

Inhaltsverzeichnis	5
Preface.....	9
Grußwort	11
Vorwort	13
Einführung.....	15
 Teil 1 – Grundlagen	 21
1 Geschichtlicher Vorspann	23
2 Qualitätsbegriffe	27
2.1 Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagement-Systeme.....	27
2.1.1 Qualität	27
2.2 Definitionen	30
3 Gesetzliche Rahmenbedingungen	34
4 Beschreibung von Qualitätsmanagement-Systemen	55
4.1 Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.....	55
4.1.1 Strukturqualität.....	55
4.1.2 Prozessqualität.....	56
4.1.3 Ergebnisqualität	57
4.2 Qualitätsmanagemen-System.....	59
4.3 DIN EN ISO 9001:2008	62
4.3.1 Übersicht der Elemente der ISO 9001:2008	64
4.3.2 Verantwortung der Leitung	65
4.3.3 Management von Ressourcen	67
4.3.4 Produktrealisierung.....	68
4.3.5 Messung, Analyse und Verbesserung.....	70
4.3.6 Übersicht der Elemente der ISO 9004:2009	72
4.3.7 Hintergründe zur ISO	74
4.3.8 Folgen der Revision.....	76
4.4 Total Quality Management.....	81
4.5 Social Responsibility – Von der weißen Weste.....	88
4.6 EFQM.....	90
4.6.1 Die RADAR-Bewertungsmatrix.....	98
4.6.2 Das Prinzip der Selbstbewertung.....	98
4.6.3 Fachbegriffe des EFQM.....	101
4.7 KTQ® - Kooperation für Transparenz und Qualität	105
5 Prozessmanagement.....	115
5.1 Detailwissen zum Prozessmanagement	117
5.2 Definitionen Prozessmanagement.....	118
5.3 Darstellung von Prozessen.....	124
5.4 Prozesssteuerung	125

5.5	Prozessarten	127
5.6	Formale Kriterien für die Prozessbeschreibung	128
5.7	Der Prozesskreislauf	132
5.8	Dokumentation der Prozesse	133
6	Benchmarking	136
7	Umweltmanagement	138
7.1	EMAS-Verordnung	139
7.2	Umweltbeauftragten-Verordnung	142
7.3	Responsible Care, Sustainable Development	143
8	Six Sigma	151
9	Risiko- und Notfallmanagement	155
10	Kaizen	161
11	RAL-Gütezeichen	165
12	Auswahl eines Qualitätsmanagement-Systems	169
12.1	Changemanagement	170
13	Qualitätsmanagement-Handbuch	177
13.1	Erstellen des Qualitätsmanagement-Handbuchs	177
13.2	Hauswirtschaftshandbuch	179
13.3	Struktur des Qualitätsmanagement-Handbuchs	180
13.3.1	Dokumentenlayout und Begriffsklarheit	182
13.3.2	Teil 1 des Qualitätsmanagement-Handbuchs	185
13.3.3	Teil 2 des Qualitätsmanagement-Handbuchs	186
13.3.4	Teil 3 des Qualitätsmanagement-Handbuchs (Anhänge)	187
13.4	Stufen der Handbucherstellung	190
13.4.1	Bildung einer Arbeitsgruppe	191
13.4.2	Sammlung der qualitätsrelevanten Unterlagen	191
13.4.3	Erstellung des organisatorischen Teils	192
13.4.4	Entwurf von Teil 2 des Qualitätsmanagement-Handbuchs	193
13.4.5	Pflege des Qualitätsmanagement-Handbuchs	194
13.4.6	Aufwand und Nutzen	195
13.5	Layout von Handbüchern	196
14	Hauswirtschaftskonzept	202
14.1	Zielfindung – Strategieentwicklung	203
14.2	Leitbild	206
15	Qualitätsmanagement – ein Zusatzjob	209
16	Audits und Zertifizierung	219
16.1	Audits	219
16.1.1	Auditarten	219
16.1.2	Planung eines Audits	223
16.1.3	Der Auditplan	225
16.2	Zertifizierung	230

16.2.1	Der Sinn einer Zertifizierung.....	230
16.3	Weltqualitätstag	235
17	Grundlagen der Qualitätsverbesserung	237
17.1	Qualitätskosten.....	238
17.2	Qualitätsverbesserungsinstrumente	242
17.2.1	Qualitätszirkel	242
17.2.2	Qualitätswerkzeuge und Methodenkompetenz	247
18	Kundenorientierte Prozesse.....	265
18.1	Das ABC der Kundenorientierung	265
19	Beschwerdemanagement	285
19.1	Fehler als Chance nutzen.....	285
19.2	Reklamationen sind keine Beschwerden!	287
19.3	Sechs Schritte zur richtigen Beschwerdebearbeitung.....	288
20	Mitarbeiterorientierte Prozesse.....	304
20.1	Einarbeitungskonzeption.....	305
20.2	Fort- und Weiterbildung	312
20.2.1	Fortbildungskonzeption	314

Teil 2 – Praktische Beispiele für hauswirtschaftliche Dienstleistungsprozesse331

1	Sie stehen in den Startlöchern zur Umsetzung.....	333
2	Beispiele für das Reinigungsmanagement.....	337
2.1	Reinigungskonzept.....	337
2.1.1	Strukturqualität der Reinigung (Beispiel Altenhilfe).....	339
2.1.2	Prozessqualität in der Reinigung.....	348
2.1.3	Ergebnisqualität in der Reinigung.....	354
2.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen	363
3	Beispiele für das Management von Verpflegungsleistungen	365
3.1	Praxisbeispiele.....	366
3.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	381
4	Beispiele für das Management der Wohnumfeldgestaltung	384
4.1	Beispiele.....	385
4.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	401
5	Beispiele für das Management der hauswirtschaftlichen Beratungs-, Betreuungs- und Serviceleistungen.....	403
5.1	Praxisbeispiele.....	404
6	Beispiele für das Management der Wäscheleistungen	407
6.1	Praxisbeispiele	410
6.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen	420

Inhaltsverzeichnis

Adressenübersicht.....	422
Glossar.....	424
Literaturhinweise.....	441
Stichwortverzeichnis.....	443