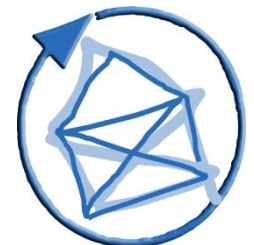


8. Forum Gebäudemanagement am 10.-11. März 2015: Qualität im Gebäudemanagement

Einführung

Hannover, den 10. März 2015
Ralf Tegtmeyer



In eigener Sache

HIS HE HIS-HE - Über uns

www.his-he.de

HIS HE
Institut für
Hochschulentwicklung

Publikationen | Veranstaltungen | Presse | Jobs & Karriere | Kontakt | Links | Suche

Über uns | Bauliche Hochschulentwicklung | Hochschulmanagement | Hochschulinfrastruktur

HIS-HE > Über uns


Organisation
Governancestruktur des Vereins
Datenschutz
Grundsätze zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis
Jobs & Karriere

Über uns

Das HIS-Institut für Hochschulentwicklung e. V. (HIS-HE) dient in Ausrichtung und Selbstverständnis der Förderung von Wissenschaft, Forschung und Lehre. Aufgaben des forschungsbasierten unabhängigen Kompetenzzentrums sind Beratung und Know-how-Transfer zu Themen der Hochschulentwicklung und der Organisation von Forschung und Lehre.

Träger des gemeinnützigen Vereins HIS-Institut für Hochschulentwicklung sind die 16 Bundesländer. Der Verein wurde Ende November 2014 gegründet. Er schuf die Basis, die Abteilung HIS-Hochschulentwicklung im DZHW nunmehr als eigenständige Einrichtung der Länder fortführen zu können. Dies hatten Bund und Länder im August 2013 in der Gesellschafterversammlung der ehemaligen HIS Hochschul-Information-System GmbH so beschlossen und setzen damit das Leistungsportfolio sowie die langjährige Tradition der bisherigen Abteilung Hochschulentwicklung in neuer Form fort.

Ihr Ansprechpartner



Dr. Friedrich Stratmann
stratmann@his-he.de
Tel. 0511 1220-235
(0160 90624063)
Fax 0511 1220-439

Was heißt Qualität?

Definitionen von Qualität:

- ❑ lat.: qualitas = Beschaffenheit, Merkmal, Eigenschaft, Zustand
- ❑ Die Summe aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses (neutral; Quelle: Wikipedia)
- ❑ Die Güte aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses (bewertet; Quelle: Wikipedia)
- ❑ Qualität ist der „**Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt**“ (EN ISO 9000:2005 – Qualitätsmanagement)
- ❑ Das Richtige richtig tun.
(unter Qualitätsmanagern verbreiteter Aphorismus; nach DGQ)
[Effektivität: „Die richtigen Dinge tun.“ Effizienz: „Die Dinge richtig tun.“]

Was heißt Qualität?

Vier Eckpfeiler der Qualität (nach Philip B. Crosby):

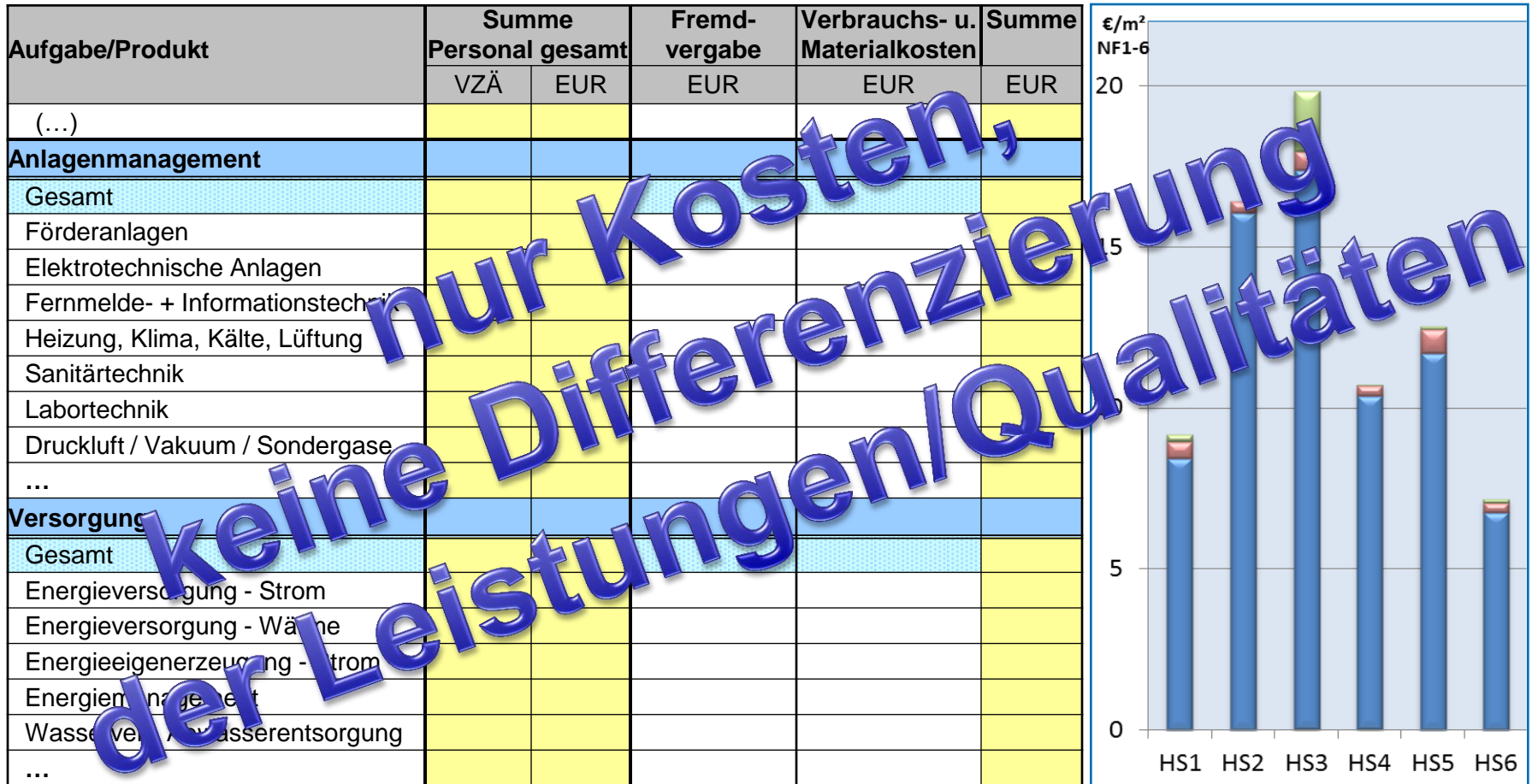
- ❑ Qualität ist der **Grad der Übereinstimmung mit Anforderungen**
- ❑ Das Grundprinzip der Qualitätsplanung ist **Vorbeugung**
- ❑ **Null-Fehler-Prinzip** muss zum Standard werden
- ❑ Qualitätskosten sind die **Kosten für Nichterfüllung der Anforderungen**

Qualität von was?

Qualität bezieht sich u. a. auf die

- ❑ **Leistungserbringung** Hausdienste, Instandhaltung, Baumaßnahmen, Flächenmanagement, Entwicklungsplanung, ...
- ❑ **Leistungssteuerung** Ressourcenplanung inkl. Instrumente, Priorisierung
- ❑ **Erfolgskontrolle** Zielerreichung, Soll-Ist-Vergleich
- ❑ **Kostensteuerung** Budgeteinhaltung
- ❑ **Prozesse** Reaktionsschnelligkeit, Dauer, Standardisierung, Komplexität
- ❑ **Führung u. Kommunikation** Verbindlichkeit, Unterstützung und Motivation der Mitarbeitenden, Informationsfluss, ...

Warum Qualität?



Warum Qualität?

- Wann waren Sie zuletzt stolz auf die Qualität in Ihrem Bereich?
- Und was war der letzte Anlass, über eine Verbesserung der Qualität nachzudenken? Oder eine Anpassung nach unten?
- Was war die Qualität?
- Was hat Sie schon einmal veranlasst, das Qualitätsniveau zu ändern?
Die Kosten? Mangelndes Personal?
- Wie haben Sie das gemacht?
- Wie haben Sie das Ergebnis gemessen? Wie können Sie Qualität beurteilen?
- Können Sie verschiedene Qualitätsniveaus/-level unterscheiden?
- Wie sind diese mit Kosten bewertet?

Ralf Tegtmeier

HIS-Institut für Hochschulentwicklung e.V.
Leiter Geschäftsbereich Hochschulinfrastruktur
Goseriede 13a - 30159 Hannover

tegtmeyer@his-he.de
Tel.: +49 (511) 1220-367

www.his-he.de/hochschulinfrastruktur

