

03.05.2012

Top-Thema Qualitätsmanagement in der Steuerberatung
Bestandteile des Qualitätsbegriffs

- > [Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems](#)
- > **Bestandteile des Qualitätsbegriffs**
- > [Definition der Kanzleiziele](#)
- > [Arbeiten mit Checklisten](#)



Im Rahmen der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems werden die Aktionen nicht als Einzelaktion ausgeführt, sondern das Prozess-System wird als Ganzes eingeführt.

Man unterscheidet im Rahmen des Qualitätsbegriffs 3 Bereiche:

Prozessqualität

Beschreibt die optimale Kombination aus Personal, EDV und sonstigen Hilfsmitteln. Dabei müssen die gesetzlichen Rahmenbedingungen bei der Leistungserstellung eingehalten werden.

Die Qualität muss stimmen

Quelle: MEV Verlag GmbH, Germany

Produktqualität

Diese wird an dem Zufriedenheitsgrad der Mandanten gemessen.

Verhaltensqualität

Hier ist es wichtig, dass jeder einzelne Mitarbeiter der Steuerkanzlei positiv motiviert wird und sich eine richtige Einstellung zur Qualität der Arbeit verschafft.

Will man umschreiben, wobei es sich um ein Qualitätsmanagementsystem in der Steuerberatung handelt, kann man sich darunter eine Arbeitsprozessfolge mit Zielen vorstellen, die sich dann auch als Kreislauf darstellen lassen.

So gehört zum Arbeitsprozess „**Aufträge akquirieren**“ die Zielsetzung neue Aufträge und Mandanten gemäß dem Mandantenprofil zu gewinnen. Zu dem Prozess „**Aufträge durchführen**“ gehört das Ziel der Erbringung einer optimalen Qualität der Arbeit. Oder aber der Prozess der „**Verbesserung der Mandantenzufriedenheit**“ hat das Ziel, die Mandanten besser zu betreuen.

Zu den **vorbereitenden Arbeiten** gehört, dass sich jeder verantwortliche Mitarbeiter Gedanken macht, was zu seinen Erfolgs- und Misserfolgsk Faktoren gehört. Diese sollten entsprechend niedergeschrieben und mit den jeweiligen Mitarbeitern besprochen werden. Zu den Erfolgsfaktoren kann z.B. ein gutes Arbeitsklima in der Kanzlei gehören. Auf der Misserfolgsseite kann fehlendes Teamwork zu Stresssituationen in der Kanzlei führen.

Dipl.-Kfm. Rüdiger Apel, Düsseldorf

Zum Thema

Newsletter: BFH-Urteilsservice



Der BFH-Urteilsservice enthält alle neu veröffentlichten BFH-Urteile. Es stehen Ihnen sowohl die Volltexte als auch Kurzkomentierungen mit ersten Praxishinweisen zur Verfügung.

[> Jetzt kostenfrei registrieren](#)