

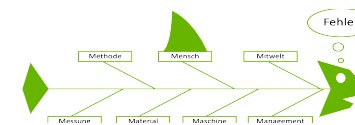
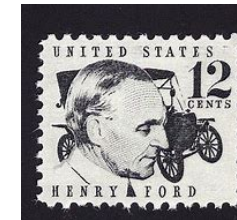
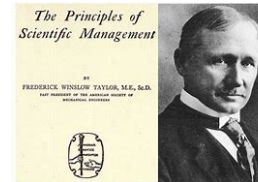
Managementkonzept: Qualitätsmanagement

Definition/Ziel/Anlass/Fokusfrage:

- umfasst alle Prozesse einer Organisation mit dem **Ziel**, diese qualitativ zu optimieren und aufeinander abzustimmen
- eingesetzte Instrumente: PDCA-Zyklus, Prozessbeschreibungen, Checklisten, Normen, Benchmarking, Ursachen-Wirkungsdiagramm
- Anlass: durch die stärkere Verknüpfung der Lieferkette wird die Qualität wichtiger. Unternehmen führen daher Qualitätsmanagement ein
- Frage im Fokus: Wie kann Qualität verbessert werden?

Pioniere:

- Frederick Winslow Taylor: Qualitätskontrolle (Taylorismus)
 - Beitrag zur qualitativen Leistungssteigerung
- Henry Ford: Qualitätskontrolle (Revolution Autoproduktion)
 - Betriebsmittel nach dem Produktionsablauf organisieren
- Walter Edwards Deming: Qualitätssicherung (PDCA-Zyklus, Grundlage für ein prozessorientiertes Managementverständnis)
 - Unternehmen an den Bedürfnissen der Kunden orientieren
 - Mitarbeiter haben eine eigenständige Rolle
- Kaoru Ishikawa: Qualitätssicherung (zahlreiche Qualitätswerkzeuge, Ishikawa-Diagramm)
 - Arbeitete eng mit Deming zusammen
 - Ursachen-Wirkungsdiagramm/Fischgrätendiagramm



Aktuelle Beispiele:

Qualitätsmanagement sollte fast jeder Betrieb/Unternehmen durchführen

Qualitätsmanagement in österreichischen Tourismus: Im österreichischen Tourismus wächst seit vielen Jahren die Zahl der Qualitätszeichen und Gütesiegel, die jedoch in ihrer Art und Umfang häufig äußerst unterschiedlich sind. Im Hinblick auf den integrativen Qualitätsmanagement-Ansatz, der Qualität entlang der gesamten touristischen Dienstleistungskette verfolgt, sowie auf die nötige Nachfrageorientierung, ergibt sich ein touristisches Soll-System, das folgende Methoden und Instrumente beinhaltet:

- zwei Ebenen der touristischen Qualitätsentwicklung
- drei Arten bzw. Dimensionen von Qualität
- Nötige Schritte bzw. Prozesse zur Umsetzung und Realisierung von Qualitätsmanagement auf den einzelnen Ebenen