

Holt euch die Goldene Tramway 2005!

Die Stadt gehört Dir.

 WIENER LINIEN

Was ist Qualität?



Lernziel	Materialien
<p>Ihre SchülerInnen</p> <ul style="list-style-type: none">▪ setzen sich mit dem Begriff „Qualität“ auseinander.▪ versuchen Qualitätskriterien für unterschiedliche Produkte und Leistungen zu definieren.	<p>Overheadfolie 1/Arbeitsblatt 1: Was ist dir wichtig?</p> <p>Arbeitsblatt 2: Qualität ist ...</p> <p>Arbeitsblatt 3-5: Ein Vergleich</p>

Overheadfolie 1/ Arbeitsblatt 1: Was ist dir wichtig?

Als Einstieg in die Unterrichtseinheit rund um den Begriff „Qualität“ erhalten die SchülerInnen die Aufgabe, bei vier Bildpaaren spontan zu entscheiden, welches der darauf abgebildeten Objekte/Produkte ihnen besser gefällt.

In einem zweiten Schritt wird festgehalten, welche Eigenschaften für die Entscheidung der SchülerInnen ausschlaggebend waren.

Tipp:

Diskutieren Sie mit den SchülerInnen, welche der Eigenschaften auch oft in der Werbung genutzt werden. Gemeinsam kann versucht werden, für jenen Teil des Bildpaares, der bei der Entscheidung den Kürzeren gezogen hat, ein Werbeplakat zu gestalten: Welche Eigenschaften sollen dabei besonders herausgestrichen werden? Wie können Eigenschaften, die eher als negativ gelten (z.B. Alter) dem Betrachter positiv vermittelt werden? Etc.

Holt euch die Goldene Tramway 2005!

Die Stadt gehört Dir.



Arbeitsblatt 2: Qualität ist ...

Die SchülerInnen setzen sich mit der Definition von „Qualität“ auseinander.

Zusatzinformation:

Für den Qualitäts-Begriff gibt es mehrere Definitionen.

- Im *Brockhaus* wird ‚Qualität‘ folgendermaßen interpretiert:
 - Güte, Beschaffenheit, Wertstufe, Gegensatz: Quantität
 - Lebensqualität: schlagwortartiger Sammelbegriff für die Summe jener schwer definierbaren Elemente, die Glück oder Zufriedenheit der in einem Staat lebenden Menschen ausmacht.
- Im *Duden* wird ‚Qualität‘ folgendermaßen interpretiert:
 - Beschaffenheit, Güte, Wert
 - Als Qualität bezeichnet man die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes, eines Prozesses oder einer Dienstleistung, die sie zur Erfüllung vorgegebener Erfordernisse geeignet machen.
- Im *Langenscheidt* wird ‚Qualität‘ folgendermaßen interpretiert:
 - Güte, Wert, Beschaffenheit
 - Eignung, Eigenschaft, Fähigkeit
 - Ware von einer bestimmten Beschaffenheit oder güte
 - Wertunterschied der Figuren beim Schach

Grundsätzlich sollte berücksichtigt werden, dass Qualität – abseits von gesetzlich vorgeschriebenen Mindestanforderungen – immer von der Erwartungshaltung sowie den speziellen Bedürfnissen des jeweiligen Betrachters abhängt.

Arbeitsblatt 3-5: Ein Vergleich

Ausgehend von der Qualitätsdefinition des Apfels beschäftigen sich die SchülerInnen mit der Tatsache, dass die Qualitätskriterien und deren Gewichtung von der Position des jeweiligen Beurteilers und dessen Rolle im Zusammenhang mit dem Apfel abhängt.

Holt euch die Goldene Tramway 2005!

Die Stadt gehört Dir.



Zusatzinformation:

Die Qualitätskriterien sind nicht nur vom jeweiligen Einzelnen und dessen Zusammenhang mit dem jeweiligen Produkt, sondern auch von dessen kultureller Herkunft abhängig. Ökologische Produktionsbedingungen und daraus resultierende Naturbelassenheit von Obst und Gemüse spielt z.B. in Österreich, Deutschland, Schweiz und Skandinavien eine derzeit noch bedeutendere Rolle als in Italien und Frankreich.

Was die KonsumentInnen betrifft, so werden Festigkeit, Knackigkeit und Saftigkeit des Apfels in der Bewertung immer wesentlicher. Im Verkauf und in der Produktion gewinnt der Zuckergehalt bei Sorten mit niedrigem Säuregehalt immer mehr an Bedeutung. Sinkt dieser unter einen gewissen Wert, so werden die Früchte von den VerbraucherInnen als zu fad beurteilt.

Für den Verkauf der Früchte gewinnt auch deren intensive Farbe immer mehr an Bedeutung.

Weiters setzen sich die SchülerInnen mit der Definition von Qualitätskriterien im Dienstleistungsbereich auseinander.

Tipp:


Wiederholen Sie mit Ihren SchülerInnen die drei Wirtschaftsbereiche:

- Primärer Sektor: Land- und Forstwirtschaft und Fischerei – wird als ‚primärer Sektor‘ bezeichnet, weil es die Tätigkeiten in diesem Bereich bereits seit vielen tausend Jahren gibt
- Sekundärer Sektor: Produktion – hierzu zählen unabhängig von ihrer Größe alle Produktionsbetriebe außerhalb des primären Sektors
- Tertiärer Sektor: Dienstleistung – hier werden keine Waren hergestellt, sondern Dienste geleistet, in wirtschaftlich hoch entwickelten Ländern sind die Menschen überwiegend im tertiären Sektor beschäftigt.

Was ist dir wichtig?

Welche Kriterien sind dir bei der Auswahl eines Produktes besonders wichtig?
Worauf achtest du?

Notiere die Kriterien, die für deine Entscheidung ausschlaggebend waren.

Qualität ist ...

... die Gesamtheit aller Merkmale, die ein Produkt, eine Dienstleistung, einen Prozess oder auch eine Organisation zur Erfüllung vorgegebener Forderungen geeignet macht.

Die vorgegebenen Forderungen resultieren vor allem aus dem Verwendungszweck, die Produktions- bzw. Entstehungsbedingungen des zu bewertenden Ergebnisses werden allerdings in der Beurteilung immer wichtiger.

Suche in Lexika und im Internet nach weiteren Definitionen für den Qualitätsbegriff.

.....

.....

.....

.....

.....

Damit auch wirklich dauerhaft Qualität produziert werden kann, bedarf es

- eines Qualitätsmanagements, das die Festlegung der Qualitätspolitik sowie der Qualitätsziele übernimmt und klare Verantwortlichkeiten verteilt
- eines organisatorischen Systems zur Umsetzung der Qualitätspolitik (Schulung der Mitarbeiter, klare Definition einzelner Arbeitsprozesse, entsprechende technische Ausstattung)
- einer laufenden Qualitätsprüfung
- einer regelmäßigen Anpassung der Qualitätsmerkmale bzw. -richtlinien an die Marktgegebenheiten

Ein Vergleich ...

Beim Apfel spricht man bei „Qualität“ von jenen Eigenschaften, die an der Frucht besonders geschätzt werden. Je nachdem, wer es ist, der den Apfel beurteilt, unterscheidet sich die Wichtigkeit der einzelnen Merkmale.

Der **Käufer** eines Apfels legt besonderen Wert auf:

- äußere Merkmale (Größe, Form, Farbe, Glanz)
- Festigkeit und Frische
- Saftigkeit
- Süße und Säure
- Naturbelassenheit

Für den **Verkäufer/Vermarkter** des Apfels sind besonders wichtig:

- attraktives Äußeres
- Widerstandsfähigkeit
- gute Haltbarkeit
- gutes Nachlagerungsverhalten
- Unterscheidbarkeit von anderen Sorten

Der **Obstbauer** legt außerdem noch besonderen Wert auf:

- Hohe Produktivität
- Einheitliche Reife
- Widerstandsfähigkeit gegen Schädlingsbefall

Vergleiche die genannten Merkmale mit jenen, die dich bei deiner Entscheidung beeinflusst haben. Gibt es Übereinstimmungen?

.....

.....

.....

Versuche eine solche Kriterienauflistung für das Auto.



Der Käufer eines Autos legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Der Verkäufer/der Vermarkter eines Autos legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Der Autoproduzent legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Nicht nur bei Produkten, sondern auch bei Dienstleistungen gibt es unterschiedliche Qualitätsmerkmale.

Wähle eine Dienstleistung bzw. eine Dienstleistungsbranche aus und versuche, die unterschiedlichen Qualitätskriterien festzuhalten.

Der Kunde von legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Der Vermarkter von legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Der/Die legt besonderen Wert auf:

.....

.....

.....

.....

.....

Holt euch die Goldene Tramway 2005!

Die Stadt gehört dir.

 **WIENER LINIEN**

Eine schwierige Entscheidung?

