



Diplomarbeit

BESTSELLER

Susann Giuffredi

DIN EN ISO 9001:2000 verstehen!

Qualitätsmanagement im
Dienstleistungsunternehmen und die
Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000
mittels Handbuch in das Geschäftsgeschehen

Giuffredi, Susann: DIN EN ISO 9001:2000 verstehen! Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen und die Umsetzung der Norm DIN EN ISO 9001:2000 mittels Handbuch in das Geschäftsgeschehen. Hamburg, Bachelor + Master Publishing 2014

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

Buch-ISBN: 978-3-95684-270-2

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95684-770-7

Druck/Herstellung: Bachelor + Master Publishing, Hamburg, 2014

Coverbild: pixabay.com

Zugl. Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Potsdam e.V., Potsdam, Deutschland, Diplomarbeit, September 2002

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

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 Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Bachelor + Master Publishing, Imprint der Diplomica Verlag GmbH
Hermannstal 119k, 22119 Hamburg
<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2014
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
1.1	Der Qualitätsbegriff	5
1.2	Das Dienstleistungsunternehmen	7
1.3	Das Ziel des Qualitätsmanagements	9
2.	Das Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001:2000	10
2.1	Die Geschichte	11
2.2	Die Begriffe um die Norm	13
2.3	Bedeutung für ein Dienstleistungsunternehmen	14
2.4	Einführung und damit verbundene Probleme.....	15
2.5	Das Audit	17
2.6	Ablauf der Zertifizierung.....	18
3.	Das Qualitätsmanagementhandbuch.....	19
3.1	Umsetzung der Anforderungen als Kapitel im Handbuch am Beispiel eines Dienstleistungsunternehmens auf Grundlage der Kapitel der Norm DIN EN ISO 9001:2000	19
3.1.1	Kapitel 1: Anwendungsbereich.....	19
3.1.2	Kapitel 2: Normative Verweisungen.....	20
3.1.3	Kapitel 3: Begriffe	20
3.1.4	Kapitel 4: Qualitätsmanagementsystem	21
3.1.5	Kapitel 5: Verantwortung der Leitung	24
3.1.6	Kapitel 6: Management von Ressourcen.....	27
3.1.7	Kapitel 7: Produktrealisierung	31
3.1.8	Kapitel 8: Messung, Analyse und Verbesserung.....	41
3.2	Abbildung der Qualitätsmanagement-Grundsätze aus dem QM-Handbuch für die Praxis	45
4.	Bedeutung für das Unternehmen als Erfolgsfaktor	47
4.1	Kundenzufriedenheit	47
4.2	Mitarbeiterzufriedenheit	51
4.3	Wettbewerbsvorteile	52
4.4	Verbesserung der betrieblichen Organisation	55
5.	Resümee	57
6.	Appendix	60
6.1	Abkürzungsverzeichnis	60
6.2	Abbildungsverzeichnis	60
6.3	Literaturverzeichnis	61
7.	Eigene Notizen	63

1. Einleitung

In den letzten Jahren haben viele Unternehmen schon einiges an Ressourcen in ihr Qualitätssystem investiert. Dies, weil ihre Kunden eine Zusicherung der Qualität der zu liefernden Produkte bzw. der Dienstleistung brauchten. Oder weil sie ein „Aushängeschild“ für das Unternehmen wollten, um es von der Konkurrenz zu differenzieren. In vielen Fällen waren die Kunden bereit, diese Zusicherung in Form eines von Dritten ausgestellten Zertifikats über die Tauglichkeit des Qualitätssicherungssystems gemäß einer international anerkannten Norm zu erhalten, anstatt sich selber durch Audits vor Ort zu überzeugen.

Für bestimmte Sektoren (z.B. reglementierte Bereiche) bildet ein zertifiziertes Qualitätssystem die unabdingbare Voraussetzung, Produkte in Verkehr bringen zu dürfen. In den sonstigen Sektoren fangen bereits zertifizierte Unternehmen an zu verlangen, dass ihre Lieferanten auch ein Qualitätssystem anwenden, in manchen Fällen sogar, dass solche Qualitätssysteme zertifiziert sind. Die Anzahl der Normanwender nimmt immer mehr zu, auch die der bereits zertifizierten Organisationen. Heute sind die meisten neuen Anwender kleine oder mittlere Unternehmen

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsunternehmen bezieht sich nicht mehr nur auf die Fehlerfreiheit der verkauften Leistung. Dazu gehört vor allem auch, dass die Prozesse innerhalb des Unternehmens ohne Fehler ablaufen. Dies greift in die gesamte Organisation ein.

Insofern ist wichtig zu verstehen, was Qualität meint, worauf sie sich bezieht, und wen sie betrifft.

1. Qualität *meint* nicht nur das Prüfen von Produkten am Ende des Herstellprozesses auf Fehlerfreiheit. Sie setzt mit der Qualitätsplanung schon bei der Entwicklung ein.

2. Qualität *bezieht* sich nicht nur auf Produkte oder fertige Leistungen, sondern auch auf die laufenden betrieblichen Prozesse. Insbesondere diejenigen, die dazu notwendig sind, dass Kunden die Produkte rechtzeitig erhalten oder auf die Prozesse, die hohe Kosten verursachen.

3. Qualität *betrifft* jeden Mitarbeiter im Unternehmen. Jeder hat im nächsten Prozess seinen eigenen Kunden, der hundertprozentige Qualität erwartet.

In den letzten Jahren haben vor allem formale Qualitätsmanagementsysteme (QM-System) an Bedeutung gewonnen. Sie bilden die Grundlage für die heutige Norm DIN EN ISO 9001:2000.

Dieses Buch wird betrachten, wie durch die Anforderungen aus der Norm ein Dienstleistungsunternehmen seine Betriebsabläufe erfolgsorientiert gestalten kann. Da das Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch) als bedeutendstes Dokumentationsmittel aus der Norm hervorgeht, wird dieses im Detail erläutert werden. Unausweichlich wird hier den Bezug zur Praxis vermittelt. Als Beispielunternehmen dient die Firma „SMP-GmbH¹“ (SMP). SMP arbeitet im Dienstleistungssektor mit einem QM-System das in einem QM-Handbuch dokumentiert und bereits erprobt ist. Um die unmittelbare Umsetzung der Norm in die Praxis verständlich zu erläutern, ist es notwendig, aus dem QM-Handbuch der SMP, als ein bereits existierendes QM-System ausführlich im Kapitel 3 zu zitieren und zu betrachten.

¹ Der Name des Unternehmens wurde geändert, weil es hier nicht erwähnt werden möchte.

Die Betrachtung des QM-Handbuches im Hauptteil dieses Buches setzt Voraus, dass bestimmte Begriffe erläutert und verstanden werden. Begriffe, wie Qualität und die Merkmale eines Dienstleistungsunternehmens werden daher vorab mittels einiger Darstellungen aus der Literatur erläutert. Worum es geht in einem QM-System fragt sich in der heutigen wirtschaftlichen Situation der ein oder andere Unternehmer. Auch dieser Frage wird nachgegangen, indem auf die Geschichte der DIN EN ISO Norm eingegangen und die Bedeutung der Einführung in ein Unternehmen analysiert wird.

1.1 Der Qualitätsbegriff

Der Qualitätsbegriff wird in der betriebswirtschaftlichen Literatur ausgiebig diskutiert. Die Darstellung stellt sich so sehr komplex dar. Doch das Phänomen der Qualität sollte hier nicht unerwähnt bleiben. Aus verschiedenen Sichtweisen heraus versucht die Literatur, zu einer Definition zu gelangen. Folgende beiden Sichtweisen sind für das Qualitätsverständnis von Bedeutung.

Systematisierend lässt sich Qualität nach objektiven und nach subjektiven Gesichtspunkten einteilen. Objektive Leistungsmerkmale eines Gutes setzten naturwissenschaftlich-technische Daten voraus. Das Gut wird objektiv gemessen auf Basis vorhandener definierbarer Daten.

Eine subjektive Bestimmung eines Gutes lässt sich nur durch ein theoretisches Konstrukt einordnen, wobei die Erfassung lediglich über indirekte Indikatoren erfassbar ist. Qualität als ein subjektives Phänomen, welches durch die subjektive Wahrnehmung des Qualitätsbeurteilenden und aus der Sicht der Bedürfnisse des Beurteilenden zum Ausdruck kommt.