

## **Buchbesprechung**

### **Rezension in:**

#### **Sicherheits-Berater, Informationsdienst zur Sicherheit in Wirtschaft und Verwaltung 21/01**

Der Qualitätsmanagement-Berater/ Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen  
Wenn man sich anschaut, wie viel Literatur es zum Qualitätsmanagement gibt, wie viele Normen und Ergänzungen, Checklisten und Ausführungsvorschläge, und wenn man sich dann die Qualität vieler Produkte anschaut, die aus zertifizierten Unternehmen kommen, fragt man sich, woher die Diskrepanz kommt. Leider heißt Qualitätsmanagement nicht Produktqualität, sondern Qualität des Managements, d.h. der Qualitätsbürokratie.

Man sehe dem Sicherheits-Berater den Sarkasmus etwas nach. Er gibt gerne zu, dass das Qualitätsmanagement für viele Unternehmen insofern hilfreich war und ist, als dass man vorhandene Strukturen transparent macht und dabei zwangsläufig auf Verbesserungsmöglichkeiten stößt. Ansonsten ist der Morbus certificitis eine ansteckende, um nicht zu sagen epidemische Krankheit und, weil immer häufiger in Ausschreibungen die Zertifizierung des QM-Systems gefordert wird, müssen auch diejenigen mit den Wölfen heulen, die vom Nutzen gar nicht so überzeugt sind. Und das vielleicht auch zu Recht.

Die Bücher Thomann: Qualitätsmanagement-Berater und Gläbe/Thomann: Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen zeichnen sich durch Praxisnähe und Systematik aus. Eine mitgelieferte CD-ROM enthält in beiden Werken zahlreiche Arbeitshilfen, die man laden und bearbeiten kann. Schulungsfolien gehören dazu, Checklisten und auch ein prozessorientiertes QM-Musterhandbuch, das es dem Nutzer erleichtert, ein eigenes zu entwickeln bzw. sein eigenes, sofern er schon eins hat, zu überarbeiten.

Ein Nachteil beider Werke ist, dass die Normen nicht im Originalwortlaut abgedruckt sind. Das darf man aber dem Verlag nicht vorwerfen. Es liegt an der eigenartigen Konstruktion der Entstehung von Normen, bei denen die Urheberrechte alle an den Beuth-Verlag gehen, der z.Z. ein Monopol auf diese Informationen hat.

Erfreulich, dass der TÜV-Verlag diese Monopol ein wenig ausgetrickst hat. Mit einer sog. Fachbroschüre ISO 9000:2000 bietet er in dem Band für Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen eine "Interpretation der Forderungen des Normenentwurfes". So geschickt gemacht, dass man sich den Erwerb der Norm eigentlich sparen könnte. Insofern sind beide Werke, die der TÜV veröffentlicht hat und die nun schon in der 3. bzw. 5. Aktualisierung vorliegen, nützlich und empfehlenswert.