

Raffaele Aledda

Qualitätsmanagement in der CARE Vision Germany GmbH

Der Weg zur Zertifizierung

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2009 GRIN Verlag
ISBN: 9783640722655

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/159291>

Raffaele Aledda

Qualitätsmanagement in der CARE Vision Germany GmbH

Der Weg zur Zertifizierung

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Vorwort

Vor kurzem habe ich, Raffaele Aledda, eine sehr beeindruckende Ansprache von Steve Jobs, dem Gründer und CEO von Apple und Pixar Animation, an der amerikanischen Stanford Universität gehört. In dieser Ansprache schilderte er prägnante Ereignisse seines Lebens anhand dreier Kurzgeschichten. Quintessenz aller Geschichten ist, dass alle Erlebnisse, sowohl negativer, als auch positiver Art, im nach hinein einen Sinn für den eigenen Lebensweg ergeben. So hat z.B. Steve Jobs durch Abbruch seines Studiums die Möglichkeit genutzt, einen Kaligraphie-Kurs zu besuchen. Das dort erlangte Wissen konnte er zehn Jahre später bei dem Design des ersten Macintosh PCs gezielt und gewinnbringend anwenden. Trotz schwerer Niederlagen verlor Steve Jobs nie den Glauben in sich selbst und in die Dinge, die er mit Vorliebe tat.

Was hat dies alles nun mit meinem eigenen Werdegang zu tun?

Als erfolgreicher Betriebsleiter bei der HAWECO Gastronomie GmbH hatte ich vermehrt das Gefühl und das Verlangen, mehr für mich und mein zukünftiges Leben zu tun. Ich wollte mein Wissen und meine Fähigkeiten weiterentwickeln. Dieses Gefühl brachte mich zu der Entscheidung, den Job aufzugeben und zurück zur Universität zu gehen. Sowohl finanziell als auch privat musste ich Einbußen in Kauf nehmen. Damals fragte ich mich oft, ob ich die richtige Entscheidung getroffen habe, ob mir die englischsprachigen Kurse überhaupt nutzen würden, etc. Heute weiß ich, dass ich nur durch diese Entscheidung den Weg in ein englischsprachiges, international expandierendes Unternehmen wie CARE Vision finden konnte. Auch die Beschäftigung sowohl mit der refraktiven Chirurgie als auch mit dem Thema Qualitätsmanagement, wäre mir damals nie in den Sinn gekommen.

„**Stay hungry, stay foolish**“, sagte Steve Jobs zum Abschluss seiner Rede. Diesem Lebensmotto bin ich seit eh und je gefolgt, mir wurde es nur vor kurzem bewusst.

Danksagung

Wie jedes neue Produkt, folgt auch eine Master Thesis einem Entwicklungsprozess bis zur Fertigstellung. Der Erfolg ist größtenteils von diesem Prozess und den Menschen abhängig, die dazu beigetragen haben.

Es gibt mehrere Personen, bei denen ich mich besonders gern für ihre Hilfe und Unterstützung während meiner Master Thesis bedanken möchte.

Zunächst gilt mein besonderer Dank meinem Erstgutachter, Dipl. Ing. Hans H. Steinbeck für seine Unterstützung und seine hilfreichen Anmerkungen.

Außerdem würde ich mich gern bei meinem Zweitgutachter, Herrn Dipl. Betriebswirt (FH) Raphael Walter im Unternehmen CARE Vision Germany GmbH bedanken. Viele unserer Gespräche haben nicht nur direkt dazu beigetragen, die Qualität meiner Arbeit zu verbessern, sondern haben mich auch außerordentlich motiviert und mein Interesse für die akademische Forschung bestärkt.

Ich bin meiner Schwester Aurelia Aledda für wertvolle Diskussionen und Vorschläge bezüglich meiner Forschung besonders dankbar.

Ich drücke meine Dankbarkeit auch meiner Freundin Stefanie Pittag für ihre Geduld, Aufmunterung und Aufmerksamkeit während des Masterstudiums aus.

Weiterhin würde ich gern meine tiefste Dankbarkeit meinen Eltern für ihre Unterstützung während der gesamten Studienzeit zum Ausdruck bringen.

Schließlich widme ich diese Arbeit meinem Sohn Paolo Aledda.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	6
Tabellenverzeichnis	7
Abkürzungsverzeichnis	8
1. Einleitung.....	11
1.1. CARE Vision Germany GmbH.....	12
1.2. Dienstleistungsportfolio der CARE Vision Germany GmbH	13
1.3. Clinica Baviera	14
1.4. Problemstellung und Zielformulierung	15
1.5. Vorgehensweise und Methodik der Arbeit.....	16
2. Der Weg zur Zertifizierung.....	17
3. Qualitätsmanagement im Überblick	21
3.1. Historischer Hintergrund.....	21
3.2. Qualitätsmanagementsysteme im Vergleich	23
3.2.1. DIN EN ISO 9000:2000ff. Normenfamilie	23
3.2.2. Total Quality Management	27
3.2.3. EFQM	28
3.2.4. Six Sigma	30
3.3. DIN EN ISO – Norm und TÜV bei CARE Vision.....	31
4. Service, Servicequalität und Kundenzufriedenheit.....	34
4.1. Service	34
4.2. Servicequalität	39
4.3. Kundenzufriedenheit	40
4.4. Servicequalität - Anforderungen des TÜV	43
4.4.1. Servicekultur.....	45
4.4.2. Servicezuverlässigkeit.....	46
4.4.3. Umgang mit Reklamationen	47
4.4.4. Qualifikation der Mitarbeiter.....	47

4.5. Gegenüberstellung von Kosten und Nutzen der Zertifizierung ...	48
5. Das CARE Vision Qualitätsmanagement Handbuch	53
5.1. Die Vision.....	54
5.2. Die Mission	54
5.3. Organigramm	54
5.4. Die Qualitätspolitik.....	55
5.5. Die Qualitätsziele	56
5.6. Die Serviceziele	58
5.7. Die Schlüsselprozesse	61
5.7.1. Call Center	62
5.7.2. Informationsgespräch - Basic Intake (BI).....	64
5.7.3. Ärztliches Aufklärungsgespräch - Doctors Intake (DI)	65
5.7.4. Behandlung – Treatment (TT)	65
5.7.5. Nachuntersuchung - Post	66
5.7.6. Notfall - Emergency	66
5.8. Unterstützungsprozesse	67
5.8.1. Umgang mit Beschwerden	68
5.8.2. Personalmanagement	68
5.8.2.1. Einstellung neuen Personals.....	70
5.8.2.2. Mitarbeiterbeurteilung und Personalentwicklung.....	71
5.8.2.3. Entlohnungssysteme.....	71
6. Externes Audit.....	73
6.1. Der Auditplan	74
6.1.1. Durchführung der Prüfung	74
6.1.2. Prüfmethode:	75
6.2. Der Auditreport.....	76
6.2.1. Zusammenfassende Bewertung.....	76
6.2.2. Mystery Analysen	76
6.2.3. Bewertung der Servicekultur	78
6.2.4. Bewertung der Servicezuverlässigkeit.....	80
6.2.5. Umgang mit Reklamationen	80
6.2.6. Qualifikation der Mitarbeiter.....	82

7. Fazit und Ausblick	84
Literaturverzeichnis	85
Anhang.....	90