



# Kapitel 13: Interkulturelles Qualitätsmanagement

## Verständnis- und Wiederholungsfragen



**Hochschule  
Kempten**  
Qualitätsmanagement  
Prof. Dr.-Ing. Gerald Winz

- Mit welche Auswirkungen müssen Sie im interkulturellen QM rechnen?

- Was sind Kulturstandards, was sind Normalitätsannahmen?

*"Kulturstandards sind Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die einer bestimmten Kultur als normal, typisch und verbindlich angesehen werden"*

*Hieraus leitet der Mensch unbewusst die Annahme ab, dass sein Verhalten und seine Kommunikation normal sind. Mit diesen Normalitätsannahmen interpretiert er die fremde Situation.*

- Nennen Sie die Kennzeichen einer High Context Kommunikation

*Der **Kontext** ist genauso relevant wie der Inhalt. Man muss „höflich“ sein. Es wird **angedeutet**, was gemeint ist. Die Sprache ist blumig.*

*Das **Nonverbale** spielt eine große Rolle.*

*Es wird viel Wissen über den Kontext beim Gesprächspartner vorausgesetzt (**dichter Kontext**).*

- Mit welche Auswirkungen müssen Sie im interkulturellen QM rechnen?

*Unterschiedliches Qualitätsverständnis:*

- *Nicht Perfektion zählt, sondern der praktische Nutzen*
- *Gleich und Ähnlich*
- *Qualität wird nicht produziert, sondern herauskontrolliert*
- *Zertifikate geben Gesicht, werden aber nicht als so verbindlich angesehen*

*Unterschiede in der Fehlerkultur*

- *Es wird schon passen, Improvisation,*
- *Prinzip des Gesichtswahrens*

*Unterschiede in den lokalen Abläufen, Strukturen und Standards*