

Lõputöö lühikokkuvõte

Asutus <i>(eesti ja inglise keeles)</i>	Tallinna Tehnikaülikool Tallinn University of Technology
Õppekava	Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus
Autor	Janek Hintsov
Juhendaja	Merle Varendi
Töö pealkiri <i>(eesti keeles)</i>	STANDARDILE ISO 9001:2015 KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMILE VASTAVATE PROTSESSIDE ARENDAMINE JA JUURUTAMINE ÄRIKINNISVARA HALDUSETTEVÕTTE OÜ DONE HALDUS NÄITEL
Töö pealkiri <i>(inglise keeles)</i>	DEVELOPMENT AND INTRODUCTION OF PROCESSES IN COMPLIANCE WITH THE ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE EXAMPLE OF THE COMMERCIAL REAL ESTATE MANAGEMENT COMPANY OÜ DONE HALDUS
Töö lühikokkuvõte <i>(eesti keeles, 1-2 lk)</i>	

Käesoleva töö eesmärgiks on ISO 9001:2015 sertifikaadist tulenevate nõuetele vastavate protsesside arendamine ja juurutamine ärikinnisvara haldusettevõttes. Iso sertifikaadist tulenevatest nõuetest protsesside kaardistamine ja dokumenteeritud teabe koostamine. Leida eelnevalt vastused paljudele töö käigus tekkivatele küsimustele ning võimalusel ennetada protsessi pidurdavaid tegureid. Analüüsida ettevõtte juhtimiskvaliteeti enne juhtimissüsteemi väljatöötamist. Kõige levinumaks kvaliteedijuhtimissüsteemiks ning vastavaks rahvusvaheliseks standardiks on Eestis kujunenud välja ISO 9001.

Töö autor on viimasel aastal koos konsultandiga viinud läbi ettevõtte sertifitseerimiseks vajalikud protseduurid. Koostatud on vastav „Dokumenteeritud teave“. Audiitor on läbi viinud ettevõttes esimese siseauditi, mille tulemusel valmis visiidi ülevaatus akt ja mittevastavuse register.

Töö üheks eesmärgiks on jõuda kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamiseni nii, et sisu ei oleks ainult paberil vaid töötajad näeksid reeglite järgimises reaalselt, igapäevast kasu.

Lõputöö sisu on jaotatud kolme suurema peatüki vahel.

Esimeses peatükis annab autor ülevaate kvaliteedi mõistest. Kuidas inimesed kvaliteeti läbi teenuste ja toodeta tarbimise tajuvad? Millised teenuse või toote omadused on neile esmatähtsad või olulised? Peatükk annab ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemist ISO 9001:2015, tutvustab lühidalt standardi sisu ja kasutusala (4, lk 6-10).

Teine peatükk annab ülevaate ja võtab kokku autori poolt läbi viidud uuringu tulemused. Uuringu läbiviimise eesmärgiks oli hinnata kinnisvara haldusettevõtetes ISO kasutamise, juurutamise või ka loobumise põhjuseid. Millistes ettevõtetes peavad juhid ISO juurutamist vajalikuks? Uuring annab ka ülevaate ISO kasutamisel ilmnenud probleemidest.

Kolmas peatükk toetub autori viimase aasta kogemusele ja praktikale. Annab ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemi standardile vastavate protsesside kaardistamist Eesti kinnisvara haldusettevõttes.

ISO kvaliteedijuhtimissüsteemi kasutusele võtmine on ettevõtte strateegiline ning planeeritud otsus, mis hõlbustab ülevaadet ning vastutusala juhtimisprotsessides nii ettevõtte juhtidele kui ka töötajatele.

Läbi standardi kasutusele võtmise soovitakse saavutada teenuste või toodete kvaliteedi taseme tõusu, mille tulemuseks konkurentsivõime suurenemine.

Ettevõttes läbi viidud sertifitseerimisele eelnenud dokumentide juurutamine ja kaardistamine oli väga sisukas ning palju teadmisi juurde andev praktiline tegevus. Kuna ettevõtte oli eelnevalt juba taotlenud Eesti Kinnisvara Haldus ja Hooldusettevõtete Liidus I klassile vastavat sertifitseerimist, olid paljud käsitletavat teemasid kattuvad.