

# Qualitätsmanagement bei Facility Management Komplettanbietern

Einführungs- und Umsetzungskonzept

Herausgeber: VDM Verlag

2009, ISBN 978-3-8364-6954-8

Autor: Sven Heinrich

Erscheinung: 2009

Preis CHF 78.90, 84 Seiten

## Das wird vermittelt

Diese Masterthese vermittelt die Grundlagen, strategischen Voraussetzungen und Elemente für die erfolgreiche Implementierung eines Qualitätsmanagement-Systems. Es wird ein Handlungsablauf mit den realen Abhängigkeiten und Grenzen, aber auch den Möglichkeiten eines funktionierenden Qualitätsmanagement-Systems dargestellt. Dabei steht das facilitäre Geschäftsprozessmodell mit der Implementierung der Fremdvergabe von Dienstleistungen bei FM-Komplettanbietern im Mittelpunkt. Im Gesamtrahmen werden die Bausteine des Qualitätsmanagement-Systems beispielhaft an Prozessen der ehemaligen DeTeImmobilien GmbH, jetzt STRABAG Property and Facility Services GmbH in Deutschland gespiegelt. Eine Zusammenfassung und die Schlussfolgerungen hinsichtlich der Probleme und Perspektiven in der Praxis stellt das Ende der Arbeit dar.

## Inhalte

Am Anfang steht die Kurzfassung, die Einleitung und die Herleitung der Aufgabenstellung. Danach folgt der erste Hauptteil, das Einführungskonzept für ein QM-System bei FM-Komplettanbietern. Der zweite Hauptteil stellt die Umsetzung des Qualitätsmanagements am Beispiel der DeTeImmobilien GmbH dar. Das Buch schliesst mit den Ergebnissen und Schlussfolgerungen, den Verzeichnissen und dem Anhang.

## Zielsetzung

Das Ziel der Masterthese ist ein Konzept für die Einführung und Umsetzung eines QM-Systems bei FM-Komplettanbietern darzustellen, das langfristig die Kundenzufriedenheit erhöhen und ein wesentliches Einzelstellungsmerkmal zur Gewinnung neuer Kunden bilden soll.

Das Konzept soll aus den theoretischen Ansätzen heraus mit praktikablen Bei-

spielen die Umsetzung in der realen Arbeitswelt eines FM-Dienstleistungsunternehmens unterstreichen.

## Das nehmen Sie mit

### Abdeckung

Die Masterthese gibt einen roten Faden von der Theorie bis zur Praxis, dies macht die Lektüre der These spannend. Geschrieben wurde detailgenau, jedoch nie verlierend, der Weg ist stets klar formuliert. Den Bezug zu Normen und Regelungen, speziell ISO 9000f und GEFMA700, sowie Qualitätszirkeln verliert das Buch nie.

### Struktur

Dies ist ein nüchternes Werk, in schwarz/ weiss gehalten. Aufgrund des genauen und gut strukturierten Verzeichnisses, sowie des ausgewogenen Verhältnisses von Text und Schaubildern ermöglicht es dem Leser ein rasches Zurechtfinden.

### Ergänzungen und Übersichten

Als Masterthese liefert dieses Buch bestens und anschaulich Quellen-, Literatur-, Begriffs-, Abbildungs-, Tabellen- und Abkürzungsverzeichnis, sowie einen umfassenden Anhang.

### Stilistisch

Klar sind die Texte, übersichtlich das Layout, nie wird der Zusammenhang zwischen Theorie und Praxis gesprengt. Einen guten Einblick für diesen Zusammenhang bringt die These, sowohl für Amateure und Profis im Baubereich, jeder der dieses Buch gelesen hat, wird dies verstehen.

### Zusammenfassungen und Fazit

Ein ganzes Kapitel wird den Ergebnisse und Schlussfolgerungen gewidmet. Zwei Aspekte werden in den Mittelpunkt der Betrachtung zur Umsetzung des QMs bei FM-Komplettanbietern gerückt:



- Die Umsetzung im eigenen Personalbestand und
- die Umsetzung bei der Fremdvergabe von Leistungen.

## Zur Person Sven Heinrich

1980–1983 Facharbeiter für Nachrichtentechnik

1992 Fachwirt für Telekommunikation

1997–2001 Studium Elektrotechnik

2002–2004 Studium Facility Management

2006–2008 Black Belt Six Sigma

Seit 1998 Leiter Facility Services Mecklenburg Vorpommern in der DeTeImmobilien GmbH, jetzt STRABAG Property and Facility Services GmbH

## Meine Empfehlung

Mit dieser vollumfänglichen Masterthese ist ein wertvolles und umfassendes Bild über Qualitätsmanagement bei Facility Management-Komplettanbietern gelungen. Die These greift immer wieder auf den Dienstleistungsgedanken zurück, was mir persönlich in der heutigen Zeit sehr gefällt. Ebenso signifikant beschreibt der Autor, dass der Mensch den grössten Einflussfaktor auf die Qualität in jedem Bereich hat, sowie das partnerschaftliche Verhalten das A und O ist. Ebenso beleuchtet er, dass die Kundenperspektive stets berücksichtigt werden muss, da das Qualitätserlebnis vom Kunden stark subjektiv empfunden wird. Qualität sollte folglich nebst anderen wichtigen Orientierungsgrundsätzen «aus dem Herzen» kommen. *Michaela Fühner, Zürich*