

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.) | Joachim Lindner

Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

Transfer-Dokumentation-Report
Vertiefungsrichtung

Impressum

© 2009 Steinbeis-Edition Stuttgart/Berlin

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

TDR Transfer-Dokumentation-Report
Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

Hrsg.: Steinbeis-Hochschule Berlin, Arbeitskreis TDR
Lindner, Joachim
1. Auflage 2009, Stuttgart/Berlin

Satz und Gestaltung: Steinbeis-Edition
Druck: Straub Druck+Medien AG

www.steinbeis-edition.de

132679-2009-10

Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

SteinbeisBBA

Transfer-Dokumentation-Report



Dr. Joachim Linder war von 1979–2004 als Prokurist verantwortlich für Feuerschutz und Sicherheit bei Merck KGaA. Seit seiner Pensionierung ist er als Programmdirektor Security bei der Steinbeis Business Academy im Verband der Steinbeis-Hochschule Berlin tätig.

Inhaltsverzeichnis

Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht	XIII
Aufbau TDR	XIV
Transferreport I (unternehmensbezogen)	XV
Transferreport II (projektbezogen)	XVI
Vorwort	XVII
1 Entwicklung des Qualitätsmanagement	1
2 Die prozessorientierte DIN EN ISO 9001:2000	7
2.1 Was ist Qualität?	8
2.2 Was ist Qualitätsmanagement?	9
2.3 Müssen ausgegliederte Prozesse betrachtet werden?	9
2.4 ISO 9001: Grundlagen und Begriffe	10
2.5 Zertifizierung	11
2.6 ISO (International Organization for Standardization)	11
2.7 Zusammenfassung Dienstleistung und Qualitätsmanagement	12
2.8 Prozessorientierung	12
2.9 Prinzipien der ISO 9001	13
2.10 Was sind die häufigsten Motive für die Anwendung der Norm?	14
2.11 Wie realisiert man die ISO 9001 Norm in einem Unternehmen?	14
2.12 Fazit	
3 Abfolge der Prozessschritte	19
4 Servicekulturen	21
4.1 Servicekulturen	21
4.2 Servicequalität	21
4.3 Umgang mit Reklamationen	22
4.4 Qualifikation der Mitarbeiter	22
5 Der Nutzen des Qualitätsmanagement	23
5.1 Extern	23
5.2 Intern	23

6	Integrierende Managementsysteme	25
7	Qualitätsmanagement im Umweltschutz	29
8	Normen für Qualitätsmanagement	31
9	Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen.....	35
9.1	Vorbemerkungen.....	35
9.2	Merkmale einer Dienstleistung.....	36
9.3	Bewertbare Merkmale einer Dienstleistung (nach Dietz).....	36
9.4	Selbstkontrollaufgaben	38
10	Prozessketten.....	43
10.1	Arten von Prozessketten.....	44
10.2	Grundsätzliche Punkte.....	45
10.3	Schwachstellen suchen	45
10.4	Interne und Externe Faktoren	46
10.5	Ziele des Unternehmens spiegeln sich in den Prozessketten	46
10.6	Kennzahlen.....	46
10.7	Validierung	47
10.8	Koordination der Funktionen.....	48
10.9	Die Aufgaben des Prozesseigners.....	49
10.10	Workflow und Prozessketten	49
10.11	Prozesskostenrechnung.....	52
10.12	Betriebswirtschaftliche Aspekte.....	53
10.13	Integration von Sicherheitsaspekten in die Kerzprozesse eines Unternehmens	53
10.14	Prozessorientierte Umsetzung der DIN EN ISO 9001 ff. im Dienstleistungsbereich	55
10.15	Qualität als Wettbewerbsfaktor	56
10.16	Prozessketten der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr	58
10.17	Prozesskette zur Synchronisierung unterschiedlicher Fachbereiche zu einem Sicherheitskonzept	68
10.18	Prozesskette Notruf.....	69
10.19	Prozesskette Dienstleistung.....	72
10.20	VdS-Zertifizierungsverfahren für Sicherheitsdienstleistungen unter Berücksichtigung DIN 77200.....	73
10.21	Selbstkontrollaufgabe.....	75
10.22	Zusammenfassung Prozessketten.....	78

11	Qualitätsmanagement in der Praxis	79
12	Aktuelle Änderungen im Qualitätsmanagement-Handbuch.....	81
12	Glossar	85
	Literaturverzeichnis	139

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Zeitachse der Entwicklung des Qualitätsmanagement nach Dietz
Abb. 2	Darstellung Workflow
Abb. 3	Situationsanalyse mit sechs Teilschritten
Abb. 4	Zieldefinitionen
Abb. 5	Rahmenbedingungen
Abb. 6	Allgemeine Prozesskette der vorbeugenden Gefahrenabwehr
Abb. 7	Allgemeine Prozesskette der aktiven Gefahrenabwehr
Abb. 8	Ausweiserstellung aus DV-Sicht
Abb. 9	Prozessketten Zutritt von Fremdfirmen
Abb. 10	Zugangshierarchie nach Zonen
Abb. 11	Berechtigungszone nach Nutzern
Abb. 12	Vor-Torsituation
Abb. 13	Prozesskette vor der Einfahrt für eine Fremdfirma
Abb. 14	Weg von der Einfahrt bis zur Ausfahrt der Fremdfirma
Abb. 15	Auftragszuordnung
Abb. 16	Integriertes Sicherheitskonzept
Abb. 17	Prozesskette Dienstleistung

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Qualitätsmanagement im Umweltschutz
Tab. 2	Normen für Qualitätsmanagement
Tab. 3	Merkmale zur Bewertung einer Dienstleistung nach Dietz
Tab. 4	Bewertbare Merkmale einer Dienstleistung
Tab. 5	Leistungsstufen
Tab. 6	Prozesse des Dienstleisters
Tab. 7	Inhaltsverzeichnis eines QM-Handbuches
Tab. 8	Review der Bewertungssysteme
Tab. 9	Korrektur und Vorbeugemaßnahmen

Abkürzungsverzeichnis

AA	Arbeitsanweisung
AAO	Alarm und Ausrückeordnung
AC	Assessment-Center
AG	Auftraggeber
AQL	Acceptable Quality Level
ASA	American Standards Association
BAG	Bundesarbeitsgericht
BewachV	Bewachungsverordnung
BGBL	Bundesgesetzblatt
BDWS	Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e. V.
BImSchV	Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes
BS	British Standards
BSC	Balanced Scorecard
C	Corporate
CD	Committee Draft
CEA	Comite Europeen des Assurances
CEM	Chief Emergency Manager
C-TPAT	Customs-Trade Partnership Against Terrorism
CSSL	Corporatwe Sicherheits und Serviceleitstelle
DIN	Deutsches Institut für Normung
DIN EN ISO	Unter Federführung von ISO oder CEN entstandene Norm, die dann von beiden Organisationen veröffentlicht und in Deutschland eingeführt wurde
DIS	Draft International Standard
EFQM	Excellence Modell QM
EG	Europäische Gemeinschaft
ELA	Elektroakustischelautsprechanalge
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EN	Europäische Norm
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
e. V.	eingetragener Verein
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft

FDIS	Final Draft International Standard
FMEA	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
FSS	Fachstelle für Schutz und Sicherheit
GEM	Group Emergency Manager
IEC	International Electrotechnical Commission
IS	International Standard
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informations Technik
K	Kennzahl
MBI.NW	Ministerialblatt Nordrheinwestfalen
MvD	Meister vom Dienst
NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
NFPA	National Fire Protection Association
NWIP	New Work Item Proposal
OHB	Organisationshandbuch
PC	Personal Computer
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PEM	Plant Emergency Manager
PSA	Persönliche Schutzausrüstung
QM	Qualitäts Management
QMH	QM-Handbuch
QRK	Qualitätsregalkarten
RL	Richtlinie
SCC	Sicherheits Certificat Contratoren
SCP	SCC für Personaldienstleister
SD	Schnittstellendokument
SCC	Sicherheits Certificat Contratoren
SPC	statistische Prozess-Kontrolle
SPI	statistische Produktinformation

SÜG	Gesetz über die Voraussetzungen und das Verfahren von Sicherheitsüberprüfungen des Bundes
SSL	Standortsicherheitsund Serviceleitste
TOP	Technik, Organisation und Personal
TQM	Total Quality Management
TÜV	Technischer Überwachungs-Verein
TEL	Technische Einsatzleitung
u. ä.	und ähnliche
UAG	Verordnung nach dem Umweltauditgesetz über die Erweiterung des Gemeinschaftssystems für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung auf weitere Bereiche
UNE EN	Spanische Norm
VA	Verfahrensanweisung
VCI	Verband der chemischen Industrie
VDE	Verband der Elektrotechnik ElektronikInformationstechnik e. V.
VDI	Verein Deutscher Ingenieure
VDMA	Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau
VdS	Schadenverhütung GmbH, Verband der Sachversicherer
VO (EG)	Verordnung der EU
VV	Verfahrensverantwortlicher
WD	Working Draft
WEL	Werkseinsatzleitung

Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht

Steinbeis ist und war von je her dem konkreten Transfer von Technologien und Wissen verpflichtet. Konkret bedeutet das v. a. auch die nutzenorientierte Anwendung von geschaffenen Wissen. Die Wissensvermittlung und das Wissen selbst sind notwendige, lange aber noch nicht hinreichende Bedingung für einen erfolgreichen Transfer.

Bei der Entwicklung des Konzepts des PKS (Projekt-Kompetenz-Studium) haben wir darauf geachtet, dass nicht nur die Aneignung, sondern insbesondere auch die Anwendung von vermitteltem Wissen systembedingt gegeben ist. Daher steht das von uns transferorientiert betreute und in einem Unternehmen (bzw. einer Organisation) durchgeführte Projekt im Mittelpunkt jedes SHB-Studiums.

Erste Erfahrungen im Bachelor-Studiengang haben gezeigt, dass reine Stoff anbietende Lehrbriefe im PKS weniger geeignet sind. Wir entwickelten daher das Konzept der TDR (Transfer-Dokumentation-Report). Im Mittelpunkt der TDR steht konsequenterweise der praktische Transfer von bereits dokumentiertem (theoretischem) Wissen in die Praxis, d. h. in das Projekt und somit das Unternehmen. Die eigene Reflexion über sowie die Relevanz theoretischer Fundierung für das Projekt bzw. das Unternehmen wird im Report dokumentiert. Wird die gesamte Theorie notwendigerweise und klassisch in den Prüfungen abgefragt, stellt der Report für den Studenten und dessen Betreuer eine praxisorientierte Prüfung des Transfers dar.

Ich wünsche Ihnen (und auch uns), dass Sie durch die TDR relevantes Wissen für Ihren persönlichen Erfolg und den Ihres Unternehmens, noch besser, nutzenorientiert anwenden können.

Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Johann Löhn
Präsident Steinbeis-Hochschule Berlin

Aufbau TDR

Titel: TDR (Transfer-Dokumentation-Report)
Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

Lernziele: Der Student sollte nach Bearbeitung des TDR in der Lage sein:

- einen Transfer zum Projekt leisten zu können,
- die Thematik im Unternehmen zu erkennen,
- ein wissenschaftliches Thema auf die Unternehmenspraxis anzuwenden,
- einen Zusammenhang zwischen dem Themengebiet und dem Unternehmen herzustellen,
- wiederzugeben, welche Instrumente im Unternehmen angewendet werden und welche für das Projekt relevant sind,
- zu erkennen, welche Aktivitäten das Unternehmen verfolgt,
- das Themengebiet ergebnisorientiert aufarbeiten zu können,
- das gesamte Themengebiet gedanklich zu durchdringen und anzuwenden,
- die Reflexion des Themengebiets sowohl auf das Unternehmen als auch auf das Projekt zu leisten.

Transferreport I (unternehmensbezogen): Transfer des TDR-Themas auf das Unternehmen

Transferreport II (projektbezogen): Transfer des TDR-Themas auf das Projekt bzw. die Abteilung und Erstellung einer Präsentation

Dokumentation: Dokumentation der Literatur im Anhang

Transferreport I (unternehmensbezogen)

Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

- Wie ist das Thema bzw. das Themengebiet „Qualitätsmanagement“ in Ihrem Unternehmen organisiert/eingegliedert/dargestellt/behandelt?
- Welche Verfahrensanweisungen wurden durch die Fachstelle für Schutz und Sicherheit Ihres Unternehmens erstellt?
- Welchen Nutzen haben Prozessketten für das QM?

Bitte beschreiben Sie dies auf mindestens einer DIN A4 Seite.

Falls Sie keine Transfermöglichkeit haben, können Sie auch folgende Fragen beantworten:

- Wie baut man ein QM-System auf?
- Wie kann Ihr Unternehmen Nutzen aus dem QM ziehen?
- Beschreiben Sie die Prozesskette Alarmabwicklung.
- Welches Risiko läuft Ihr Unternehmen ohne QM in der Security?

Transferreport II (projektbezogen)

Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr

- Bitte beschreiben Sie die Relevanz und Transfermöglichkeit des Themengebiets „Qualitätsmanagement (QM)“ bezogen auf Ihr Projekt.
- Für den unwahrscheinlichen Fall, dass sich das Thema nicht auf Ihr Projekt transferieren lässt, stellen Sie einen praktischen Bezug auf Ihre Abteilung her. Wenn dort keine Möglichkeit besteht transferieren Sie das Thema auf Ihr Unternehmen. In diesem Fall halten Sie erst Rücksprache mit Ihrem Betreuer der SHB.
- Bitte arbeiten Sie mindestens sieben Seiten Report zu diesen Fragestellungen aus. Bei der Bearbeitung können Sie folgende Checkliste zur Hilfe bzw. als Anhaltspunkt nehmen:
 - Was ist ein QM-System?
 - Erläutern Sie die Begriffe Prozesskette und Validierung aus Sicht Ihres Unternehmens.
 - Beschreiben Sie die Ziele des QM-Systems in Ihrem Unternehmen.
 - Schildern Sie die wesentlichen Punkte einer Dienstleistung.
 - Wie und wo dokumentieren Sie Ihr QM?
 - Wann, wo und warum setzen Sie ein „QM-System“ ein?
 - Welche Rechtsgrundlagen berücksichtigt Ihr Unternehmen im QM-System?
 - Welche Schnittstellen beschreibt die Fachstelle für Schutz und Sicherheit zu anderen Organisationseinheiten im Unternehmen und außerhalb des Unternehmens
 - Wo liegen die Einsparpotentiale beim QM?
- Erarbeiten Sie eine 10 Minuten Präsentation (nicht mehr als 10 Folien) über das Thema „Qualitätsmanagement in der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr“ bezogen auf Ihr(e) Projekt/Abteilung/Unternehmen.

Vorwort

Für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg bedarf es einer Organisation der Unternehmenssicherheit im Sinne von Security als Managementaufgabe. Dabei sind die vielfältigen Schnittstellen zu anderen Unternehmensbereichen, den Sicherheitsbehörden sowie den Kunden des Unternehmens zu berücksichtigen. Sie lassen sich gut in einem QM-System darlegen. Damit die Security Bestandteil der Prozessketten des Unternehmens werden kann, bedarf es bei den Führungskräften einer entsprechende Denkweise und Handlungskompetenz. Isoliertes Fachwissen im Bereich Security ist dafür nicht mehr ausreichend. Vielmehr ist die Verknüpfung des Security- Fachwissens mit kaufmännischem Know-how unverzichtbar.

Der traditionelle Securitymitarbeiter in leitender Position mit dem Hintergrund einer staatlichen Ausbildung in der Gefahrenabwehr wird immer mehr durch Mitarbeiter mit Fachhochschul- oder Universitätsausbildung in den zu den Anforderungen des Unternehmens passenden Fachrichtungen verdrängt.

Die Steinbeis-Hochschule Berlin kombiniert in idealer Weise hierzu für Praktiker aus dem Securitybereich wirtschaftswissenschaftliche Grundlagen mit praxis- und projektorientierten Elementen. Sowohl der BBA für Mitarbeiter aus der Praxis ohne Führungsverantwortung als auch der MBA für Mitarbeiter mit Führungsverantwortung werden dem jeweils geforderten Ansprüchen gerecht. Es wird bei beiden Studiengängen nicht nur auf das Aneignen von Wissen geachtet, sondern im besonderen Maße auf die systematische Anwendung des erworbenen Wissens. Durch die Verwendung der TDR mit Reportsystem wird dies zielgerichtet erreicht. In Studienarbeit und Projektarbeit wird dann der Beweis für erfolgreiches Arbeiten mit dem erworbenen Wissen gelegt.

Qualitätsmanagement ist aus der heutigen Arbeitswelt nicht wegzudenken. Zeigt ein QM-System doch, wie gut ein Unternehmen seine Prozesse beherrscht. Die Security liefert hierbei wertvolle Infrastruktur und stützende Prozessketten für die Kernprozesse des Unternehmens.

Ich wünsche allen Studierenden und Lesern ein erfolgreiche Studium des TDR und eine erfolgreiche Anwendung in der Praxis für sich und ihr Unternehmen.

RA Ralf Schönfeld
Geschäftsführer
Vereinigung für die Sicherheit der Wirtschaft e.V.

Notizen

1 ENTWICKLUNG DES QUALITÄTS-MANAGEMENT

Im 19. Jahrhundert gewährleisteten die Handwerker die Qualität durch ihre Arbeit, die ihren guten Ruf festigte. Mit der Industrialisierung kamen viel ungelernete Kräfte zum Einsatz und die Qualität musste auf andere Art sichergestellt werden. Hinzu kamen die ersten Fließbänder mit ihrer monotonen Arbeitsweise. Dies führte zu einer Qualitätskontrolle in Form einer Endkontrolle. Diese Endkontrolle bringt aber aus heutiger Sicht keine befriedigende Qualität. Zu Beginn der 60 Jahre erfolgten die ersten systematischen Untersuchungen zu einer neuen Qualitätspolitik.

Zunächst wurde mit statistischen Methoden versucht eine Verbesserung zu erreichen. Ausgehend von den Standards der US-Armee wurde AQL (Acceptable Quality Level) eingeführt. Das führte aber nicht zum gewünschten Erfolg. Der Aufwand war hoch, aber die Kundenreklamationen blieben in etwa gleich. Das Verfahren ist überholt, weil unwirtschaftlich, unsicher und gegenläufig zu Null-Fehler-Philosophien.

Die Endkontrolle ist die teuerste Art der Qualitätskontrolle, da das Produkt fertig und mit Fehlern behaftet ist. Dies kann man nur ändern, wenn man sich den gesamten Herstellungsprozess ansieht.

Dies beginnt beim Einkauf, geht über den Wareneingang mit seinen erforderlichen Qualitätskontrollen zur Begleitung des gesamten Prozesses inkl. seiner Nebenprozesse (Stützprozesse und Führungsprozess).

Damit werden Fehler rechtzeitig erkannt, wenn noch wenig Geld in das Produkt geflossen ist. So kommt man zu einem „Qualitätssicherungssystem“, welches unverzüglich Fehler erkennt und diese rechtzeitig und kostengünstig beheben lässt. Damit wird gleichzeitig mit der Qualitätssicherung ein „Mehr“ an Wirtschaftlichkeit erreicht.

Die ISO 9000ff spiegelt diese Entwicklung der 70 Jahre wieder und hält auch an den Fortschreibungen der Norm ISO 9001 bis 9003 aus den neunziger Jahren fest. Hier ist durch die Norm eine Entwicklung festgeschrieben worden. Die Norm ist weit entfernt von TQM (Total Quality Management), da sie zwar produktorientiert ist, aber wichtige Stützprozesse wie Marketing und Vertrieb, Umwelt und Hygiene, Arbeitssicherheit, Brandschutz, Security, Wirtschaftlichkeit, Produkthaftung, Risk Management usw. nicht oder nur wenig beachtet.

Trotzdem sollte man diese Norm beachten und ihre wesentlichen fünf Elemente um die fehlenden Themen je nach Branche ergänzen.