

Back to the Roots – Die 7 Prinzipien des Qualitätsmanagements

Sommerakademie Qualitätsmanagement –
Grundlagen verstehen, Prinzipien anwenden, Hochschule gestalten.

Ein kompakter Impuls für mehr Wirkung und Qualität in der
Wissenschaftsadministration.



5. August 2026



9:00 – 13:00 Uhr



Online via BBB



Warum dieses Webinar?

Hochschulen und Wissenschaftseinrichtungen stehen unter anderem vor folgenden aktuellen **großen Herausforderungen**



Demografischer Wandel & Bewerberrückgang



Digitalisierung & Künstliche Intelligenz



Governance & regulatorische Anforderungen



Ressourcen- und Fachkräftemangel



Studiengangsentwicklung & Profilbildung

Brauchen wir dafür
neue Managementprinzipien?

NEIN.

Die Herausforderungen sind neu.
**Die Grundlagen erfolgreicher
Organisationen nicht.**



Die **sieben Qualitätsmanagementprinzipien** sind kein Relikt. Sie sind **Orientierung** für Hochschulen und Wissenschaftseinrichtungen von heute.



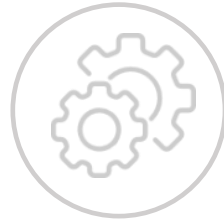
1

Kunden-
orientierung



2

Einbeziehung
von Personen



3

Prozess-
orientierung



4

Faktengestützte
Entscheidungs-
findung



5

Führung



6

Beziehungs-
management



7

Verbesserung

Die sieben Prinzipien des Qualitätsmanagements

Gemeinsam bilden sie die Grundlage eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems..

Kundenorientierung

Bedeutung im QM



Warum ist Kundenorientierung an Hochschulen komplex?

Kundenorientierung bedeutet, die **Erwartungen** derjenigen zu **verstehen**, für die Hochschule konkrete Leistungen erbringt, und diese bei Entscheidungen bewusst **zu berücksichtigen**.

In Unternehmen ist meist klar, wer Kunde ist. An Hochschulen treffen unterschiedliche Anspruchsgruppen und Erwartungen aufeinander.

Sind Studierende Kunden?

Wann sind Lehrende & Beschäftigte Kunden?

Welche Erwartungen haben Gesellschaft und Politik?

Warum ist der Kundenbegriff in Hochschulen noch umstritten?

- Hochschulen erfüllen einen öffentlichen Bildungs- und Forschungsauftrag.
- Wissenschaft braucht Freiheit und Unabhängigkeit.
- Unterschiedliche Erwartungen müssen transparent abgewogen werden.

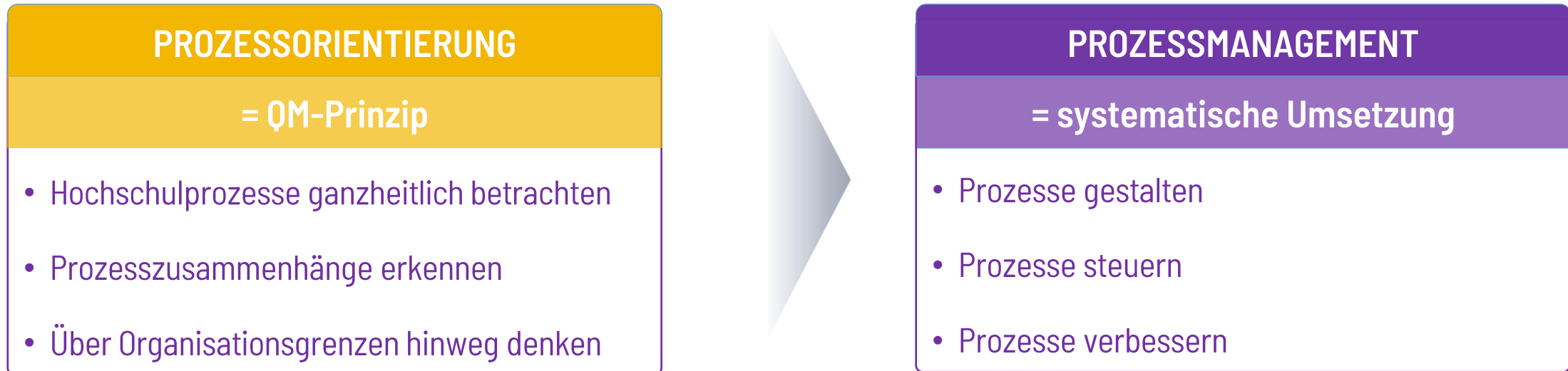
Beachte

Kundenorientierung bedeutet **nicht**, jedem Wunsch nachzugeben.

Sie bedeutet, die **Erwartungen** der **jeweiligen Kunden** zu **verstehen**, soweit möglich zu erfüllen und mit dem Bildungs- und Forschungsauftrag der Hochschule **in Einklang zu bringen**.

Prozessorientierung

Von der Prozessorientierung zum Prozessmanagement



Prozessorientierung beschreibt die Denkweise. Prozessmanagement setzt sie systematisch um.

Führung

Transfer in die Hochschulpraxis



Back to the Roots – Welchen Beitrag leistet das Führungsprinzip zu aktuellen Herausforderungen?

Aktuelle Herausforderung	Führungsfrage	Führungsinstrumente
Governance & Steuerung	Ist klar, wer entscheidet, wer umsetzt und wer nachhält?	Geschäftsverteilungsplan und verbindliche Delegationsregelungen. Geschäftsordnungen mit festgelegten Entscheidungs- und Eskalationswegen
Ressourcen & Fachkräfte	Wofür setzen wir knappe Zeit und Stellen ein und wofür nicht? (Ziele!)	Aufgabenkritik: fortführen, reduzieren, bündeln oder beenden. Prioritätenbeschlüsse mit Verantwortlichen und Ressourcenzuordnung
Digitalisierung & KI	Welche Digital- und KI-Vorhaben haben Vorrang und welchen Nutzen sollen sie stiften?	Digitalisierungsstrategie mit Prioritäten und Nutzenkriterien. Projektaufträge mit Verantwortlichen, Ressourcen und Meilensteinen
Qualitätsentwicklung & Akkreditierung	Wie wird Qualität zur Führungsaufgabe und nicht nur zum Thema der QM-Stelle?	Qualitätsziele in Zielvereinbarungen sowie Dekanats- und Bereichsgesprächen. Managementreview mit Entscheidungen, Verantwortlichen und Fristen
Veränderung & Innovation	Wie schafft Führung Orientierung, wenn sich Strukturen und Aufgaben verändern?	Struktur- und Entwicklungspläne mit Zielbild, Verantwortlichen und Meilensteinen. Regelmäßige Führungsklausuren zu Fortschritt, Konflikten und Entscheidungen

Vom Prinzip zum System



- **Kundenorientierung** → gibt die Richtung vor.
- **Führung** → schafft Orientierung und Verbindlichkeit.
- **Einbeziehung von Personen** → ermöglicht die Umsetzung.
- **Prozessorientierung** → schafft stabile Abläufe.
- **Faktengestützte Entscheidungsfindung** → schafft fundierte Entscheidungen.
- **Beziehungsmanagement** → verbindet die relevanten Anspruchsgruppen.
- **Verbesserung** → entwickelt das System weiter.

Take-home-Messages

- 1** | **Die sieben Qualitätsmanagementprinzipien sind aktueller denn je.**
Sie bieten Orientierung für die aktuellen Herausforderungen von Hochschulen.
- 2** | **Ein Qualitätsmanagementsystem schafft den organisatorischen Rahmen**
Es verbindet Qualitätsziele, Prozesse, Verantwortlichkeiten und Ressourcen wirksam.
- 3** | **Prozessmanagement geht der Digitalisierung voraus.**
Wirksame Prozesse sind die Grundlage für Digitalisierung und den erfolgreichen Einsatz von KI.
- 4** | **Qualität entsteht durch das Zusammenspiel aller sieben Qualitätsmanagementprinzipien.**
Erst ihr Zusammenwirken entfaltet die volle Wirkung eines Qualitätsmanagementsystems.
- 5** | **Qualitätsmanagement ist kein Selbstzweck.**
Es stärkt die Leistungs-, Veränderungs- und Zukunftsfähigkeit von Hochschulen.