

Absolvent: Rainer Schneider

Thema: Der Aufbau eines QM-Systems im Bereich von Dienstleistungen durch Experten, dargestellt am Beispiel eines Sachverständigenbüros für Grundstücksbewertung

Datum: 15.01.2017

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit gibt einen Überblick über den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems in einem Sachverständigenbüro für Grundstücksbewertung auf der Grundlage von Normen, als Voraussetzung für Zertifizierungen. Die Elemente der Systemnorm DIN EN ISO 9001:2015-11 werden dargestellt, interpretiert und in Form eines Qualitätsmanagementhandbuchs konkretisiert. Die grundlegende Funktionsweise und Methodik von Qualitätsmanagement zeigt sich anhand der Kernanforderungen Prozessorientierung, kontinuierliche Verbesserung und risikobasierte Denkweise. Im Bereich von Dienstleistungen muss ein Qualitätsmanagementsystem aber von einem sachverständigen Experten im Zusammenhang mit anderen Anforderungen beurteilt werden können. Die Qualifikation des Sachverständigen kann somit als entscheidendes Kriterium identifiziert werden und folglich wird die Personenzertifizierung nach ISO DIN EN ISO / IEC 17024 als die ergänzende Auszeichnung beim Aufbau eines zertifizierungsfähigen QM-Systems behandelt. Der diffuse Begriff des Sachverständigen wird auch unter weiteren Gesichtspunkten hinsichtlich der Fragestellung diskutiert. Anhand des Ausblicks auf Weiterentwicklung eines QM-Systems wird einmal mehr der zeitliche Aspekt neben der inhaltlichen Komponente beim Aufbau eines QM-Systems deutlich.