

## Pressemitteilung

Fachhochschule Augsburg

Dipl.-Verwaltungswirt (FH) Frank Richlich

07.12.1999

<http://idw-online.de/de/news16434>

Buntes aus der Wissenschaft, Studium und Lehre  
Wirtschaft  
regional

## 2. Qualitätstag an der Fachhochschule Augsburg

Der Hörsaal III in der Schillstraße war voll besetzt, als der Dekan des Fachbereich Betriebswirtschaft an der FH Augsburg, Herr Prof. Dr. Albrecht Eschermann, die Teilnehmer des 2. Qualitätstages begrüßte. Neben Professoren und Studierenden nahmen auch ca. 35 Praktiker an der Tagung teil.

Das Hauptthema dieser Veranstaltung war "Qualitätsmanagement bei Dienstleistern". So verwundert es nicht, dass viele Vertreter von Banken und Kreditinstituten, aber auch aus dem Gesundheitswesen anwesend waren.

Im Rahmen der Veranstaltung präsentierten Studenten der Schwerpunkte Logistik und Controlling die Ergebnisse ihrer durchgeführten Befragung von rund 75 Unternehmen des Handels- und Dienstleistungssektors aus dem Raum Augsburg. Ziel der Umfrage war es, festzustellen, inwieweit Qualitätsmanagement in solchen Unternehmen heute verbreitet ist. Entgegen den Erwartungen der Studenten stellte sich dabei heraus, dass Qualitätsdenken in beiden Bereichen schon relativ häufig auftritt. Dabei kommen mitunter selbst modernste Techniken des Qualitätsmanagements und des Qualitätscontrollings zum Einsatz.

76% der befragten Unternehmen antworteten, sie seien mit ihrem Qualitätswesen zufrieden. Diese Antwort ist allerdings kritisch zu hinterfragen, denn nur 33 % der befragten Unternehmen verfügen über ein systematisches Qualitätscontrolling. Über ein Total-Quality-Management-System (TQM-System) verfügen gar nur 5 % der befragten Unternehmen. Anhand dieser Defizite ist zu belegen, dass Dienstleister auf dem Qualitätssektor noch viel nachzuholen haben.

Eröffnet wurde die Vortagsreihe durch Prof. Dr. Johann Lachhammer, Leiter des Schwerpunkts Controlling, zum Thema "Qualitätscontrolling in selbststeuernden Organisationseinheiten". Die dabei aufgestellten Theorien wurden anschließend anhand des praktischen Beispiels der Flughafen München GmbH durch Herrn Thomas Reynartz, Qualitätsmanagementbeauftragter des Flughafens München, veranschaulicht. Dass auch im Non-Profit-Bereich Qualitätsdenken verbreitet ist, konnte schließlich Diakon Rüdiger Schweitzer von den Rummelsberger Anstalten verdeutlichen.

Ein zweiter Schwerpunkt der Veranstaltung stellte das Beschwerdemanagement dar. Die theoretischen Grundlagen zu diesem Thema erläuterte Prof. Dr. Heinz-Jürgen Klepzig vom Schwerpunkt Logistik.

Die Ausführungen von Prof. Dr. Klepzig gipfelten in folgenden persönlichen Leitlinien:

Entwickeln Sie mit Ihrer Mannschaft die Fähigkeit, ihre Aktivitäten im Beschwerdemanagement dort einzusetzen, wo der Kunde sie am meisten wertschätzt:

- Reagieren Sie schnell!
- Seien Sie flexibel!

- Der Kunde ist kein anonymes Etwas! Begegnen Sie ihm auf der Sach- und Beziehungsebene!
- Binden Sie den Kunden ein!
- Verbessern Sie Ihre Zuverlässigkeit!
- Seien Sie nicht zufrieden mit nur Kunden-Zufriedenheit!
- Setzen Sie sich ein! Sorgen Sie sich um den Kunden: Er bezahlt Ihren Arbeitsplatz!

Auch zu diesem Thema folgte ein interessantes Beispiel aus der Praxis, das von Herrn Gert Kraus, Leiter der deutschlandweiten Beschwerdeberatung der HypoVereinsbank in München vorgetragen wurde.

Abschließend referierte die Unternehmensberaterin Frau Antje Keller der Lean Cooperation über die Vorgehensweise und die aktuellen Neuerungen im Bereich Qualitätszertifizierung nach ISO 9000 ff.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der 2. Qualitätstag dank des Engagements von Projektleiter Prof. Dr. Klepzig und seinem Studententeam ein voller Erfolg war. Aufgrund der äußerst positiven Resonanz aus der Praxis ist heute bereits ein 3. Qualitätstag im nächsten Jahr geplant.

Ansprechpartner: Prof. Dr. Albrecht Eschermann

Tel.: 0821/598-2951

Fax: 0821/598-2902

e-mail: [richlich@verwaltung.fh-augsburg.de](mailto:richlich@verwaltung.fh-augsburg.de)

Augsburg, den 07.12.1999