

Qualitätsmanagementsystem für ein mittelständisches Dienstleistungsunternehmen

Der tertiäre Wirtschaftssektor nimmt ständig an Bedeutung zu, sodass es für Dienstleistungsunternehmen in Deutschland immer schwieriger wird, sich auf dem Markt zu etablieren oder langfristig zu halten. Die Qualität der erbrachten Leistung entscheidet hierbei, ob ein Kunde den Dienstleister wechselt oder ihm treu bleibt. Eine positive Abhebung gegenüber der Leistung der Konkurrenz wird über die Sicherstellung der Arbeit auf ständig gleich hohem Niveau ermöglicht. Diese Möglichkeit ist durch ein individuelles Qualitätsmanagementsystem (QMS) umsetzbar. Durch ein QMS - als Werkzeug der Unternehmensführung - sollen die Arbeitsprozesse optimiert und die Außendarstellung verbessert werden, um die Marktposition weiter zu erhöhen.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Sinnhaftigkeit von einem strukturierten Qualitätsmanagement (QM) in einem Unternehmen des tertiären Sektors. Es wird am Beispiel der BMP Baumanagement GmbH (BMP) aus Köln dargestellt, inwiefern es einem Projektmanagementbüro der Baubranche Vorteile bringt, wenn das Thema QM innerhalb des Unternehmens bedacht und umgesetzt wird. Dafür wird verdeutlicht, wie das QM in einem solchen Unternehmen mit Hilfe eines QMS wirken und den internen Ablauf dahingehend verbessern kann, dass die Qualität der Dienstleistung dauerhaft hoch ist. Dem Leser soll verdeutlicht werden, was hinter einem QMS steckt. Des Weiteren soll die allgemeine Vorgehensweise zur Entwicklung eines QMS erläutert werden. Hierfür wird die Arbeit in drei Teile gegliedert.

Der erste Teil der Arbeit zeigt die theoretischen Grundlagen des QM auf. Der Gedanke eines QMS mit prozessorientiertem Ansatz wird dargestellt und die Vorteile des QM aufgeführt. Nachfolgend zur Theorie werden mit der DIN EN ISO 9001 und dem Qualitätsstandard ‚Planer am Bau‘ zwei prozessorientierte QMS vorgestellt und miteinander verglichen, sodass verdeutlicht wird, warum der Qualitätsstandard ‚Planer am Bau‘ für ein Dienstleistungsunternehmen der Baubranche zu empfehlen ist. Daraufhin wird im dritten Abschnitt die Entwicklung eines QMS für ein mittelständisches Unternehmen aus dem Projektmanagement im Bauwesen auf Grundlage des ausgewählten Systems dargestellt. Dabei wird auf die Vorgehensweise zur Entwicklung, auf die Zertifizierung selbst sowie auf die Umsetzung eines QMS eingegangen. Ein Entwurf für ein solches QMS kann am Beispiel von BMP im Anhang der Arbeit eingesehen werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es für einen Dienstleister im Bauwesen sinnvoll ist, ein individuelles QMS zu entwickeln und auf dieser Grundlage zu arbeiten. Durch ein QMS kann ein Unternehmen enorme Vorteile erzeugen, die einerseits die internen Abläufe optimieren und andererseits die Außendarstellung verbessern. Als Möglichkeit zur Umsetzung kann im Hinblick auf das Bauwesen der Qualitätsstandard ‚Planer am Bau‘ als Alternative zur DIN EN ISO 9001 empfohlen werden.

Kontakt: lucas.froehlich@gmx.net

Erstprüfer: Prof. Dr.-Ing. Ulrich Schramm

Zweitprüfer: B.-Eng. (FH), MBA Sebastian Göb (BMP Baumanagement GmbH)