**Qualitätsmanagement als Berufsfeld: Definition, Aufgaben und ISO 9000**

Das Qualitätsmanagement (QM) hat eine lange Erfolgsgeschichte hinter sich. Der Grund dafür ist ganz einfach: Qualitätsmanager verbessern Prozesse und Produkte. Welche Bedeutung Qualität heute hat, zeigen die Sternebewertungen auf Amazon, Google und Facebook. Unternehmen mit mangelnder Produktqualität verschwinden schnell vom Markt. Zu viele Reklamationen und negative Kundenrezensionen führen auf Dauer zum Verlust des Kundenvertrauens. Umso wichtiger sind heute kompetente Personen, die das Thema Qualität im Unternehmen sicherstellen. Was steckt alles hinter dem Begriff Qualitätsmanagement? Und wie sieht die tägliche Arbeit als Qualitätsmanager aus?

## Definition Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Optimierung von Prozessen **anhand vorgegebener Anforderungen**. Das Ziel von Qualitätsmanagement ist es, die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung und damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die erste Frage, die sich dabei stellt: Welche Bedingungen müssen erfüllt sein, um Kunden glücklich zu machen?

Die DIN EN ISO 9000 ff. ist die international am weitesten verbreitete Norm, die Begriffe, Prinzipien und Standards für ein wirksames Qualitätsmanagementsystem (QMS oder QM-System) bestimmt. Qualitätsmanager sollen nach der ISO 9000 z. B. kunden- und prozessorientiert handeln.

## Was ist Qualität?

### **Subjektive Qualität**

Umgangssprachlich benutzen wird den Begriff Qualität wertend, d. h. wir sprechen von „guter“ oder „schlechter“ Qualität. Doch darüber, was gut oder schlecht ist, scheiden sich bekanntermaßen die Geister. Qualität ist in dieser Hinsicht eine Meinungsfrage (personenabhängig). Die eigenen Qualitätsziele, die sich ein Unternehmen setzt, sind zum Beispiel subjektiv. Wie machen wir Qualität in Unternehmen jedoch objektiv messbar?

### **Objektive Qualität**

Der Begriff Qualität hat auch eine andere Seite. „Qualitas“ heißt ursprünglich auf Lateinisch „Beschaffenheit“ und ist zunächst einmal völlig wertfrei. Wenn wir in diesem Sinne danach fragen, welche Qualität oder Beschaffenheit ein Produkt hat, meinen wir bestimmte objektive Merkmale, die es aufweist. Das kann z. B. die Haltbarkeit oder Sicherheit eines Produktes sein. Diese Qualitätskriterien können wir nicht nur objektiv messen, sondern wir können allgemeingültige, gesetzliche Qualitätsstandards definieren, an die wir und andere Personen und Organisationen sich halten sollen. So ein objektiver Normenstandard ist die ISO 9000 ff.

**Wichtig:** In der Praxis des Qualitätsmanagement zählt vor allem die objektiv messbare Qualität, die sich leichter in Regeln standardisieren lässt.

## Aufgaben als Qualitätsmanager

Verantwortlich für die Gestaltung und Weiterentwicklung eines QM-Systems ist der Qualitätsmanager, der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) oder die QM-Abteilung. Hier sind einige Beispiele für typische Tätigkeiten im Qualitätsmanagement:

* Überwachung von Prozessabläufen
* Erstellung von Analysen und Reports
* Durchführung interner und externer Audits
* Kommunikation mit Kunden, Mitarbeitern und der Unternehmensführung (z. B. interne Beratung)
* Planung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems
* Verantwortung für QM-Dokumentation (z. B. Qualitätsmanagementhandbuch erstellen)
* Durchführung von Mitarbeiterschulungen

Im Qualitätsmanagement bewähren sich außerdem Kenntnisse in Methoden und Modellen, wie [KVP](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/qualitaetsmanagement-als-berufsfeld-definition-aufgaben-und-aussichten.html#kvp), PDCA, Six Sigma, [Lean Management](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/was-ist-lean-management-definition-methoden.html) oder TQM (Total Quality Management).

## DIN EN ISO 9000: Grundsätze und Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem

Die Normenreihe ISO 9000 ff. ist ein internationaler Standard, der zentrale Begriffe und Grundsätze des Qualitätsmanagements definiert. Wer systematisch Qualitätsmanagement betreibt, baut ein Qualitätsmanagementsystem auf. Wenn es um die Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems in einem Unternehmen geht, beginnt alles mit der ISO 9000.

### **Grundsätze des Qualitätsmanagements nach ISO 9000**

**✓**Kundenorientierung  
**✓**Führung und Leadership  
**✓**Engagement von Personen  
**✓**Prozessorientierter Ansatz  
**✓**Verbesserung ([„Kontinuierliche Verbesserungsprozess“](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/qualitaetsmanagement-als-berufsfeld-definition-aufgaben-und-aussichten.html#kvp))  
**✓**Faktengestützte Entscheidungsfindung  
**✓**Beziehungsmanagement

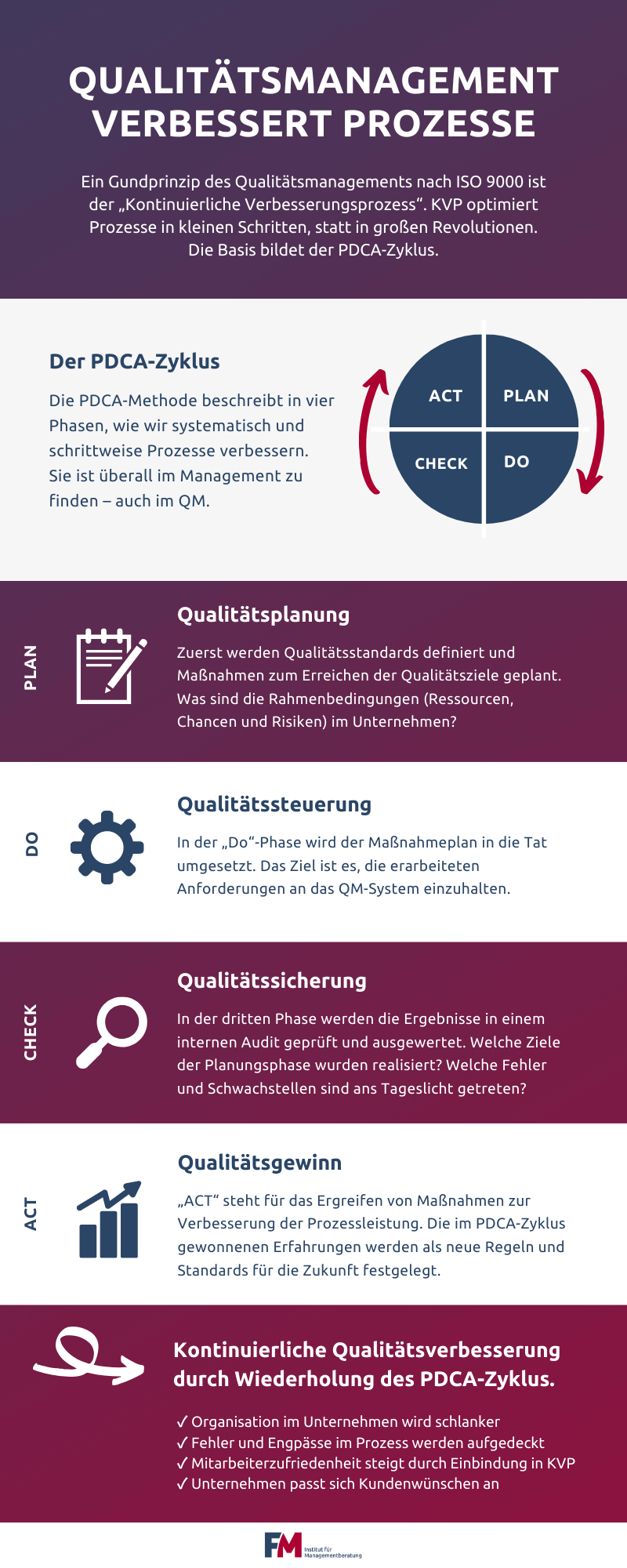
Die nächste Norm **ISO 9001** in der Reihe legt die **Mindestanforderungen an ein QM-System** fest. Sie ist in der Arbeit des Qualitätsmanagers zentral. Die aktuelle Revision ISO 9001:2015 teilt die QM-Anforderungen in den Kontext der Organisation, Führung, Planung, Unterstützung, Betrieb, Bewertung der Leistung und Verbesserung ein.

**Wichtig:** Die Normenreihe ISO 9000 ff. hat sich international durchgesetzt, aber keinen Rechtscharakter. Unternehmen lassen sich sozusagen auf freiwilliger Basis gemäß der ISO 9000 ff. von Institutionen zertifizieren, die in Deutschland von der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) zugelassen sind.

## Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess im Qualitätsmanagement

Der „Kontinuierliche Verbesserungsprozess“ (KVP) ist eine japanische Methode, die heute in vielen Managementbereichen eingesetzt wird. KVP bedeutet kurz gesagt: Prozessoptimierung wird nicht durch große Veränderungen, sondern kleine, schrittweise und wiederholte Verbesserungen erreicht.

Qualitätsmanagement beruht laut ISO 9000 auf einem prozessorientierten Ansatz, d. h. es versteht alle Tätigkeiten in einem Unternehmen als Prozesse, die es zu überwachen und optimieren gilt. Qualitätsmanagement und [Prozessmanagement](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/agiles-prozessmanagement-brauchen-wir-noch-prozesse.html) gehen also Hand in Hand. Der Einsatz der KVP-Methode ist hier zentral.

[](https://ifm-business.de/aktuelles/wp-content/uploads/2020/06/qualitaetsmanagement-kvp-pdca-infografik.png)

## Drei gute Gründe für den Einstieg in das Qualitätsmanagement

### **1. Quereinsteiger gesucht**

Die Ausbildung im Qualitätsmanagement wird üblicherweise als Weiterbildung absolviert. Unternehmen erwarten lediglich, dass das Qualitätsmanagement als Zusatzqualifikation neben Erfahrungen in einem Bereich, wie dem [Projektmanagement](https://ifm-business.de/firmen/seminare/projektmanagement/), dem [Prozessmanagement](https://ifm-business.de/firmen/seminare/prozess-und-qualitaetsmanagement/), den Ingenieurwissenschaften, dem Maschinenbau, der [IT](https://ifm-business.de/firmen/seminare/it-administration/) oder [Gesundheitsbranche](https://ifm-business.de/firmen/seminare/gesundheitsmanagement/), vorhanden ist. Besonders gut geeignet sind [Projektmanager](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/wie-arbeiten-projektmanager-eine-einfuehrung.html) und Personen, die bereits Erfahrungen im Prozessmanagement mitbringen.

So hat fast jeder QM-Interessierte eine Chance, ins Qualitätsmanagement einzusteigen und sich in verschiedene Richtungen weiterzuentwickeln.

**Unsere Empfehlung:**Qualitätsmanagement ist ein wichtiger Bestandteil des Projektmanagements. In unserem Blogpost [Hybrides Projektmanagement: Definition und Methoden von traditionell über agil bis hybrid](https://ifm-business.de/aktuelles/business-news/hybrides-projektmanagement-definition-und-methoden-von-traditionell-ueber-agil-bis-hybrid.html) geben wir einen Überblick über die Welt des Projektmanagements.

### **2. Perfekt für Perfektionisten**

Wer analytische Fähigkeiten zu seinen Stärken zählt und Dinge gerne verbessert, wird als Qualitätsmanager richtig aufgehen. Das Qualitätsmanagement ist für Menschen geeignet, die Details lieben, sich gerne an Regeln halten und immer einen Plan im Kopf haben. Chaoten werden im Qualitätsmanagement nicht weit kommen, Perfektionisten jedoch umso mehr.

### **3. Gibt es jemals genug Qualität?**

Qualität ist ein äußerst positiver Begriff, mit dem sich jedes Unternehmen schmücken möchte. Das zeigt ein Blick in jede beliebige Unternehmensbeschreibung. Qualitätsmanager sorgen dafür, dass hinter leeren Versprechungen auch etwas dahinter steckt. Ihre Aufgabe besteht wörtlich darin, ein Unternehmen besser zu machen – und das geht immer. Manchmal wird dieser Aspekt des Qualitätsmanagements vergessen. Deshalb unser Tipp: Eine Karriere im Qualitätsmanagement ist eine Karriere, die für Qualität steht.

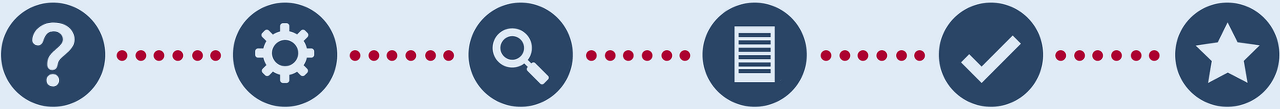
## Qualitätsmanager werden – Weiterbildung mit Qualität

Wir unterstützen seit 25 Jahren Menschen mit Weiterbildungen auf dem Weg in ihre berufliche Zukunft und kennen die Anforderungen des Arbeitsmarktes. Es gibt Studiengänge im Bereich Qualitätsmanagement, jedoch ist ein wichtiger Aspekt der Arbeit von Qualitätsmanagern, dass sie Kenntnisse in einem Fachgebiet mitbringen, in dem sie das Qualitätsmanagement einsetzen können.

Der populärste Weg für eine Karriere im Qualitätsmanagement ist deshalb der Quereinstieg nach einer Weiterbildung. Viele Personen kommen zum Qualitätsmanagement, nachdem sie ein Studium oder eine Lehre in einem anderen Fachgebiet abgelegt haben oder Berufserfahrung in einem QM-affinen Bereich mitgebracht haben.

Eine Weiterbildung im Bereich Qualitätsmanagement beinhaltet drei Stufen mit einer entsprechenden abschließenden TÜV Prüfung zum Qualitätsbeauftragten, zum Qualitätsmanager und zum Qualitätsauditor.

Unsere Trainerinnen und Trainer bringen Erfahrungen aus erster Hand im Qualitätsmanagement mit. So können wir in unseren Kursen sehr viel Anwendungsbezug vermitteln.

****

### **Unsere geförderte Weiterbildungen im Bereich Qualitätsmanagement:**

* [Zertifizierte/-r Qualitätsmanager/-in / TÜV](https://ifm-business.de/privatpersonen/gefoerderte-weiterbildung/management/zertifizierter-qualitaetsmanagerin-tuev-pruefung/): Unser Kurs bildet Facharbeiter und Akademiker aus den unterschiedlichsten Richtungen umfassend im Qualitätsmanagement aus. Die Bandbreite an Aufgaben im Umgang mit Qualitätsmanagementsystemen und die Methoden und Techniken, die Qualitätsmanagern zur Qualitätssicherung zur Verfügung stehen, werden nah an der Praxis und den Bedürfnissen in Unternehmen erklärt. Unsere Weiterbildung beinhaltet zudem die TÜV Prüfung zum Qualitätsbeauftragten und die TÜV Prüfung zum Qualitätsmanager.
* [Zertifizierte/-r Qualitätsauditor/-in / TÜV](https://ifm-business.de/privatpersonen/gefoerderte-weiterbildung/management/zertifizierte-r-qualitaetsauditorin/): Zertifizierte Qualitätsmanager können unseren Kurs als Zusatzqualifikation abschließen. Mit der wachsenden Nachfrage nach Fachkräften im Qualitätsmanagement steigt auch der Bedarf nach Auditoren, die Qualitätsmanager ausbilden. Unsere Dozenten kommen selbst aus dem Qualitätsmanagement und zeigen Ihnen mit viel Praxisrelevanz, wie Sie als zukünftiger Qualitätsauditor professionell Audits vorbereiten und durchführen.

