



Agenda

- Qualitätsthematik im Rückblick
- Definitionen
- Qualitätskonstrukt in der industriellen Produktion
- Qualitätsverständnis und Qualitätskonstrukt in der beruflichen Aus- und Weiterbildung
- Zusammenfassung

**Qualitätsthematik im Rückblick**

- Intensive Auseinandersetzung mit der Qualitätsthematik seit etwa 1900
- *Auslöser:* Übergang von der Manufaktur zur industriellen Produktion
- *Initiatoren:* Automobilindustrie (Ford),
Maschinen- und Anlagenbau (M+E-Industrie)
- *Ziele:*
 - Herstellung bezahlbarer Produkte mit möglichst identischen und reproduzierbaren Eigenschaften
 - Herstellung von Einzelteilen und Baugruppen mit reproduzierbaren Parametern zur wirtschaftlichen Montage
 - Sicherung des Austauschbaues (Reparatur, Ersatzteilversorgung)
- *Ergebnisse:*
 - Qualitätsverbesserung der Produkte
 - beschleunigte Produkt- / Prozess- und Qualitätsentwicklung
 - Kostenreduzierung (bezahlbare Qualität)

**Der Qualitätsbegriff-Grundlage der Qualitätsdiskussion**

Qualität ist die Gesamtheit von Merkmalen und Merkmalswerten einer Einheit bezüglich ihrer Eignung festgelegte und vorausgesagte Erfordernisse zu erfüllen (ISO 8402)

„Wir verkaufen ein Versprechen“

Unterteilung des Qualitätsverständnisses nach David A. Garvin (Harvard Business School)

- a. produktbezogenes Qualitätsverständnis (welche Eigenschaften hat mein Produkt)
- b. kundenbezogenes Qualitätsverständnis (wie stimmen diese Eigenschaften mit den Kundenwünschen überein)
- c. wertbezogenes Qualitätsverständnis (wie ist das Kosten-Nutzen-Verhältnis bzw. das Preis-Leistungsverhältnis)
- d. fertigungs- oder prozessbezogenes Qualitätsverständnis (in welchem Umfang kann der *unmittelbare* Prozess die „Versprechungen“ a), b), c) absichern)



Qualitätsmanagementsysteme

Qualitätsmanagement ist die Summe organisatorischer Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen und Leistungen dienen

Qualitätsmanagement garantiert *nicht* automatisch gute Produkte, sondern steuert nur die Erreichung einer vorgegebenen Qualität.
Dies kann auch eine „Minderqualität“ sein.

Die Zertifizierung von Unternehmen nach DIN EN ISO 9.000 ff sowie die Träger- und Maßnahmezertifizierung nach AZWV garantieren dem Kunden noch keine Qualitätsprodukte.

Eine positive Wirkung entfaltet ein Qualitätsmanagementsystem in der Regel dann, wenn es als Bestandteil des funktionalen betrieblichen Managements den organisatorischen Rahmen für Qualitätskontrolle, Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Effizienzentwicklung bildet.



„Qualitätskonstrukt“ in der industriellen Produktion

Qualitätsmanagement DIN EN ISO 9.000 ff
 Organisation des Zusammenwirkens in und zwischen den 4 Basisbausteinen
 Definition der Rahmenbedingungen

**Prozessbezogenes
 Qualitätsverständnis**
(Kernprozess)

Fehlerfreie,
 reproduzierbare,
 effiziente
 Herstellung der
 „versprochenen“
 Produktparameter

**Kundenbezogenes
 Qualitätsverständnis**

Bestimmung konkreter
 Kundenerwartung
 (Kundennutzen) und
 Ableitung der zu ihrer
 Erfüllung erforderlichen
 Produktparameter

**Wertebezogenes
 Qualitätsverständnis**

Gestaltung des Preis- /
 Leistungsverhältnisses

„Qualität muss sich für Kunden
 und Produzenten wirtschaftlich
 lohnen“

Produktbezogenes Qualitätsverständnis = Qualitätsfundament
 konstruktive Umsetzung der Kundenerwartungen im Produkt



Basis: Prüfleitfaden der BA für eine hinreichende Prüfung der Durchführungsqualität analog Anforderungen nach § 86 SGB III

Die Abstimmung und Diskussion der Prüfkriterien und Qualitätsanforderungen zwischen dem Kunden und dem Lieferanten trägt zur Qualitätsverbesserung bei.

Die schnelle und einfache Zugänglichkeit der Produzenten/Dienstleister zu den aktuellen Prüfkriterien ist eine Mindestvoraussetzung qualitätsorientierter Zusammenarbeit.

**Produktbezogenes Qualitätsverständnis**

- Qualitätsrelevante Produktparameter (Maßnahmeparameter) fehlen, sind unkonkret oder nicht nutzens- / nutzerorientiert beschrieben (Nutzen = Verwertbarkeit der erworbenen Kompetenzen im Arbeitsprozess)
- Vergleichsmöglichkeit und Bewertungsmöglichkeit auf der Basis konkreter Parameter sind stark eingeschränkt

Beschreibung und Definition der Produktqualität vorrangig über den Prozess als wirksame Lösung?

**Prozessbezogenes Qualitätsverständnis (1)****Prüfmerkmale**

- als prüfungsrelevant definierte Prozessparameter konzentrieren sich stark auf „Formalien“
- eindeutiger oder statistisch nachweisbarer Zusammenhang zur erwarteten Produktqualität fehlt (nur 3 von 121 Prüfkriterien stehen in einem erkennbaren Zusammenhang zur Produktqualität)
- zweifelhafte Aussagefähigkeit von Prüfkriterien (Flyer, Assessment, Vertragsbedingungen, Krankheit, mangelhafte Leistung der Teilnehmer, Anwesenheitskontrolle, Fehlzeiten, Gangbreite, Stolperstellen, ...)

Erhöhung des Aussagegehaltes durch exzessive Ausweitung der zu prüfenden Prozessparameter?

Nachteile: hohe Prüfkosten, große Ressourcenbindung für qualitätsirrelevante Prozesssegmente, Auseinanderdriften der Anforderungen bei Firmenkundenschulungen und öffentlich geförderter Weiterbildung

**Prozessbezogenes Qualitätsverständnis (2)****Messung / Bewertung der Prüfmerkmale**

29 von 121 Prüfkriterien werden bereits durch die Fragestellung subjektiv durch den Prüfer bewertet (*hinreichend, entspricht den Anforderungen, ausreichend, ...*),

Kann eine Prüfgruppe (5 Mitarbeiter) die Eignung der technischen Ausstattung, der Dozenten usw. für die Vielfalt der Aus- und Weiterbildungsgänge (Floristen, Altenpfleger, Elektroinstallateure, Mechatroniker, Köche, ...) auf der Basis der Fragen objektiv bewerten?

Bei allen Prüffragen (27) erfolgt die abschließende Punktbewertung nach der subjektiven Zuordnung „übertrifft, entspricht, liegt unter“ und ist damit als nicht objektiv zu klassifizieren!

**Wertbezogenes Qualitätsverständnis**

Das wertbezogene Qualitätsverständnis ist in der öffentlich geförderten Aus- und Weiterbildung z. Z. nicht mehr existent !

- Qualität lohnt sich für Bildungsträger unter dem Aspekt der verbesserten Auftragsentwicklung (Zugang zu Nachfolgeaufträgen) nicht
- Qualität schlägt sich nicht im realisierbaren Preis für die Bildungsmaßnahmen nieder (Richtsätze ohne realen Kostenbezug)

Damit fehlt ein wichtiger (der wichtigste ?) Anreiz zur unternehmensinternen Qualitätsentwicklung!

Verstärkte Kontrolle kann den Anreiz nicht ersetzen!



Qualitätsindex auf Basis der Kundenbefragung - endlich der objektive Qualitätsmaßstab?

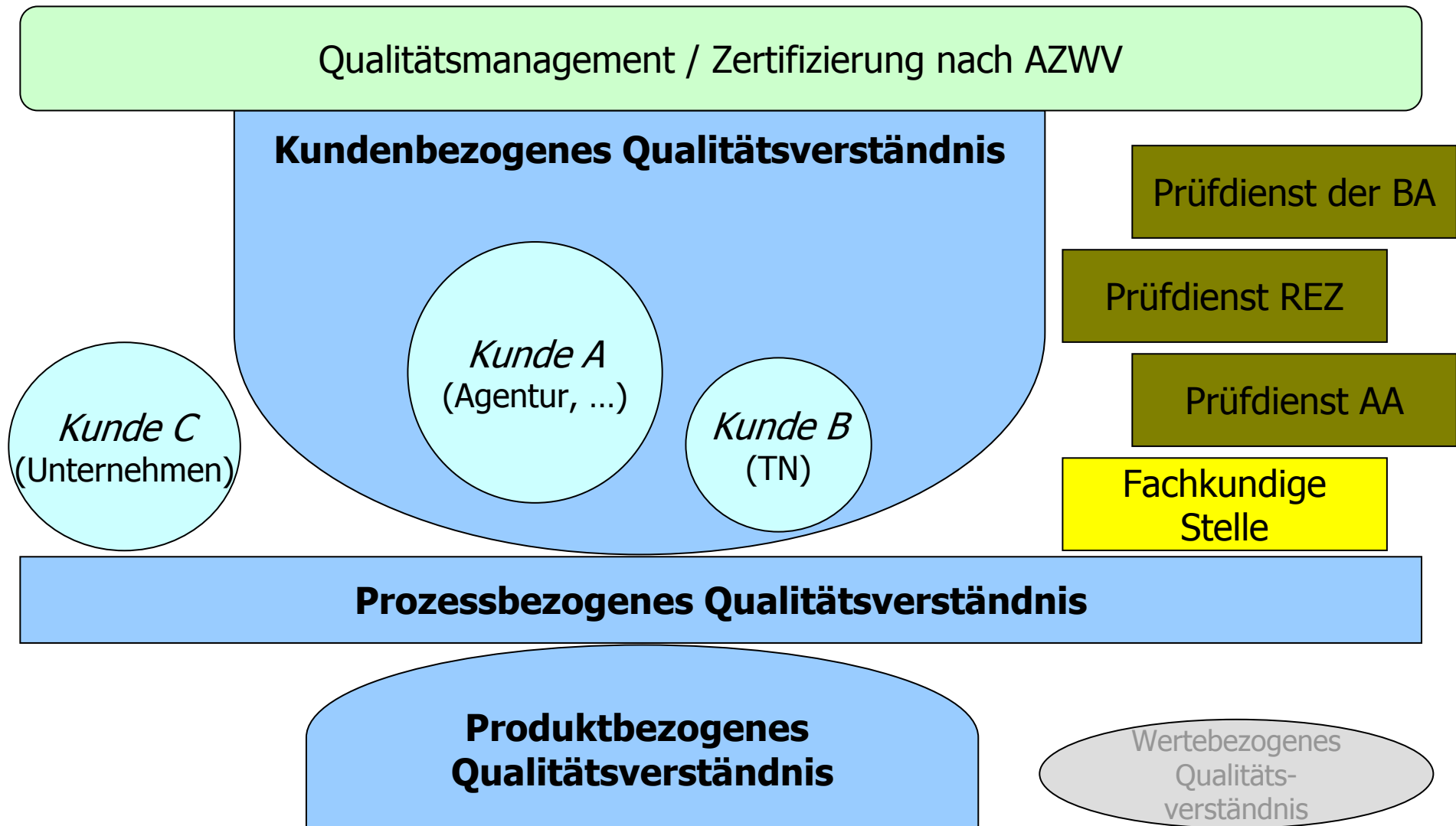
Unterschiedliche / widersprüchliche und unkonkret definierte Erwartungshaltungen von *drei* Kundengruppen

Kunde A: Arbeitsagentur, Jobcenter, ... (Finanziers)

Kunde B: Lehrgangsteilnehmer (z. B. BvB, BaE, Trainingsmaßnahme, FbW)

Kunde C: Unternehmen (Abnehmer der vermittelten Kompetenz)

- Probleme:
- wichtigster Kunde C ist nicht involviert
 - Kunde B hatte keine Produktvergleichsmöglichkeit vor der Befragung, kann noch keinen Bezug zu seiner zukünftigen Arbeitswelt herstellen
 - Kunde B fühlt sich „zwangseingewiesen“
 - Aussagekraft des Fragenkataloges zur Messung der Produktqualität unklar



**Zusammenfassung**

Das aktuelle Qualitätskonzept der BA basiert nicht auf einem System zur Qualitätssicherung, sondern auf einem System der Qualitätskontrolle (Ausschuss aussortieren) und hat heute den Stand der Industrie von 1900 bis 1920 erreicht.

Kontrolle erzeugt keine Qualität!

Die hohe Anzahl der Prüfkriterien täuscht Bewertungsobjektivität vor, ist jedoch nahezu vollständig subjektiv!

Eine höhere Stufe im Qualitätsverständnis kann nur erreicht werden, wenn das gesamte Qualitätskonstrukt einschließlich der Rahmenbedingungen verändert wird.

Dazu gehört,

*produktbezogenes, kundenbezogenes, prozessbezogenes und wertebezogenes Qualitätsverständnis **objektiviert, nachvollziehbar, messbar** zu gestalten.*



Qualitätsindex & Co

...wie objektiv kann Bildungsqualität wirklich bewertet werden



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

tbz Technologie- und Berufsbildungszentrum Magdeburg gGmbH
Dr.-Ing. Rolf Küster (Geschäftsführer)
Elbstraße 02
D-39104 Magdeburg

eMail: info@md.tbz.de
www.tbzmagdeburg.de