
essentials

Essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. Essentials informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können.

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet.

Essentials: Wissensbausteine aus Wirtschaft und Gesellschaft, Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen, Technik und Naturwissenschaften. Von renommierten Autoren der Verlagsmarken Springer Gabler, Springer VS, Springer Medizin, Springer Spektrum, Springer Vieweg und Springer Psychologie.

Rainer Zech

Qualitätsmanagement und gute Arbeit

Grundlagen einer gelingenden
Qualitätsentwicklung für Einsteiger
und Skeptiker

 Springer

Prof. Dr. Rainer Zech
ArtSet® Forschung Bildung
Beratung GmbH
Hannover
Deutschland

ISSN 2197-6708
ISBN 978-3-658-07503-3
DOI 10.1007/978-3-658-07504-0

ISSN 2197-6716 (electronic)
ISBN 978-3-658-07504-0 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer.de

Was Sie in diesem Essential finden können



Rainer Zech

- eine skeptische Einschätzung des üblichen Qualitätsmanagements
- eine Beschreibung der klassischen Systeme DIN EN ISO und EFQM
- eine ethisch fundierte Qualitätsdefinition, die sich im gelingenden Leben in einer gerechten Gesellschaft begründet
- eine darauf aufbauende Bestimmung dessen, was gute Arbeit ausmacht
- eine Darstellung der Voraussetzungen für eine gelingende Qualitätsentwicklung
- die Skizze einer nicht normativen Qualitätsentwicklung für personenbezogene soziale Dienstleistungsorganisationen in Bildung, Beratung und sozialer Arbeit

Vorwort

Dieses kleine Essential hat sich viel auf wenig Raum vorgenommen. Es geht um eine Bewegung von der Entschlüsselung traditionellen Qualitätsmanagements als verdeckt herrschaftliches Disziplinarsystem zur Frage, was unter Qualität eigentlich substantiell zu verstehen ist. Die Qualitätsdefinition wird ethisch in einem guten Leben einer gerechten Gesellschaft begründet. Gefragt wird, was denn gute Arbeit in einer gerechten Gesellschaft ausmachen würde. Dazu ist es erforderlich, sowohl das Gute als auch das Gerechte kurz zu skizzieren. Daraus werden die Voraussetzungen einer entsprechend gelingenden Qualitätsentwicklung abgeleitet, um schließlich beispielhaft für den Bereich der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen ein Qualitätsentwicklungssystem vorzustellen, das den Fallen der Disziplinierung entgeht und die Entscheidung über die Definition von guter Arbeit – als Prozess und Ergebnis – in die Hände der Arbeitenden gibt.

Ich verbinde diesen Grundlagentext für Einsteiger und Skeptiker mit der Hoffnung, einen – wenn auch sehr kleinen – Beitrag für ein gutes Gelingen der Qualität unseres Lebens und Arbeitens leisten zu können – gemäß dem Sokrates zugeschriebenen Motto, dass das gute Gelingen zwar nichts Geringes sei, aber trotzdem mit dem Kleinen anfangen.

Für die Darstellung der QM-Systeme DIN EN ISO und EFQM habe ich auf eine gemeinsame Publikation mit einer Kollegin zurückgegriffen (Zech, Tödt 2012). Für den gesamten Rest des Textes übernehme ich allein die Verantwortung, auch wenn ich auf Anregungen anderer dankbar zurückgreifen konnte. Zu bedanken habe ich mich deshalb bei dem Lektor des Springer-Verlages Joachim Coch, der mir die Möglichkeit eröffnete, meine Gedanken in diesem Essential vorzustellen, sowie bei Claudia Dehn und Hans-Jürgen Arlt, die diesen Text kritisch kommentiert haben.

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätsmanagement als Disziplinarsystem	1
1.1	Qualitätsmanagement ohne Qualitätsbegriff	1
1.2	Historische Hintergründe der Qualitätsnormierung	2
1.3	Von der Qualität der Produkte zur Dokumentation der Managementprozesse	3
1.4	Inhumane Fehlerintoleranz und Arbeit als Dauerassessment	4
1.5	»Totale Mobilmachung«	5
2	Die Klassiker: DIN EN ISO und EFQM	7
2.1	Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff	7
2.1.1	Das Qualitätsmanagementsystem	7
2.1.2	Die Zertifizierung	12
2.1.3	Vor- und Nachteile	13
2.2	Das EFQM-Excellence-Modell 2010	14
2.2.1	Das Qualitätsmanagementmodell	15
2.2.2	Die Exzellenzbewertung	19
2.2.3	Vor- und Nachteile	21
3	Was ist eigentlich Qualität?	23
3.1	Der Qualitätsbegriff und seine Bedeutung	23
3.2	Die philosophische Reflexion des Guten	24
3.3	Die Qualität des guten Lebens in einer gerechten Gesellschaft	26
4	Gute Arbeit in einer gerechten Gesellschaft	27
4.1	Arbeit als Einheit von Bedarf, Leistung und Gebrauch	27
4.2	Dimensionen und Kriterien guter Arbeit	29

5 Gelingende Qualitätsentwicklung und ihre Voraussetzungen	33
5.1 Erfolg oder Gelingen?	33
5.2 Voraussetzungen und Definition gelingender Qualitätsentwicklung	34
6 Besonderheiten einer Qualitätsentwicklung bei personenbezogenen sozialen Dienstleistungen	37
6.1 Die Besonderheit personenbezogener sozialer Dienstleistungsorganisationen	37
6.2 Das Qualitätsmanagement der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätsentwicklung	38
6.3 Qualitätstestierung als Beratung und Diskurs	40
Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können	43
Literatur	45