



CERTQUA

**Kontakt:**

CERTQUA GmbH  
Bonner Talweg 68  
53113 Bonn  
Tel.: 0228/4299200  
Fax: 0228/2803430  
E-Mail: presse@certqua.de

## Fachartikel

### **6 gängige Vorurteile gegenüber Qualitätsmanagement und wie diese ausgeräumt werden können**

Qualitätsmanagement gilt in nicht wenigen Unternehmen als „notwendiges Übel“. Aus Sicht von Bildungseinrichtungen ist die Steuerung und Sicherung der Qualität gerade in Zeiten von Normvorgaben wie die AZAV zwar unerlässlich, aber oft auch kosteneintreibend. So überwiegen oftmals die Missverständnisse über die Aufgabe und die Wirkung des Qualitätsmanagements im Unternehmen. Dass diese Vorurteile jedoch widerlegt werden können, zeigt folgender Beitrag.

#### **6 gängige Vorurteile gegen Qualitätsmanagement**

##### **1. Qualitätsmanagement liefert keinen Beitrag zur Wertsteigerung des Unternehmens**

Dieses Fehlurteil ist wohl das Verbreitetste: Qualität kostet, aber bringt keine nachvollziehbare Wertsteigerung mit sich. Tatsächlich aber, lässt sich Wertsteigerung nicht durch Kosteneinsparung und die damit verbundenen Qualitätseinschränkungen erzielen. Wertsteigerung erfolgt vielmehr durch Prozessverbesserungen im Unternehmen, die dann Qualitätssteigerungen und Kostensenkungen nach sich ziehen.

##### **2. Ganzheitliches Qualitätsmanagement ist zu teuer**

In vielen Unternehmen existiert der Grundsatz, dass 99% Qualität dem Durchschnitt der Wirtschaft entsprechen und damit genug sind. Eine Null-Fehler-Qualität ist schlicht weg zu teuer. Die entscheidende Frage ist jedoch, ob die Durchschnittlichkeit für einen langfristigen Erfolg reicht. Unternehmen sollten sich daher fragen, ob eine Null-Fehler-Qualität unerreichbar ist oder ob es sich um ein realisierbares Ziel handelt, das sich langfristig sogar rechnet. Gerade bei neuen Produkten und Dienstleistungen ist ein ganzheitliches

Qualitätsmanagement erfolgsentscheidend, da in den Prozessen noch keine Routine besteht.

### **3. Qualitätsmanagement verändert nichts Wesentliches**

Oft herrscht das Vorurteil vor, dass Qualitätsmanagement keine bahnbrechenden Veränderungen bewirkt und sich nur auf das Prüfen von Prozessen beschränkt. Wird Qualitätsmanagement jedoch professionell und umfassend praktiziert, hat dies eine starke Ausstrahlung auf das Unternehmen und dessen Positionierung am Markt. Durch positive Veränderungen wird die Zukunftsgestaltung des Unternehmens vorangetrieben.

### **4. Qualitätsmanagement kann losgelöst von allen anderen Geschäftsprozessen betrieben werden**

Die Vorstellung, dass Qualitätsmanager Dokumentenberge im stillen Kämmerlein isoliert von allen anderen Abteilungen prüfen ist längst überholt. Qualitätsmanager nehmen eine wichtige Schnittstellenfunktion zwischen allen Abteilungen des Unternehmens ein. Nur so lassen sich die Ganzheitlichkeit der Qualitätsorientierung im Unternehmen und eine umfassendere Fehlervermeidung realisieren.

### **5. Qualitätsmanager sind Bürokraten**

Diese Einstellung gegenüber Qualitätsmanagementbeauftragten rührt aus der Zeit der Qualitätssicherung. Hier fungierte der QMB nur als Auditor, der mit einer Strichliste durch das Unternehmen ging und Sachverhalte abhakt. Doch dies ist heute nur eine Seite der Aufgabe eines Qualitätsmanagers. Aus den erkannten Soll-Ist-Abweichungen muss er Konsequenzen für das Unternehmen ableiten und damit positive Veränderungen anstoßen. Der Qualitätsmanager von heute ist somit Experte in Sachen Qualität und Impulsgeber für Veränderungen.

### **6. Gemessene Qualität entspricht immer der vom Kunden wahrgenommenen Qualität**

Da der Kunde das Produkt kauft oder die Dienstleistung in Anspruch nimmt, ist er die Richtschnur für Qualität. Die gemessene Qualität des Qualitätsmanagement muss dann nicht immer der vom Kunden wahrgenommenen Qualität entsprechen. Um die Differenz zwischen gemessener und wahrgenommener Qualität zu messen, ist ein regelmäßiges Kundenfeedback notwendig. Dies spiegelt die wahrgenommene Qualität wider.

Möchten Sie mehr zum Thema Qualitätsmanagement in Unternehmen und Bildungsorganisationen erfahren? Dann besuchen Sie eines der Basisseminare für Qualitätsmanager der CERTQUA GmbH ([www.certqua.de](http://www.certqua.de)).



**Autorenhinweis:**

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.