

Susann Müller

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen

Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000 mittels
Handbuch in das Geschäftsgeschehen eines
Dienstleistungsunternehmens

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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 Verlags. 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.

Copyright © 2002 Diplom.de
ISBN: 9783832461034

Susann Müller

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen

**Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000 mittels Handbuch in das
Geschäftsgeschehen eines Dienstleistungsunternehmens**

Susann Müller

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen

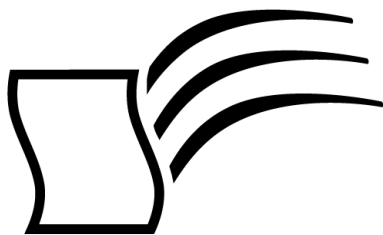
*Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000 mittels
Handbuch in das Geschäftsgeschehen eines
Dienstleistungsunternehmens*

Diplomarbeit

an der Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Potsdam e.V.

12 Wochen Bearbeitungsdauer

September 2002 Abgabe



Diplom.de

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 6103

Müller, Susann: Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen - Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000 mittels Handbuch in das Geschäftsgeschehen eines Dienstleistungsunternehmens

Hamburg: Diplomica GmbH, 2002

Zugl.: Potsdam, Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie, Diplomarbeit, 2002

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2002

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
Literaturverzeichnis	V
1. Einleitung	1
1.1 Der Qualitätsbegriff	3
1.2 Das Dienstleistungsunternehmen	5
1.3 Das Ziel des Qualitätsmanagements	6
2. Das Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001:2000	7
2.1 Die Geschichte	8
2.2 Die Begriffe um die Norm	9
2.3 Bedeutung für ein Unternehmen	11
2.4 Einführung und damit verbundene Probleme	12
2.5 Das Audit	13
2.6 Ablauf der Zertifizierung	14
3. Das Qualitätsmanagement – Handbuch	15
3.1 Umsetzung der Anforderungen als Kapitel im Handbuch am Beispiel eines Dienstleistungsunternehmens auf Grundlage der Norm DIN EN ISO 9001:2000	15
3.1.1 Kapitel 1: Anwendungsbereich	15
3.1.2 Kapitel 2: Normative Verweisungen	16
3.1.3 Kapitel 3: Begriffe	17
3.1.4 Kapitel 4: Qualitätsmanagementsystem	17
3.1.5 Kapitel 5: Verantwortung der Leitung	20
3.1.6 Kapitel 6: Management von Ressourcen	22