Glossar

Akkreditierung
Anerkennung bzw. Zulassung zu gutachterlicher Tätigkeit.

Audit
Kurzform von „Auditierung“, wörtlich: Anhörung; Anwendung des Begriffs z.B. im Zusammenhang mit der ISO-Zertifizierung. Bezeichnet den Vorgang, wenn der Gutachter oder Auditor in der zu zertifizierenden Einrichtung anwesend ist und eine Vor-Ort-Prüfung des Qualitätsmanagementsystems vornimmt.

Auditor
Anwendung des Begriffs im Zusammenhang mit externen Überprüfungen wie z.B. bei der ISO-Zertifizierung (→ Gutachter).

AZWV
Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung – AZWV: Verordnung über das Verfahren zur Anerkennung von Fachkundigen Stellen sowie zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch.

EFQM
„European Foundation for Quality Management“; die Abkürzung steht stellvertretend für das Qualitätsmanagementmodell; Fokus des Modells ist die Selbstbewertung anhand eines Leitfadens.

Evaluation
Wörtlich „Überprüfung und Bewertung“. Bezeichnet die systematische, datenbasierte Untersuchung von Nutzen und Wert eines Gegenstands/einer Dienstleistung.

Gutachter
Person, die berechtigt ist, die Einhaltung des Qualitätsmanagements einer Organisation zu prüfen und ein Votum zu verfassen.

ISO 9000:2000
Von der „International Standardization Organisation“ entwickelte, international anerkannte Normenreihe, vom produzierenden Sektor Ausweitung auf den Dienstleistungsbereich; Ziel ist die Zertifizierung des anhand des Normanforderungskataloges aufgebauten Qualitätsmanagementsystems.

Kunde/Kundin
Begriff aus dem wirtschaftswissenschaftlichen Diskurs; allgemein ist der Kunde derjenige, der Leistung in Form von Dienstleistungen oder Produkten abnimmt. Im Kontext der Weiterbildung sind dies die Abnehmer von Bildungsangeboten (bspw. ein auftraggebendes Institut oder eine Privatperson). Im Kontext des Qualitätsmanagements setzt sich ein erweiterter Kundenbegriff durch: Kunde ist nicht mehr nur der externe Abnehmer, sondern auch die nachgelagerte Arbeitsstelle in Relation zu der vorgelagerten Arbeitsstelle.

Lernende Organisation
Schillernder Begriff, wenig präzise gefasst mit dem Trend der Subjektivierung der Organisation; kleinster gemeinsamer Nenner: Von einer Lernenden Organisation ist dann die Rede, wenn eine Organisation Strukturen aufgebaut hat, die Strukturänderungen in Verbindung mit einer sich ändernden Umwelt ermöglichen.

Qualität
Vom lateinischen Begriff „qualitas“, übersetzt als Beschaffenheit. Mit „Qualität“ kommt die Beschaffenheit von Produkten oder Dienstleistungen in Relation zu den an sie gestellten Anforderungen in den Blick.

Qualitätsentwicklung
Prozess, in dem kontinuierlich an der Qualität gearbeitet wird. Dabei wird den sich ständig verändernden Umfeld- und Einflussfaktoren Rechnung getragen.

Qualitätsmanagement
Der Begriff nimmt die gestaltbare Seite, systematische Qualitätserzeugung durch Management, in den Blick: Durch Qualitätsmanagement ziehen Verfahren in die Organisationen ein, die das Handeln der Akteure ex ante in eine bestimmte Bahn bringen sollen.

Qualitätssicherung
Qualitätssicherung zielt auf ein Überprüfungssystem geltender Qualitätsstandards.

Standard
Vereinbarte, festgelegte Maßstäbe, Zielgrößen oder Kennzahlen für Ergebnisse von Prozessen.

Testat/Testierung
(→ Zertifikat/Zertifizierung)

Zertifikat
„Qualitätsausweis", nach außen vorzeigbarer Nachweis, dass das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation überprüft ist und gesetzten Standards entspricht. Synonymer Begriffsgebrauch zu Testat.

Zertifizierung
Zertifizierung verweist auf den Prozess, im Rahmen dessen das Zertifikat erworben wird. Synonymer Begriffsgebrauch zu Testierung.