

Begriffslexikon zum Qualitätsmanagement

Text von ©2005 lernende metropolregion hamburg, Teilprojekt »Flexible Qualitätsentwicklung«. 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

Dienstleistungen sollen hier zunächst das bezeichnen, was Dienstleistungsorganisationen als ihre Produkte“ verstehen: Der Dienst, den sie den Kund*innen erweisen. 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.

Dokumentation/

Dokumentieren bedeutet zunächst nur, etwas schriftlich fest zu dokumentierenhalten. Im Qualitätsmanagement meint Dokumentation meist „Vorgabedokumentation“: Es wird vorgegeben, wie gearbeitet werden soll (z.B. ei-ne Konzeption oder eine Verfahrensanweisung zur Personaleinstellung). Dokumentation kann aber auch dazu dienen, einen bestimmten Vor-gang/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/

Mit dem Begriff „Führung“ werden alle Mitglieder einer Führungskräfte 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. (Genauere 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 Kund*innen auch Mitarbeiter*innen, Betriebsrat/ Personalrat, Anteilseigner*innen oder die Gesellschaft sein.

Kunde/Kundin

Der Begriff „Kund*in“ 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.: Teilnehmende und Unternehmen und Arbeitsagentur.)