach DIN/EN/ISO ‚Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt‘

Im ‚Umfassenden Qualitätsmanagement‘ (TQM) bezieht sich Qualität auf die Erreichung aller Managementziele (langfristiger Geschäftserfolg, Nutzen für die Mitglieder der Organisation, Nutzen für die Gesellschaft).

(Tipp für ausführliche Information: www.wikipedia.de)

Qualität hat ihren Preis

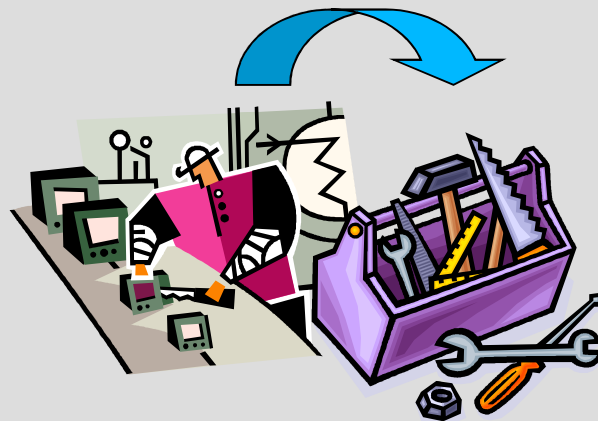


Qualitätssicherung

Fertigungswirtschaft: Produkte werden am Ende des Herstellungsprozesses auf ihre Qualität überprüft. Einzelstücke, die den Anforderungen nicht entsprechen, werden ausgesondert.

Ziel: Erfolg durch Kundenzufriedenheit.

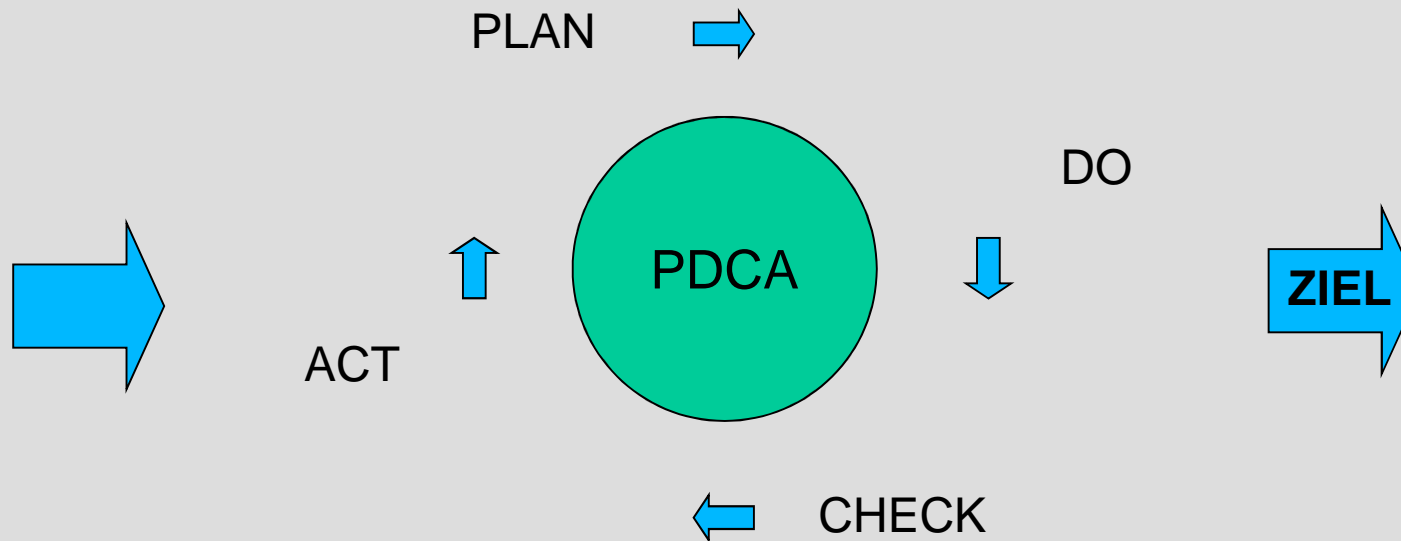
Qualität hat ihren Preis



Qualitätsmanagement

Fertigungswirtschaft: Produkte werden am Ende des Herstellungsprozesses auf ihre Qualität überprüft. Einzelstücke, die den Anforderungen nicht entsprechen, werden ausgesondert und **der Grund des Fehlers ermittelt**. **Der Herstellungsprozess wird darauf hin verbessert.**

Qualität hat ihren Preis



Es entsteht ein ‚PDCA-Zyklus‘ oder ...

...KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Qualität hat ihren Preis



Umfassendes Qualitätsmanagement bezieht alle an der Organisation Beteiligten und Ergebnisse in den PDCA-Zyklus mit ein.

Total Quality Management (TQM)
beschränkt sich nicht auf die Produktqualität, sondern ist ein
kontinuierlicher Verbesserungsprozess der gesamten Organisation.

Qualität hat ihren Preis

Ziel:

**Langfristiger Erfolg
mit Kundenzufriedenheit und Zufriedenheit aller Beteiligten...**



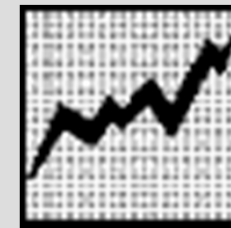
Kunden



Gesellschaft und Umwelt

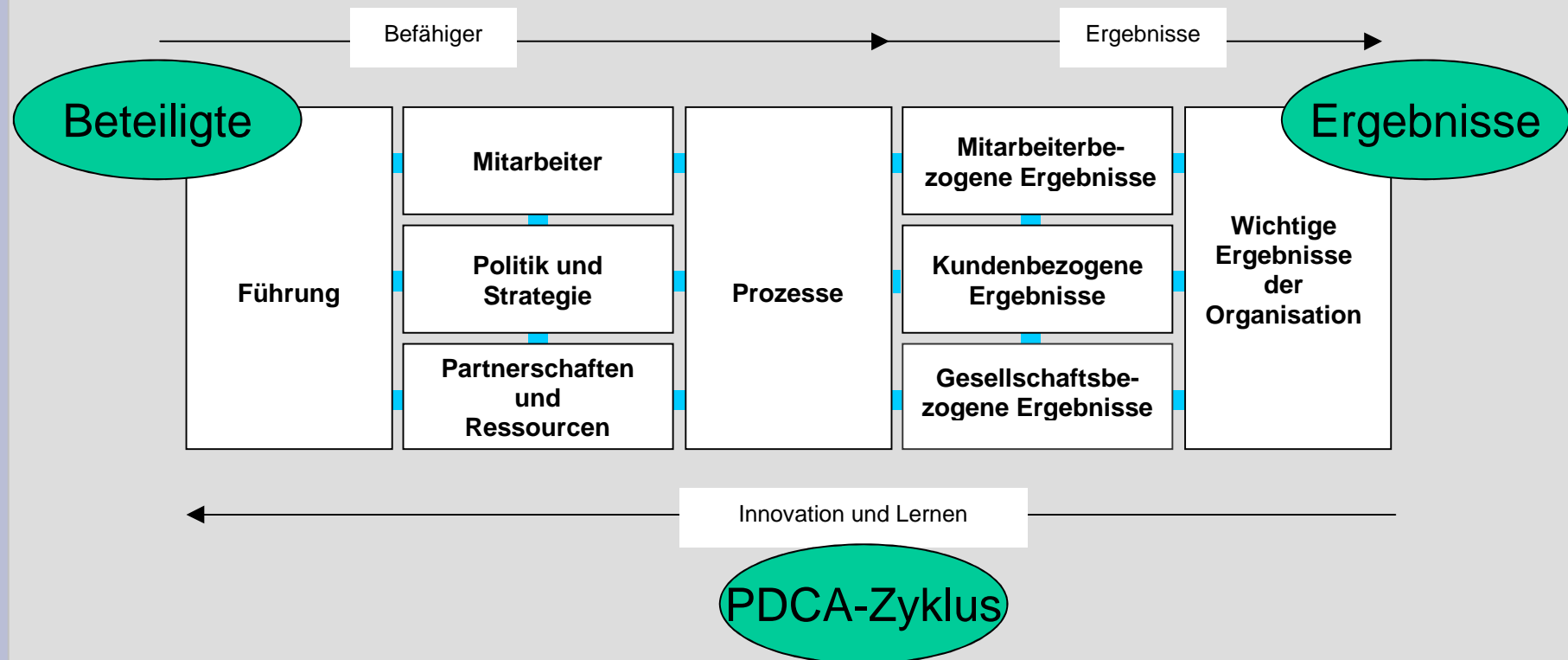


Mitarbeiter



Eigentümer

Qualität hat ihren Preis



TQM mit dem Modell für Business-Excellence der
European Foundation For Quality Management EFQM
(Tipp: www.efqm.org)

Qualität hat ihren Preis

TQM hat seinen Ursprung in der privaten Fertigungswirtschaft ...



... ist aber übertragbar auf alle Organisationsformen,
zum Beispiel ...

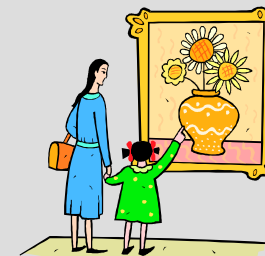
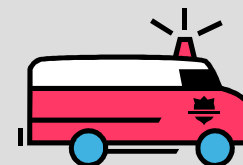
Dienstleistungswirtschaft



Öffentliche Wirtschaft
(Public Sector)

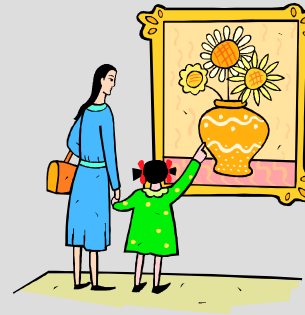
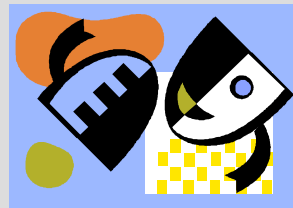


Gemeinnütziger Bereich
(Non-Profit-Organisationen)



...Museum

Qualität hat ihren Preis



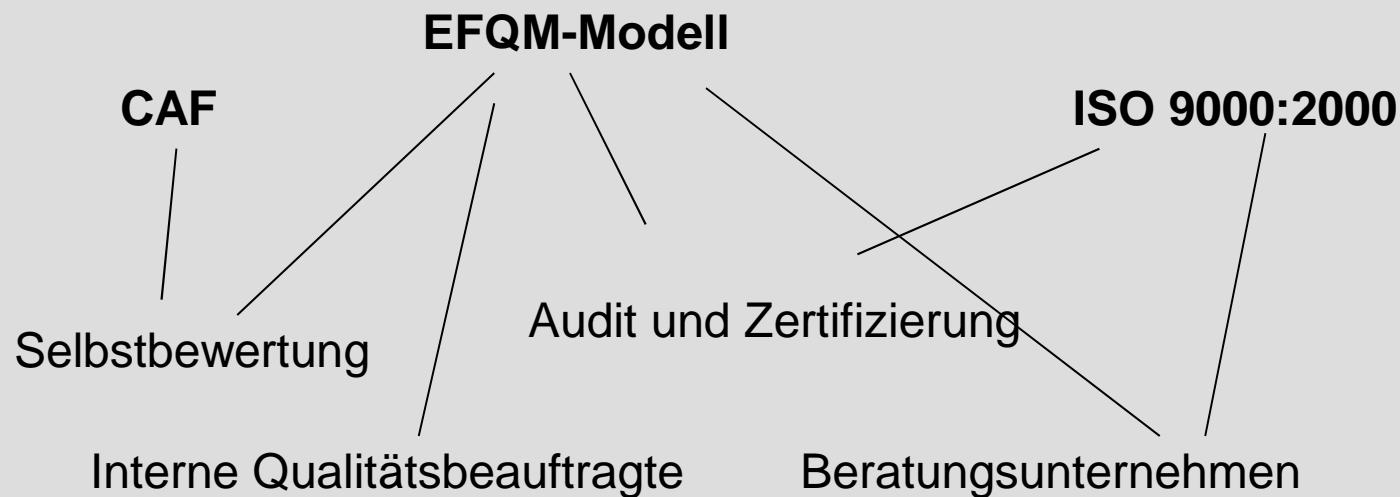
Die **Inhalte** der künstlerischen Leistung / des kulturellen Angebots selbst sind **nicht** unmittelbarer Gegenstand einer Qualitätsbewertung im Sinne von TQM! Künstlerische und wissenschaftliche Freiheit bleiben gewahrt – was aber **Evaluationen** nicht ausschließt.

Qualität hat ihren Preis

TQM – wie geht das in der Praxis??

Jede Organisation bemüht sich um Qualität ...

... aber besser geht es mit erfolgreich erprobten Methoden...



Qualität hat ihren Preis

Systematische Bestandsaufnahme

z.B. mittels Selbstbewertungsworkshop, Grundlage EFQM-Modell

Welche Ziele sind für die Organisation definiert?

Wie handeln die Führungskräfte?

Wie werden Lieferanten ausgewählt?

Wie werden Informationen und Wissen zur Verfügung gestellt?

Wie werden die Kunden nach Zufriedenheit befragt?

Wie werden die Mitarbeiter qualifiziert?

Wie sind die inneren Abläufe organisiert?

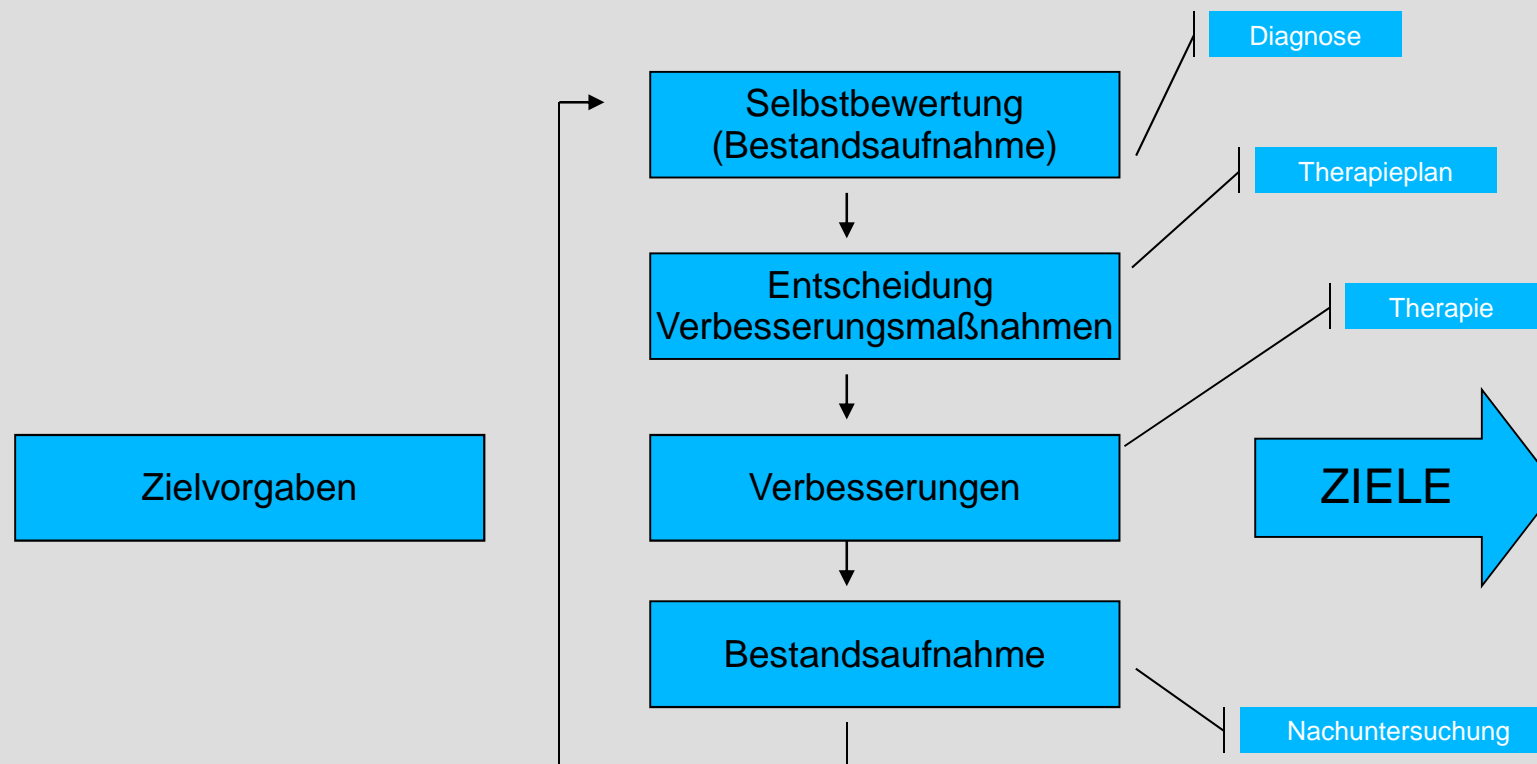
Wie hat sich die Mitarbeiterzufriedenheit entwickelt?

Wie hat sich die Kundenzufriedenheit entwickelt?

Wie ist die Wahrnehmung der Organisation in der Gesellschaft?

Welche Ziele hat die Organisation wie erreicht?

Qualität hat ihren Preis



Qualität hat ihren Preis

Das kostet Geld! Soviel Aufwand ???



Im kontinuierlichen Verbesserungsprozess gewinnt die Führung einer Organisation einen **strukturierten Gesamtüberblick** und kann die **Mitarbeiter dabei beteiligen**. .

Die Entscheidungsgrundlage für Einzelmaßnahmen zur Verbesserung der Organisation ist dadurch besser; Fehlentscheidungen und Fehlentwicklungen kann so besser gegengesteuert werden.

Der Aufwand kann der Organisationsgröße angemessen individuell gestaltet werden.

Qualität hat ihren Preis

Das ‚i-Tüpfelchen‘ des Erfolgs: Die Qualitätspreise, z.B. ..

Baden-Württemberg:
Behördenwettbewerb Q 2006

Deutschland: Ludwig-Erhard-Preis

Qualitätspreis Berlin-Brandenburg



Europa:
EFQM-Excellence-Award

USA: Malcolm-Baldrige-Award

Um den Wettbewerb zu fördern, haben verschiedene Organisationen von regionaler bis internationaler Ebene Wettbewerbe eingerichtet.

Erfolgreiche Unternehmen und Organisationen haben dort die Möglichkeit, des systematischen Vergleichs.

Qualität hat ihren Preis

Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätspreis



Viel Freude und Erfolg für den weiteren Tagungsverlauf
und schönen Aufenthalt in Mannheim!