

Buchbesprechung:

Elmar Pfitzinger

„Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000ff. in Dienstleistungsunternehmen“
2016, Beuth-Verlag Berlin-Wien-Zürich, ISBN 978-3-410-26291-6.

Gesamtbewertung:

- Die Zielsetzung des Autors, Hilfe und Anregung für Unternehmen des Dienstleistungssektors beim Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9000ff. zugeben, wird voll erreicht.
- Die für den Laien kompliziert und schwer verständlich erscheinende Struktur und Sprache der Norm wird gut verständlich und praxisorientiert vermittelt.
- Die wesentlichen Änderungen der ISO 9001:2015 zu 9000:2008 werden kurz und prägnant dargestellt.
- Die Umsetzung speziell für den Dienstleistungsbereich wird überzeugend mit den Kernbereichen und Prüflisten beschrieben.
- Insgesamt ist das Buch leicht lesbar, logisch aufgebaut und überzeugend formuliert.
- Empfehlenswert für Beginner wie für bereits praktizierende Anwender der Norm, die Verbesserungspotential in ihrer Organisation entdecken wollen.
- Das Zusatzmaterial (über den Mediacode abrufbar) ist dazu ein einfaches Hilfsmittel zur Selbstbewertung.
- Die Möglichkeit, kostengünstig ein E-Book zu erwerben, rundet das Angebot des Verlages ab.

Dieses Buch ermöglicht dem interessierten Laien die Umstellung von DIN EN ISO 9001:2008 auf ISO 9001:2015 sowie den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001-2015.

Ein wenig Kritik kann bei allem Lob nicht unterbleiben:

Struktur und farbliches Design sind vom stringenten ISO-Stil geprägt. Etwas mehr aussagekräftige Kennzeichnungen und Unterscheidungen auf einen Blick sowie eine freundlichere optische Gestaltung würden es einfacher zu lesen machen.

Fazit insgesamt:

Wer die ISO 9000ff in seiner Organisation einführt, liegt immer richtig. Dieses Buch gibt gute Anregungen und Hilfestellung dazu.

Auch als langjähriger Berater habe ich bei der Lektüre erneute Ansätze gefunden, bei meinen Kunden Verbesserungen anzustoßen.

Meine Gesamt-Note für alles: ZWEI !

Frank Schwartz

Tauberbischofsheim, den 02.11.2016