



Österreichisches
Normungsinstitut

Austrian Standards
Institute

Member of CEN and ISO

www.on-norm.at

Dienst Leistung Norm

***Was Normung für den
Dienstleistungssektor
bringt***

Freitag, 26. November 2004

9:00–13:00 Uhr

ON Österreichisches Normungsinstitut

Heinestraße 38

1020 Wien

Normung für Dienstleistungen?

Europas Wirtschaft wandelt sich zunehmend zu einer „Dienstleistungsgesellschaft“. Schon heute hat der Dienstleistungssektor einen Anteil von rund zwei Drittel. Tendenz steigend.

Neue Berufe entstehen, Berufsbilder verändern sich, neue Teilnehmer drängen auf den Markt. Und damit wächst der Bedarf nach Regeln für Dienstleistungen - vor allem dort, wo gesetzliche Rahmenbedingungen (noch) fehlen. Oft wird der Ruf nach einer Art „Qualitätssiegel“ laut.

Um solche Regeln festzulegen, gibt es die Normung – ein in technischen Bereichen seit Jahrzehnten bewährtes Instrument. Ihre Prinzipien - Dialog, Konsens, Mitwirkung aller betroffenen Kreise und Publizität - eignen sich genau so gut für den Dienstleistungssektor. Qualitäts- und Qualifikationskriterien, kurz das, **was „Standard“ ist**, können mit ihrer Hilfe exakt und für jedermann nachvollziehbar definiert werden.

Die Europäische Kommission ist sich der Bedeutung gemeinsamer Normen für den grenzüberschreitenden Austausch von Dienstleistungen bewusst (EU-Dienstleistungsrichtlinie).

Das Europäische Komitee für Normung CEN erhebt derzeit im Auftrag der Kommission den künftigen Bedarf an Normungsprojekten auf diesem Gebiet.

Die Ziele der Dienstleistungsnormen:

- Transparenz des Markts, der Art und des Umfangs der Dienstleistung(en),
- definierte Qualitätskriterien als Grundlage für Bewertung und Verständigung zwischen Anbieter und Kunden,
- Definition eines „Code of good practice“ für die Erbringung der Dienstleistung,
- Sicherstellung des Qualifikationsniveaus der Anbieter.

Teilnehmen sollten

- Unternehmer und Mitarbeiter in den verschiedenen Sparten des Dienstleistungssektors,
 - deren Interessensvertreter,
 - Sozialpartner,
 - Behörden,
 - Konsumentenvertreter.
- Kurz jeder, der
- Dienstleistungen anbietet,
 - Dienstleistungen für sein Unternehmen in Anspruch nimmt, auslagert oder zukauff.

Denn diese Konferenz

- **zeigt** Beispiele erfolgreicher Normungsarbeiten im Dienstleistungssektor,
- **informiert** über Entwicklungen und Trends,
- **erläutert**, wie Normung funktioniert und wie man mitarbeiten kann,
- **gibt Einblick** in die praktische Anwendung von Normen,
- **stellt** die Vorteile einer Zertifizierung dar, als freiwilliger Nachweis der Normkonformität von Dienstleistungen.

Normen für Dienstleistungen gibt es schon für

- Übersetzen & Dolmetschen
- Call Center & Call-Center-Berater
- Transport: Kunsttransport, Umzug, Lagerung von Möbeln, öffentlicher Verkehr
- Reinigung
- Tourismus: Sprachreisen, Reisebüros, Freizeittachen
- Wellness- und Gesundheitsberater
- persönliche Finanzberatung
- Personalentwicklung
- Bestattung
- Organisationsberatung im Gesundheitswesen
- Risikomanager

Dienstleistung Norm *Normung für den Dienstleistungssektor*

Freitag, 26. November 2004, 9:00–13:00 Uhr

ON Österreichisches Normungsinstitut, Heinestraße 38, 1020 Wien

Begrüßung und Eröffnung

Univ.Prof. Dr. Dr. Walter Barfuß, Präsident ON Österreichisches Normungsinstitut

Erwartungen der Wirtschaft an die Normung im Dienstleistungsbereich

Mag. Dr. Klaus Christian Vögl, Wirtschaftskammer Wien, Geschäftsführer der Fachgruppe Freizeitwirtschaft, Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft

Europäischer Dienstleistungsmarkt: Entwurf zu einer EU-Richtlinie über Dienstleistungen

Mag. Dr. Stefan Buchinger, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Abt. C1/2 „Standortpolitik und Binnenmarkt“

Normung «jenseits von Schrauben und Steckern» / Normung im nicht-technischen Bereich

Dipl.-Ing. Dr. Karl Grün, ON, Leiter der Abteilung Normung

Dipl.-Ing. Dr. Peter Jonas, ON, Referent für Normung im Dienstleistungssektor

Normung im Dienstleistungssektor: die Sicht der Europäischen Kommission

Norbert Anselmann, EU-Generaldirektion Unternehmen; Direktion G ; Binnenmarkt, rechtliches Umfeld, Normung und New Approach

Initiativen des Europäischen Komitees für Normung CEN

Andreea Gulacsi, CEN Management Zentrum CMC, Programm Manager Services

Normung und Zertifizierung von Dienstleistungen – zwei Seiten einer Medaille

Dipl.-Ing. Dr. Peter Jonas, ON, Auditor für die Zertifizierung von Dienstleistungen

Podiumsdiskussion und Fallbeispiele

Am Podium: u.a. Mag. Dagmar Tomschitz (Call Center), Liese Katschinka (Übersetzungs-Dienstleistungen), Martin Dension (Freizeitgerätetauchen)

Moderation: Dr. Gisela Hopfmüller, ORF, Leiterin der Hauptabteilung „Bildung und Zeitgeschehen“

Im Anschluss bittet das ON zu einem **Buffet**

Die Teilnahme an dieser Konferenz ist **kostenlos**.

Wir bitten jedoch um **Anmeldung** bis spätestens **20. November 2004**

E-Mail: seminare@on-norm.at | Fax: (01) 213 00-650

Normung

Normen bauen Handelshemmnisse ab, machen Produkte und zunehmend auch Dienstleistungen kompatibel und legen Grundlagen für Rationalisierung und Weiterentwicklung.

Ihr Beitrag zum Wirtschaftswachstum liegt bei ca. 25 Prozent.

Zuständig für die Normungsarbeit in Österreich ist - auf der Basis des Normengesetzes 1971- das **Österreichische Normungsinstitut ON** mit seinen nahezu 200 Fachnormenausschüssen (FNAs) und deren zahlreichen Unterausschüssen und Arbeitsgruppen. Rund 5 200 Experten aus Unternehmen, Behörden, Wissenschaft, Verbrauchern und Prüfstellen arbeiten hier an der Erstellung und Aktualisierung nationaler, Europäischer und Internationaler Normen.

Die Referenten des ON organisieren diese Arbeiten und sorgen für die Koordination mit den Europäischen Gremien (**CEN - Europäisches Komitee für Normung**) und den internationalen Gremien (**ISO - International Organization for Standardization**).

Experten aus den Fachnormenausschüssen wirken an der Erstellung Europäischer und Internationaler Normen mit. Österreich nimmt aktiv an der Arbeit von ca. 90 Prozent der Technischen Komitees des CEN teil. Das ON führt zahlreiche Sekretariate Europäischer und Internationaler Gremien.

Normung

- Österreich
- Europa
- weltweit

ON Regel

Zertifizierung

Seminare

Verkauf von Normen aus aller Welt

Technische Regeln

ON InfoPoint Beratung

Beuth Verlagsrepräsentanz

CEN Sales Point

www.on-norm.at



zertifiziert nach

ÖNORM

EN ISO 9001:2000

durch 