
Rainer Zech

Qualitätsmanagement und gute Arbeit

Grundlagen einer gelingenden
Qualitätsentwicklung für Einsteiger
und Skeptiker

2. Auflage

 Springer

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	35
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
Literatur	45