

### **QUALITY: Is It Restricted to Product Quality?**

Whoever engages in quality issues knows more than others that he should transfer in escalation inside quality system starting from product quality, once he has completed it, he transfers to system quality then system completion quality where he is accompanied throughout transfer from a stage to another stage whether on the horizontal standard or the vertical one, by slogans and invariants connected to quality concepts which he should understand and repeat as a scout law until they become a massive call in which the team at whole repeats.

In the title of product quality, we hear day by night some repeated phrases as an example: the wonderful quality is the goal of every product- we don't allow to have a second degree product – wasted hands can't produce a pure product – do the correct procedure from the first time – tomorrow's quality starts from today – today's quality will become too limited to satisfy tomorrow's requirements – continuous training of modern production patterns should cover all employees for all their career lifetime – there isn't a bad employee but there is a bad head sector, etc..

If we transferred to system quality, complementary slogans are transferred to us where they are in our company throughout such march:

Development of organization human capital is located in the top of its priorities – permanent and continuous change is the goal of each organization for the transfer from today's quality to tomorrow's one - continuous training of system quality follow up is in the employee's career lifetime company.

From the most famous sayings which managers are keen to set on their offices, a saying states that:

Know about four patterns of managers who I wish you to classify yourself according to one of them:

1. Managers who accomplish change.
2. Managers who follow up change events.
3. Managers who don't know that some change has taken place.
4. Managers who work in full effort so that any change won't occur.

Then numerous quality names are developed gradually where they never have been in promotion before like time management quality – deal quality with the file of the wasted – cost relation to the return quality – contract quality – agreement and difference qualities – meeting management quality – result outcome quality – information flow quality inside the organization and outside it also – quality rings and how development escalates from a low standard to a higher one and not vice versa as what we have been in familiar with in the past, from employer to the employee.

If we entered in the region of deal with system completion, this may be an entrance to a policy set for the preservation of the organization's memory including events, concrete and abstract values as well as caring for having an influence or being influenced between each of the internal society and the external one inside the organization, we see a care for data and statistics registration quality – care for complaint file management quality – care for a telephone call receipt quality – care for mistakes censorship and adopting correcting solutions for them and taking procedures avoiding the repeat of the same mistake – caring about transfer of expertise from the leadership to assistants - second line formation quality.

It's so strange that such stage is connected often to the occur of a psychological and abstract unification between the individual and the pursuit for quality applications carefully in a respond that never mixes with any hesitation in which quality concepts transfer from work location to homes and surrounding environments, what makes quality a life style inside the family as well as the society.

**By: Dr. Eng. /Nader Riad**

**[www.naderriad.com](http://www.naderriad.com)**

## **Beschränkt sich das Qualitätsmanagement auf die Verbesserung von Produkten?\***

Wer sich mit dem Thema Qualitätsmanagement beschäftigt, weißt besser als alle anderen, dass es sich hierbei um ein System von Maßnahmen geht, das aus mehreren Stufen besteht. Dieses System reicht von der Verbesserung von Produkten über die Steigerung der Effizienz der Arbeit bis zur Errichtung eines harmonischen Arbeitssystems. Dabei beruft ein solches System, ob auf vertikalen oder horizontalen Ebene, auf festen Grundsätzen, die in allen Angehörigen eines Unternehmen verankert werden müssen.

Unter dem Begriff „Produktqualität“ werden unter anderem die folgenden Parole subsumiert: Hohe Qualität ist das Ziel eines Produktes – Wir erlauben uns nicht, Produkte zweiter Klasse herzustellen – Schmutzige Hände können saubere Produkte nicht herstellen – Beim ersten Mal alles richtige machen – Die Qualität von fängt heute an – Die Qualität von heute kann die Erfordernisse der Zukunft nicht erfüllen – Die ständige berufliche Weiterbildung muss alle Arbeiter während ihres ganzen beruflichen Lebens erfassen – Es gibt keine schlechten Arbeiter, sondern nur schlechte Vorarbeiter.

Die Sicherstellung der Arbeitsqualität basiert ihrerseits auf den folgenden Grundsätzen: Die Entwicklung des Humankapitals muss zur höchsten Prioritäten eines Unternehmens – Die ständige Entwicklung muss das Ziel jedes Unternehmens, das sich auf die Erfordernisse der Zukunft vorbereiten will – Die ständige Ausbildung der Arbeiter zur Einhaltung der Gesetze eines effizienten Arbeitssystems.

Gleichzeitig lautet einer der wichtigen Sprüche, die auf dem Schreibtisch vieler Manager stehen: „Es gibt vier Typen von Managern und es ist Dir überlassen, zu welchem Typ Du gehören möchtest :

---

- 1- Es gibt Manager, die in der Lage sind, Veränderungen herbeizuführen;
- 2- Es gibt Manager, die Veränderungen beobachten;
- 3- Es gibt Manager, die von Veränderungen nichts erfahren:
- 4- Es gibt Manager, die sich darum bemühen, dass es sich nichts ändert”.

Mit der Zeit tauchten neue Begriffe auf, die mit dem Qualitätsmanagement zusammenhängen, wie z.B. die optimale Nutzung von Zeit, die Vermeidung unnötiger Verluste, die optimale Nutzen-Kosten-Rechnung, die Festlegung optimaler Regeln für die Abschließung von Verträgen, die optimale Bewältigung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden, die optimale Moderation von Tagungen, die optimale Erschließung von Ergebnissen und Schlussfolgerungen, der optimale Zufluss der Informationen innerhalb und außerhalb eines Unternehmens, schließlich die Feststellung, dass das Qualitätsmanagement entgegen den alten Vorstellungen nicht bei den oberen Stufen, sondern bei den unteren Stufen eines Unternehmens beginnt.

Was die Errichtung eines harmonischen Arbeitssystems anlangt, muss eine Strategie entwickelt werden, die auf die Bewahrung der Geschichte des jeweiligen Unternehmens abzielt. Außerdem muss man großen Wert auf die Interaktion zwischen dem Unternehmen und seiner Umwelt legen. So muss man sich darum bemühen, Daten zu erfassen, Statistiken zu erstellen, die Beschwerden der Kunden entgegenzunehmen, gute Telefonverbindungen bereitzustellen, Fehler zu analysieren und adäquate Lösungen zu entwickeln, um ihre Wiederholung zu vermeiden, Strategien zu entwickeln, um den Austausch von Erfahrungen zwischen den Führungskräften und den Mitarbeitern sicher zu stellen und die Heranziehung zukünftiger Führungskräfte.

Bezeichnend für diese Phase des Qualitätsmanagements ist, dass die Beteiligten die Regeln des Qualitätsmanagement so verinnerlichen, dass diese Regeln ihre ganze Lebensweise prägen.