

Executive Summary

Systematisches Management von Qualität ist für ein Unternehmen heute sowohl eine strategische wie operative Notwendigkeit, gleichgültig ob es sich um ein produzierendes oder dienstleistungsorientiertes Unternehmen handelt. Das jeweils passende Qualitätsmanagement-System muss unter Berücksichtigung der konkreten Umstände und Rahmenbedingungen ausgewählt und implementiert werden.

Diese Arbeit stellt Qualitätsmanagement-Modelle zur Operationalisierung der Dienstleistungsqualität vor (mit einem Fokus auf dem EFQM-Modell für Excellence) und stellt die für diese Modelle grundlegenden zentralen Qualitätsdimensionen *Potenzial*-, *Prozess*- und *Ergebnisqualität* heraus. Die den Modellen gemeinsame Prozessorientierung wird besonders untersucht, indem die Rolle des Prozessmanagements als einer zentralen Management-Disziplin auch für das Qualitätsmanagement unterstrichen wird.

Das Prozessmanagement stellt auf die Standardisierung, Überprüfung und Verbesserung der wertschöpfenden Prozesse ab. Hierbei kommen unter anderem semantische Prozessmodelle zum Tragen, wovon die *ereignisgesteuerte Prozesskette* für den konkreten Anwendungsfall besonders herausgehoben wird.

Für die Firma denkwerk hat sich der Ansatz des *Total Quality Managements* (TQM), in der konkreten Ausprägung des *EFQM-Modells für Excellence* als tragfähig herausgestellt. Die Einführung des TQM im Unternehmen mit einem Fokus auf Prozessen wird evaluiert und eine Überprüfung dieses Fokus für die nächsten Maßnahmen angeregt.

© 2006, Benno Klaas.

Auszug aus der Executive Summary meiner Diplomarbeit, vorgelegt bei der FHDW, Bergisch Gladbach, im Rahmen meiner Diplomprüfung.