

Abstract

Konzeption zur Einführung eines integrierten Qualitätsmanagementsystems auf der Basis von ISO 9001 am Beispiel eines Start-ups

Kurzzusammenfassung:

Als fortschrittliches und kundenorientiertes Unternehmen ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (nachfolgend: QMS) nach ISO 9001 – insbesondere auch im Industriegesektor – für das strukturierte Wachstum beinahe unerlässlich. Durch die Einführung eines solchen QMS wird ein Unternehmen strukturiert und standardisiert und richtet seine Leistungserbringung kundenorientiert aus. Nebst der Erarbeitung einer Konzeption zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 ist auch deren Anwendung am Beispiel eines Start-ups zentrale Thematik dieser Arbeit.

Verfasser/in: Valentin Thomann

Herausgeber/in: Dr. Mathias Scheiblich

Veröffentlichung (Jahr): 21. September 2020

Zitation: Valentin Thomann, 2020, Konzeption zur Einführung eines integrierten Qualitätsmanagementsystems auf Basis ISO 9000 am Beispiel eines Start-ups
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit

Schlagworte: Qualitätsmanagement, ISO 9001, Unternehmensentwicklung

Ausgangslage

In der Aufbauphase eines Start-ups stehen meist andere Themen als die Einführung eines QMS nach ISO 9001:2015 im Vordergrund. Es ist ratsam, sich bereits zu Beginn der Geschäftstätigkeiten mit dem Qualitätsmanagement (nachfolgend: QM) auseinanderzusetzen, damit der Aufbau der innerbetrieblichen Prozesse bereits auf die Anforderungen von ISO 9001 ausgerichtet werden können. Die Einführung eines QMS nach ISO 9001 ist für Unternehmen jedoch mit erheblichem Aufwand verbunden. Um eine Zertifizierung nach ISO 9001 zu erlangen, muss sich ein Unternehmen in einem ersten Schritt das entsprechende Knowhow aneignen. Für Start-ups, die in der Aufbauphase meist noch nicht über eine eigene Qualitätsabteilung oder das nötige Fachwissen verfügen, kann dies ein zeitintensiver Prozess sein, nicht zuletzt auch aufgrund der umfassenden Literatur zu dieser Thematik.

Ziel

Das erklärte Ziel der Masterthesis ist es, eine übersichtliche Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen der ISO 9001:2015 sowie eine Konzeption für die Einführung eines integrierten QMS auf eben dieser Basis zu erarbeiten, wobei die Konzeption zur Veranschaulichung am Beispiel eines Start-ups erfolgt. Des Weiteren soll die erarbeitete Konzeption auch als Leitfaden für andere Start-ups dienen, um sich in einem überschaubaren Zeitrahmen mit der Grundthematik der ISO 9001:2015 auseinandersetzen zu können. Damit soll es Start-ups und kleinere Unternehmen ermöglicht werden, sich auf die ISO 9001:2015 Zertifizierung vorzubereiten, ohne dafür einen externen Dienstleister in Anspruch nehmen zu müssen.

Vorgehen

Mit Hilfe von ausgewählter Fachliteratur und dem Normtext der ISO 9001:2015 wurde in einem ersten Schritt ein zusammengefasster Leitfaden für den Aufbau eines QMS nach ISO 9001:2015 erarbeitet. Aus jedem Normkapitel wurden sodann in einem Brainstorming die Schlüsselwörter eruiert und daraus mögliche Werkzeuge bzw. Methoden (z.B. System- und Kontextabgrenzung, Stakeholderanalyse, Prozesslandkarte) für die Umsetzung eines QMS nach ISO 9001:2015 abgeleitet. Die für die abgeleiteten Werkzeuge und Methoden benötigten Informationen wurden durch Interviews, Workshops und Feldanalysen ermittelt.

Erkenntnisse

Die ISO 9001:2015 beschreibt, welche Anforderungen ein QMS erfüllen muss, um ein gewisses Qualitätslevel zu erreichen. Es soll vor allem das Bewusstsein für die eigene Unternehmung und die zu erbringende Leistung gegenüber den interessierten Parteien geschärft werden, indem das Unternehmen aufgefordert wird, sich mit diversen Themen von der Mission, über die Führung bis hin zum Prozess zu beschäftigen. Die ISO 9001:2015 zielt dabei auf die grundlegende Unternehmensausrichtung ab und möchte die Normanforderungen tief in der Unternehmensstruktur verankert sehen. Versucht eine Unternehmung das QMS nach ISO 9001:2015 hingegen nur vordergründig zu integrieren, ohne jedoch ihre Organisation genügend anzupassen und die Leitgedanken zu verkörpern, wird sie längerfristig scheitern und mit steigendem Wachstum kaum ihr Qualitätslevel halten können. Daher ist ein QMS nach ISO 9001:2015 ein wahres Indiz für nachhaltige Qualität in der Leistungserbringung.

Durch die offene Formulierung der Normrevision 2015 wird die unternehmensspezifische Integration gefördert, so dass es auch Unternehmen mit begrenzten personellen sowie finanziellen Ressourcen ermöglicht wird, ein schlankes QMS nach ISO 9001:2015 aufzubauen und eine Zertifizierung anzustreben. Die Umsetzung ist dabei an die Unternehmensgrösse und -struktur anzupassen. Ein für alle Unternehmungen passendes bzw. standardisiertes Vorgehen für die Einführung eines QMS nach ISO 9001:2015 kann es deshalb nicht geben. Eine Standardisierung der Einführung würde nämlich gerade dem Sinn und Zweck der ISO-Norm widersprechen. Jedes Unternehmen soll sich mit ihrer eigenen Positionierung, ihrer eigenen Vision und ihren eigenen Prozessen auseinandersetzen und ein passendes QMS in ihre Strukturen integrieren. Die ISO 9001:2015 versucht mit ihren Normvorgaben genau dies zu bewirken.