

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Курганский государственный университет

Кафедра иностранных языков технических специальностей

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

Практикум

по развитию навыков чтения и перевода  
для студентов 2 курса технологического факультета  
специальности «**Стандартизация и сертификация**»

Курган 2005

Кафедра иностранных языков технических специальностей

Дисциплина: «Немецкий язык»

Составил: ст. преподаватель Маханова Т.Л.

Утвержден на заседании кафедры 13.06.2005г.

Рекомендован методическим советом университета  
\_\_\_\_\_ 2005 г.

Lernen Sie bitte folgende Abkürzungen:

**ISO** (Internationale Organisation für Standardisierung) – международная организация по стандартизации ISO

**LRQA** (Lloyd's Register Quality Assurance) – Ллойдовская международная организация по обеспечению качества (по выдаче сертификатов) LRQA

### Text 1. Die Zertifizierung

Laut dem Gesetz "Über die Zertifizierung der Produktion und der Dienstleistungen" (die Fassung vom 27.12.1995 № 211-FZ mit den anschließenden Veränderungen und Ergänzungen) versteht man unter der Zertifizierung ein Verfahren der objektiven Kontrolle der Produktionsqualität, der Entsprechung der Produktion den angenommenen Anforderungen, und auch der Gefahrlosigkeit für die Umwelt, das Leben, die Gesundheit, das Gut der Bürger.

Das Vorhandensein des Zertifikats hilft den Kunden bei der sachkundigen Produktionswahl und gilt als die bestimmte Garantie ihrer hohen Qualität. Die Zertifizierung bestätigt die von Hersteller erklärte Kennziffer der Produktionsqualität, erleichtert auch den Export (die Ausfuhr) und den Import (die Einfuhr) der Produktion, erhöht die Konkurrenzfähigkeit.

Die Zertifizierung kann einen obligatorischen und einen freiwilligen Charakter haben.

Die obligatorische Zertifizierung sieht die Bestätigung der Entsprechung der Ware den unbedingten Anforderungen vom den bevollmächtigten Behörden vor. Die obligatorische Anforderung ist die Anforderung einer Normativurkunde, die für das Erzielen der Übereinstimmung mit dieser Urkunde unbedingt erfüllt werden soll. Normalerweise sind obligatorisch die Anforderungen anlässlich der Gewährleistung der Sicherheit der Menschen, ihres Gutes und der Umwelt, der technischen und informatorischen Vereinbarkeit und Austauschbarkeit der Produktion und noch einige andere, die mit der Notwendigkeit verbunden sind, die Einheit der Verfahren von Kontrolle und Markierung zu gewährleisten. Die Produktion, die obligatorisch zertifiziert werden soll, und auch ihre Kennziffern und Charakteristika werden laut den im Land gültigen Normativurkunden und der Gesetzgebung bestimmt.

Die obligatorische Anforderung schließt in sich die Kennziffern der Sicherheit für den Konsumenten und der Umwelt ein. Also, bei der obligatorischen Zertifizierung der Waren entsteht bei dem Hersteller und dem Konsumenten das Vertrauen auf den gesicherten Verbrauch.

Die freiwillige Zertifizierung wird auf Anregung der Hersteller, der Lieferer und der Verkäufer der Produktion eingeführt, um ihre Übereinstimmung nicht nur mit den obligatorischen Anforderungen der

Normativurkunden, sondern auch mit den zu werbenden Charakteristika und Kennziffern zu bestätigen. Das System der freiwilligen Zertifizierung wird normalerweise mit dem Ziel eingeführt, die Nachfrage nach der Produktion dank der Information über die hohe Qualität und die Sicherheit der Waren zu erhöhen, gegenseitiges Vertrauen zwischen den Lieferanten und den Konsumenten zu schaffen, und grössere Möglichkeiten der Konsumenten bei der Produktionswahl zu gewährleisten. Bei der freiwilligen Zertifizierung haben sowohl der Hersteller der Produktion, als auch die Konsumentengesellschaft oder die Handelsbetriebe das Recht auf die Wahl der beliebigen ihrer Arten, und auch auf die Wahl der Normativurkunde. Bei der freiwilligen Zertifizierung bestimmt der Antraggeber selbst jene Forderungen, die die Zertifizierungsbehörden bei der Bestätigung (oder der Nichtbestätigung) der Entsprechung berücksichtigen müssen. Demgemäß sind die Verbreitungsbereiche der Systeme der freiwilligen Zertifizierung größer, als die bei den Systemen der obligatorischen Zertifizierung. Außerdem entwickelt sich in der letzten Zeit immer erfolgreicher die freiwillige Zertifizierung der Qualitätssysteme der Betriebe für die Bestätigung ihrer Entsprechung dem Standart der Internationalen Organisation der Zertifizierung (ISO) der Serie 9000, was den Herstellern erlaubt, der Qualität ihrer Produktion sicher zu sein.

die obligatorische Zertifizierung  
die freiwillige Zertifizierung

– обязательная сертификация  
– добровольная сертификация

## Text 2. Das Zeichen der Qualität

Wohin man diese Tage auch schaut, versuchen Logos, Abzeichen und Markennamen unsere Aufmerksamkeit zu erregen. Jedes einzelne versucht Image zu projizieren, eine Nachricht zu übermitteln oder mehr Business zu schaffen. Bei solch einer schneller Vermehrung dieser Markennamen ist es für den Konsumenten schwierig, diese Abzeichen zu unterscheiden. Oft wird diesen Abzeichen ungesehen geglaubt, da es schwierig ist, die Anforderungen an das Produkt oder die Echtheit der Abzeichen zu überprüfen.

Es gibt Bereiche, wo der Konsument durch seine Marktkenntnisse gelernt hat, zu unterscheiden. Manchmal verkaufen sich Produkte auch aufgrund ihres Markennamen, z.B. Nike bei Sportschuhen und Intel bei Pentium Mikroprozessoren. Konsumenten kennen den Nike „Haken“ und den Intel „Wirbel“ als Warenzeichen und verbinden mit ihnen gute Qualität. Die Qualität muß aber nicht besser sein als die Produkte der Wettbewerber. Sie zeichnen sich aber durch ein Marketing rund um das Warenzeichen aus, welches ein starkes Markenbewußtsein aufbaut und den Produkten ein Image gibt, das Vertrauen beim Kunden schafft.

Einige Länder haben sich für eine Vielzahl von Produkten einen guten Ruf in Sachenqualität erarbeitet, z.B. steht "Made in Germany" für eine zuverlässige und robuste Fertigung. Konsumenten haben das Verhalten angenommen und richten sich nach solchen Schlagwörtern. Wie auch immer, in einem wachsenden globalen Markt wird der Produktionsstandort immer weniger wichtig. Dafür wird die Ausdruckskraft der Markennamen genutzt, um Schlagworte zu übermitteln, wie Führung, Konsistenz und Zuverlässigkeit. Diese treffen auch auf Qualitätsabzeichen zu, besonders im Bereich der Qualitätssicherungs-Zertifizierungen, wo das weltweite Bewußtsein eine wichtige Rolle darstellt und das Konzept sich nicht leicht vermarkten lässt.

In unserem Geschäft ist der Begriff „ISO 9000 Zertifizierung“ zu einem festen Begriff geworden, aber auch zu einem Begriff, der oft mißbraucht wird. Der Unterschied zwischen akkreditierter und nicht akkreditierter Zertifizierung ist vielen Leuten nicht mehr bekannt. Das Resultat ist, dass der Wert einer Akkreditierung nicht mehr wahrgenommen wird. Die nicht akkreditierte Dienstleistung wird im Wettbewerb mit akkreditierter Dienstleistung verkauft, oft auf Kosten von ahnungslosen Unternehmen, die nicht ahnen, dass dort ein Unterschied besteht und eine minderwertige Dienstleistung einkaufen.

Die steigende Anzahl von Abzeichen, die auf eine ISO Zertifizierung hinweisen, stellen keine Hilfe für den Konsumenten dar. Es ist nicht überraschend, dass sich eine nicht akkreditierte Zertifizierung eines QM-Systems nicht von einer akkreditierten Zertifizierung unterscheidet. Die Abzeichen sind so gleichartig, dass sie nicht zu unterscheiden sind, und der offene Markt erlaubt beiden Organisationstypen auf diesem Gebiet zu sein. Um diese Zertifizierungsdienstleistungen unterscheiden zu können, gibt es nur einen Weg: das Bewußtsein des Kunden muss gestärkt werden.

Wenn die Akkreditierung keinen Wert hat, dann vergeudet der Zertifizierungszweig beträchtlich viel Zeit und Geld. Um diesen Unterschied bewußt zu machen, benötigen wir besser informierte Käufer. Käufer sollten ruhig die Frage stellen, welche Bereiche die Zertifizierung des Lieferanten abdeckt. „ISO 9000“ alleine sollte nicht als Zeichen für Qualität gesehen werden. Käufer sind oft überrascht, dass die Teile, die sie kaufen wollen, nicht im Zertifizierungsumfang enthalten sind, oder wenn im Vorfeld steht, der Zertifizierer die Akkreditierung für die angebotene Dienstleistung überhaupt nicht besitzt. Viele Zertifizierungsgesellschaften haben nur eine begrenzte Anzahl von Akkreditierungen und die Produkte, die zertifiziert werden, sind darin vielleicht nicht enthalten. LRQA kann die UKAS-Akkreditierung weltweit für ISO 9000 und ISO 14000 anbieten – für Produkte aus allen Industrie- und Dienstleistungsbereichen.

Die Herausforderung für Akkreditierer sollte es sein, dass die Anzahl der Abzeichen gesenkt wird. Es sollte ein einzelnes Abzeichen herausgegeben werden, welches nur für akkreditierte verfügbar sein sollte, mit dem Ziel der weltweiten Einflußnahme. Es sollte sofort erkennbar sein,

akzeptabel für jeden, den weltweiten Bedarf an Klarheit entsprechen und darf nicht von Unternehmen verwendet werden, die nicht akkreditiert sind. Die wachsende Verfügbarkeit des Internets bietet die wunderbare Gelegenheit, eine Seite zu schaffen, mit dem Thema „Akkreditierte ISO Zertifizierungen“. So eine Seite würde die Suche nach akkreditierten Zertifizierern ermöglichen. Nur die Zeit wird es zeigen, ob das internationale Akkreditierungsforum diese Herausforderung annehmen wird.

die Logos	– логотипы
das Abzeichen	– эмблема, отличительный знак
der Markenname	– марка, название маркировки, сорт товара
der Konsument	– потребитель
die Echtheit	– подлинность, неподдельность
robust	– прочный, надежный, сильный
das Schlagwort	– заголовок; модное слово
vergeuden	– растрачивать (без пользы); проматывать (деньги)
UKAS (United Kingdom Accreditation Service)	- Центр сертификации Великобритании

### Text 3. Interessenkonflikt in der Zertifizierung

Die Wirtschaftsprüfungsskandale und Probleme im Zertifizierungsgeschäft, insbesondere in China, haben dazu geführt, dass potenzielle Interessenkonflikte in der Auditierung größere Beachtung finden. Der wesentliche Wert der LRQA-Zertifikate lag für LRQA stets in der Integrität des LRQA-Markennamens. Es ist jedoch nicht leicht, Integrität und die Ansprüche des Marktes miteinander zu vereinen.

Auditoren können ein Managementsystem, das sie selbst geschrieben haben, nicht unvoreingenommen beurteilen. Man könnte argumentieren, dass in diesem Fall kein Interessenkonflikt vorliegt, da der Kunde beim Aufbau des Systems lernt, das Richtige zu tun. Doch eventuelle Fehler oder Lücken in der Dokumentation werden beim Zertifizierungsaudit sehr wahrscheinlich übersehen. Ein eindeutiger Interessenkonflikt besteht, wenn beabsichtigt ist, dass der Kunde auf diese Weise mit geringstmöglichem Aufwand die Forderung der Norm gerade erfüllt. Der Konflikt liegt hier in der Absprache zwischen Kunden und Zertifizierer, Forderungen bewußt zu umgehen.

Potenzielle Konflikte lassen sich einfach dadurch vermeiden, dass der Zertifizierer einen Kunden entweder zertifiziert oder ein Managementsystem einführt, jedoch niemals beides zusammen anbietet. LRQA hat seit jeher die Position vertreten, Systeme zu zertifizieren, nicht zu erstellen. Wenn wir in Ausnahmefällen einmal selbst ein System aufbauen, führen wir niemals die Zertifizierung durch. Dies ist nicht bei

allen Zertifizierern der Fall. Einige werben ganz offen mit beiden Leistungen, andere ziehen „chinesische Mauern“ durch ihr Unternehmen, um die Leistungen zu trennen.

Die Lloyd's Register Gruppe ist sich bewusst, dass die von ihr angebotenen Leistungen potenzielle Interessenkonflikte beinhalten und hat sich daher auf Vorstandsebene verpflichtet, nachteiligen Auswirkungen auf ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit vorzubeugen. Wir sind uns bewusst, dass Interessenkonflikte jederzeit entstehen können, in diesem Fall sind sie ans Licht zu bringen, Risiken sind zu analysieren und falls erforderlich, werden wir eine Angebotsanfrage ablehnen. Des Weiteren darf kein Mitarbeiter seine eigene Leistung verifizieren.

Im Geschäftsfeld Managementsysteme müssen wir sowohl die Forderungen der Zertifizierung als auch die Bedürfnisse unserer Kunden betrachten. Wir werden weiterhin Trainings für unsere Kunden anbieten, die ihnen helfen, hauptsächlich mittels effektiverer interner Audits ihr System besser zu nutzen. Wir werden auch weiterhin die Probleme diskutieren, die wir bei unseren Audits und Betreuungsbesuchen vorfinden und eine Meinung zu der vom Kunden vorgeschlagenen Lösung äußern. Es ist nicht unsere Aufgabe, selbst Lösungen anzubieten, genausowenig ist es unsere Aufgabe, die Ergebnisse zu präsentieren und dann den Kunden damit allein zu lassen.

In Zukunft wird es für LRQA unvermeidlich sein, sich eingehender mit den Qualitätszielen des Kunden zu beschäftigen und zu entscheiden, ob die Ziele durch kontinuierliche Verbesserung erreicht werden. Dies wird dazu führen, dass vermehrt mögliche Änderungen diskutiert werden anstatt einfach die Erfüllung der Forderungen zu messen. Wir werden nach unserer Meinung gefragt werden, und da unsere Auditoren Experten auf ihrem Gebiet sind, ist ihr Urteil ein wertvoller Bestandteil unserer Leistung. Es ist jedoch wichtig, dass die Lösung stets im Verantwortungsbereich des Kunden liegt und dass jeder Lösungsvorschlag darauf abzielt, das Managementsystem zu verbessern und die Forderungen der Norm zu erfüllen.

die Beachtung	– принятие во внимание
die Integrität	– целостность; неприкосновенность; безупречность
beurteilen	– судить, расценивать, обсуждать
die Lücke	– пробел, недостаток, пропуск (в тексте)
mit geringstmöglichem Aufwand	– с минимальными затратами
die Absprache	– договоренность
die Unparteilichkeit	– беспристрастность, объективность
ans Licht bringen	– предать гласности
das Risiko	– риск
die Betreuung	– обслуживание; руководство
unvermeidlich	– неизбежный

## Text 4. Dezember 2003 ist gekommen!

2003 wurde die Umstellung auf die überarbeitete Norm ISO 9001:2000 vorgenommen. Alle Zertifikate, die auf die alte Norm ausgestellt waren, verloren um Mitternacht des 14. Dezember 2003 ihre Gültigkeit.

Viele Unternehmen fordern weiterhin die Zertifizierung gemäß ISO 9000 von ihren Lieferanten, für die die Zertifizierung unabdingbar ist, wenn sie im Geschäft bleiben wollen. Ebenso wichtig wie externe Forderungen nach einer Zertifizierung sind die Verbesserungen im Bereich Management. Die neue Norm spricht mit ihrem grundsätzlich überarbeitetem Ansatz die Schwerpunktthemen kontinuierliche Verbesserung und Kundenzufriedenheit an.

Die Norm hat sich mit den geänderten Bedürfnissen von Unternehmen weiterentwickelt. Die neue Ausgabe legt den Schwerpunkt in Unternehmen auf wichtige Elemente wie Produktqualität, Kundenzufriedenheit und die Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems. Gemäß dem klassischen „Plan-Do-Check-Act“ Zyklus werden Ziele gesetzt, der Weg dorthin wird definiert, die Planerfüllung wird gemessen und erforderliche Maßnahmen werden durchgeführt. Die neue Norm betont die Notwendigkeit, Schlüsselprozesse zu identifizieren und ermöglicht einen flexibleren Ansatz zur Systemdokumentation.

Um die Forderungen der neuen Norm zu erfüllen, müssen Sie Zeit und Personal bereitstellen. Der Nutzen für Ihr Unternehmen lohnt den Aufwand. In der Märzangabe der Review (журнал LRQA) berichteten wir über den potenziellen Nutzen der neuen Norm für die oberste Geschäftsleitung. Je früher Sie mit der Umstellung beginnen, desto schneller profitieren Sie von den positiven Auswirkungen.

Es ist uns klar, dass heutzutage die meisten von uns zu wenig Zeit haben und dass manchmal alles sofort erledigt werden muss. Es ist jedoch wichtig, sich die Zeit zu nehmen und sich mit den Forderungen der neuen Norm zu beschäftigen. Unsere Auditoren werden mit Ihnen Ihre Planung zur Umstellung auf die neue Norm unter Berücksichtigung der bestehenden Forderungen zur Qualitätsplanung besprechen.

die Gültigkeit	– законность, сила (закона, договора)
unabdingbar	– обязательный
der Aufwand	– затраты, издержки
die Auswirkung	– действие, воздействие, влияние, результат, проявление

## Text 5. Integrität der externen Zertifizierung

In den letzten Monaten konnte man verfolgen, wie offensichtliche Interessenkonflikte die Integrität von unabhängigen Finanzdienstleistern beeinträchtigt haben. In unserem eigenen Marktbereich sieht es so aus, als hätten einige Zertifizierungsgesellschaften in China ihre Integrität aufs Spiel gesetzt, indem sie ihre Unparteilichkeit nicht von dem Wunsch nach finanziellen Gewinn in einem schnell expandierenden Markt getrennt haben. Wie sieht es aus mit der Integrität in der Branche „Zertifizierung“?

Wie überall in der Wirtschaft, wollen auch Zertifizierer mit dem Begriff „added value“ (Mehrwert) für sich werben. Viel wichtiger ist jedoch, dass der Markt Vertrauen in die externe Zertifizierung hat. Die Integrität unseres Service kommt zuallererst und darf niemals gefährdet werden. Dies ist die Grundlage für die Akkreditierungsnormen wie beispielsweise ISO-Richtlinie 62. Die Bewertung der Forderungen dieser Richtlinien scheint für die Akkreditierer schwierig zu sein. Die Definition des Begriffs Beratung legt jedes Unternehmen in seinem Sinne aus und scheinbar gibt es unendliche Möglichkeiten, Unternehmensbereiche aufzuteilen und voneinander abzugrenzen, wenn man der Eigenwerbung Glauben schenken darf.

Wenn ein Zertifizierungsunternehmen einen wirklich unabhängigen Service erbringen will, kann es nicht erst Unternehmen beraten und dann die Ergebnisse dieser Beratung zertifizieren. LRQA ist der Meinung, dass ein Interessenkonflikt vorliegt, wenn Beratung und Zertifizierung in unterschiedlichen Bereichen einer Unternehmensgruppe aufgeteilt sind, zwischen denen Verbindungen bestehen. Die Folge ist, dass der Markt Zweifel an dieser Zertifizierung hat.

Es wäre einfach, wenn man das Problem auf eine Schwarzweiß-Sicht reduzieren könnte. Unser Service verlangt die Diskussion der Auditergebnisse mit dem Kunden als wichtigen Bestandteil der Zertifizierung. Die Frage ist, wie weit diese Diskussion gehen darf. LRQA-Auditoren versuchen nicht nur die Probleme zu identifizieren, sondern auch die zugrundeliegenden Ursachen durch „in-die-Tiefe-Auditieren“ ans Licht zu bringen. Es ist wichtig, dass unsere Kunden die Probleme verstehen, die wir im Unternehmen vorfinden und es ist unumgänglich, dass Kunden mögliche Lösungsansätze mit uns besprechen möchten. Wir selbst können selbstverständlich keine fertigen Lösungen anbieten, wir können jedoch Möglichkeiten und Auswirkungen einer vom Kunden angedachten Vorgehensweise diskutieren.

Unsere Integrität basiert auf unserem Status als unabhängiger externer Zertifizierer, und wir müssen in der Lage sein, die Tatsachen zu präsentieren und dem Systemverantwortlichen die eigentliche Umsetzung der Lösung zu überlassen. Wir können Kundentrainings anbieten, die Managementsysteme verständlich machen, die Unternehmen in die richtige Richtung lenken, ohne unsere Unabhängigkeit aufs Spiel zu setzen. Im

Sinne der neuen Norm stellen Diskussionen über die Verbesserung des Systems keinen Interessenkonflikt dar, aber vorausgesetzt ist, die Initiative geht vom Kunden aus und nicht von uns.

Die große Mehrheit der halben Million Managementsystem-Zertifikate, die bis heute ausgestellt wurden, sind *vertrauenswürdig*. Die Zertifizierungsgesellschaften sind verantwortlich dafür, dass dies so bleibt. Die Hauptaufgabe der Akkreditierung muss darin bestehen, gegen solche Organisationen Maßnahmen zu ergreifen, die ihre Integrität für den Wettbewerbsvorteil gefährden. Und wir empfehlen Ihnen: Es liegt jedoch auch in Ihren Händen, als zahlender Kunde sollten Sie stets auf einer akkreditierten Zertifizierung bestehen.

die Integrität	– целостность
extern	– внешний; внештатный
offensichtlich	– явный, очевидный
aufs Spiel setzen	– ставить на карту
expandierend	– расширяющийся
die Branche = der Zweig	– отрасль
der Mehrwert	– прибавочная стоимость
zuallererst	– прежде всего
die Bewertung	– оценка
die Beratung	– обсуждение, совет, совещание
beraten	– обсуждать
der Zweifel	– сомнение
die Auswirkung	– действие, влияние, результат
in der Lage sein	– быть в состоянии
ausgehen	– исходить
vertrauenswürdig	– достойный (всякого) доверия
Lösungsansätze	– зд. пути решения проблем

## Text 6. Die Bedeutung von "Nachhaltigkeit"

Wir sind uns mehr und mehr der Notwendigkeit bewußt, unseren Planeten zu schützen und seine wertvollen Ressourcen für künftige Generationen zu erhalten. Die Begriffe Nachhaltigkeit und nachhaltige Entwicklung werden häufig mit dieser Aufgabe in Verbindung gebracht. Doch was bedeuten diese Begriffe, und wie können sie dazu beitragen, unsere gegenwärtigen Bedürfnisse zu erfüllen, ohne die Zukunft der nachfolgenden Generationen zu gefährden?

Es gibt zahlreiche Meinungen darüber, wie der Begriff Nachhaltigkeit zu definieren ist. Einfach dargestellt, geht es darum, ein Gleichgewicht zwischen dem Verbrauchen, Einsparen und Erneuern der globalen Ressourcen herzustellen und zu erkennen, dass das Leben künftiger Generationen von unserem Handeln heute abhängt. Dazu gehört, dass wir unseren Kapitalbestand erhalten und soweit möglich vergrößern, damit wir vom Ertrag leben können, ohne das Kapital selbst anzugreifen. Nachhaltigkeit erfordert Massnahmen in drei miteinander verzahnten Bereichen, nämlich Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft. Diese

Massnahmen ergeben sich aus der Sorge um Umwelt, Lebens- und Wirtschaftsgrundlagen, um Ressourcen sowie um gesellschaftliche Themen, zu denen auch Unternehmensethik und Menschenrechte gehören. Nachhaltige Entwicklung erfordert die Einführung von Prozessen, mit denen wir mit der Zeit ein System erzielen, dieso drei unterschiedlichen aber verwandten Bereiche auf einer wirklich nachhaltigen Basis zu managen.

Die Managementprozesse, die Unternehmen zur Verbesserung ihrer nachhaltigen Entwicklung anwenden, sind weder einfach zu verstehen noch einfach einzuführen. Wenn sich ein Unternehmen aber für die Einführung solcher Prozesse entscheidet, dann wird dies den Ruf des Unternehmens verbessern und kann sich positiv auf die Unternehmensleistung auswirken. Die Implementierung erfordert einen eindeutigen Kommunikationsprozess innerhalb des Unternehmens, durch den die komplexen Sachverhalte in verständliche Aktionen übersetzt werden. Das ist die grundsätzliche Aufgabe eines Managementsystems.

LRQA hat es sich zum Ziel gesetzt, seine Kunden dahingehend zu unterstützen, dass Managementsysteme zur Verbesserung der Unternehmensleistung beitragen.

die Nachhaltigkeit	– продолжительность, постоянство; преемственность
in Verbindung bringen (mit D.)	– соединять, устанавливать связь
die Einsparen	– сбережения
das Erneuern	– обновление, замена
der Ertrag	– доход, прибыль, выручка
der Sachverhalt	– положение дел, обстоятельства дела

### Text 7. Wie wichtig sind Ihren Lieferanten Ihre Bedürfnisse?

Die Kunden von LRQA sind vom Dezember 2003 nach der neuen Norm ISO 9001:2000 zertifiziert. Wie geschah dieses Übergehen zur neuen Norm? Die Unternehmen sind jetzt nach ISO 9000 zertifiziert, weil ihre Kunden darauf gedrängt haben. Das Ziel mancher Lieferanten war es, diese Forderung nach Zertifizierung mit dem geringstmöglichen Aufwand zu erfüllen. Infolgedessen entstanden zahlreiche Zertifizierungsunternehmen, die bereitwillig die Zertifizierung auf dieser Basis durchführen. Einer der Gründe für die Änderung der Norm war die Abkehr von Systemen, die ohne Rücksicht auf die Bedürfnisse des Kunden lediglich eine Reihe feststehender Forderungen auf dem Papier erfüllen. Aber wird sich dies wirklich ändern?

Auch die Managementsysteme auf Basis der alten Norm lieferten Informationen darüber, in welchen Bereichen Schwachstellen bestanden, die Norm forderte jedoch weniger explizite Massnahmen zur Verbesserung. Viele Organisationen haben die so gewonnenen Informationen genutzt, andere Unternehmen jedoch hielten ihr Managementsystem lediglich aufrecht, um die Forderungen der Norm zu erfüllen und ihr ISO-Zertifikat zu behalten.

Es war unvermeidbar, dass mit Einführung der ISO 9001:2000 einige Unternehmen entweder bedeutende Änderungen an ihrem Managementsystem vornehmen müssten oder möglicherweise ihr Zertifikat verlieren würden. Wenn die Zertifizierung für den Kunden ein Garant für Lieferantenqualität sein soll, werden tatsächlich einige Zertifikate entzogen werden müssen.

LRQA ist ebenso wie unsere wichtigsten internationalen Wettbewerber der Meinung, dass die dreijährige Übergangszeit lang genug war für diejenigen Organisationen, die Qualität ernst nehmen. Unternehmen, die nach ISO 9001:2000 zertifiziert sind, haben bereits davon profitiert:

- sie haben ein besseres Verständnis der Wünsche des Kunden;
- sie haben ein klareres Bild von den Faktoren, die Einfluss auf die Qualität ihrer Produkte haben;
- sie können das Thema Qualität und die Schnittstelle zum Kunden effektiver steuern;
- sie verfügen über ein einfacheres, prozessorientiertes System, das für die Mitarbeiter verständlicher ist und relevantere Managementinformationen liefert.

mit dem geringstmöglichen Aufwand  
bereitwillig  
die Abkehr  
explizit  
unvermeidbar

– с наименьшими затратами  
– готовый (что-либо делать)  
– удаление; отказ, отход (от убеждений)  
– ясный, определенный  
– неизбежный

## Text 8. Kontinuierliches Wachstum der ISO 9000

Die von der Internationalen Organisation für Standardisierung (ISO) kürzlich veröffentlichten Zahlen belegen, dass die ISO 9000 weiterhin über ein gesundes Wachstum verfügt. Der Markt ist um beinahe 40% gewachsen, und wir zweifeln nicht daran, dass die ISO 9000 für Firmen das Mittel der Wahl ist, um ihr Qualitätsbewußtsein zu demonstrieren.

Besonders interessant ist das rapide Wachstum in Ostasien und Osteuropa. Erstaunlicherweise widerspricht die Entwicklung in Ostasien jeglicher Logik. Es waren schließlich Japan und die "asiatischen Tiger" Taiwan, Südkorea, Hong Kong und Singapur, die vor weniger als einem Jahrzehnt dem Rest der Welt die wahre Bedeutung von "Qualität" zeigten – ohne ISO 9000. Heute jedoch haben Ostasien und insbesondere Japan die höchsten Wachstumsraten in Bezug auf die ISO 9000.

Es mag seltsam scheinen, dass trotz der gegenwärtigen wirtschaftlichen Turbulenzen die Nachfrage nach den Dienstleistungen von LRQA ungebremst ist. Wir glauben, dass Ostasien aus den gegenwärtigen Schwierigkeiten gestärkt hervorgehen wird.

Während Ostasien weiterhin die Schlagzeilen beherrscht, findet in einem anderen Teil der Welt, in Osteuropa, eine „Qualitätsrevolution“ statt.

Die osteuropäische Entwicklung weg von der Planwirtschaft des ehemaligen Ostblocks hin zur Marktwirtschaft hat eine politische und kommerzielle Befreiung bewirkt. Die Liberalisierung des Marktes offenbart aber auch den Verfall der Qualitätsstandards, die zu den Schwächen des alten politischen Systems gehörten.

Privatisierungen und verringerte Subventionen führen bei osteuropäischen Firmen zu der Erkenntnis, dass sie effizienter werden müssen, um für ausländische Investoren attraktiv zu werden und auf dem nationalen und internationalen Markt konkurrieren zu können. Hierzu muss das Qualitätsmanagement verbessert werden. Der Zwang zu Veränderungen ist in Osteuropa so stark, dass es nicht überrascht, dass der Markt für ISO 9000-Zertifizierungen hier schneller als in jeder anderen Region der Welt gewachsen ist.

Das Wachstum der ISO 9000 in Osteuropa lässt sich größtenteils mit dem Wunsch der Unternehmen erklären, einen Platz inmitten der weltweiten Handelspartner einzunehmen. Doch wie erklärt sich die Beliebtheit der ISO 9000 in Ostasien? Bedingt durch den unterschiedlichen Entwicklungsstand von Industrie und Wirtschaft haben sich die Regierungen der beiden Regionen ganz andere Ziele gesteckt.

Das Bestreben privater Unternehmen nach Weltmarktpräsenz lieferte die Grundlage für die wirtschaftliche Entwicklung in Japan und den asiatischen Tiger-Staaten. In der gleichen Weise sind privatwirtschaftliche Unternehmen und nicht Regierungen die treibende Kraft beim Wachstum der ISO 9000. Überall auf der Welt sehen Unternehmen die ISO 9000 als Schlüssel zu neuen Märkten, besonders zum westeuropäischen Markt, der die ISO 9000 häufig als Voraussetzung für Geschäftsbeziehungen fordert. Steckt nicht noch mehr dahinter? Wir glauben, dass es noch andere Gründe für das rapide Wachstum der ISO 9000 gibt, die über das Phänomen des wirtschaftlichen „Aufholens“ hinausgehen.

Auf dem Weg im neuen Jahrtausend sehen wir das Entstehen einer neuen Weltordnung, die von Unternehmen beherrscht wird, deren Geschäftsinteressen in alle Ecken der Welt reichen. Der Fortschritt im

Bereich der Kommunikation macht die Welt künftig zu einem virtuellen Markt, in dem Unternehmen global denken und handeln müssen.

Unternehmen suchen den globalen Vorteil in immer größeren Firmenzusammenschlüssen und Allianzen, und es wird oft behauptet, dass der größte Vorteil einer solchen Allianz im Übereinstimmen beider Partner besteht. Auf das Qualitätsmanagement übertragen, ist diese Übereinstimmung die Sprache der ISO 9000. Überrascht es noch, dass wieder einmal Japan und seine Nachbarn schnell die neue Weltordnung erfasst haben?

rapid	– быстро, стремительно, бурно
die Subvention	– пособие, денежная помощь, дотация
das Bestreben	– старание, стремление
die Allianz	– альянс, союз, объединение

### Text 9. Gerätcompatibilität und Gerätstandardisierung

Das Thema der Standardisierung bzw. der Kompatibilität wird immer bedeutender (mit zunehmender Vernetzung), auch wenn man es oft im ersten Moment nicht wahrnimmt. So hält man es für selbstverständlich, Video- und Musikkassetten, CD's etc. untereinander auszutauschen, ein Fax zu versenden oder mit anderen PC-Usern über das Internet zu kommunizieren. Nur diese "Selbstverständlichkeit" setzt eben Standards bzw. Kompatibilität voraus. Bewußt wird es einem aber erst dann, wenn man bspw. mit seinem Handy in den USA nicht telefonieren kann oder der Bankautomat im außereuropäischen Ausland die EC-Karte nicht akzeptiert usw., wenn also Inkompatibilität bzw. keine Standardisierung vorliegt.

Unter einem Standard versteht man, «wenn etwas bestimmten Absprachen bzw. Normen entspricht. Ein Produktstandard ist somit ein festgelegtes und weithin akzeptiertes Produktdesign, für das es funktionale Alternativen gibt oder geben könnte.» Die Standardisierung ist damit der Weg zu einem Standard.

Eng mit dem Begriff der Standardisierung ist die Kompatibilität verbunden. „*We call products compatible when their design is coordinated in some way, enabling them to work together*» (Мы называем товары совместимыми, если их дизайн соотносится тем или иным путем, позволяя им работать вместе). Demnach werden Produkte als kompatibel angesehen, "wenn sie zu einem gewissen Grad Interoperabilität und / oder Portabilität zulassen" oder einfacher formuliert; die Schnittstellen aufeinander abgestimmt sind. Dabei lassen sich wiederum zwei Arten von Kompatibilität unterscheiden: zum einen die Austauschbarkeit von Komplementärgütern (Bsp.: VHS Videokassetten lassen sich auf jedem VHS Videorecorders unabhängig vom Herstellertyp abspielen) und zum

anderen die Interaktions- und Kommunikationsfähigkeit zwischen den abgestimmten Produkten (Bsp. Faxgeräte von verschiedenen Herstellern können miteinander kommunizieren).

Es wird zwischen drei möglichen Alternativen unterschieden, wie man Standardisierungsprozesse institutionell organisieren kann. Der Staat stellt eine zentrale Instanz dar, der über die Norm entscheidet. Er ist durch einen hohen Zentralisierungsgrad gekennzeichnet. Der Zugang zu einem Standard ist dabei für alle möglichen Anbieter offen. Komitees weisen einen geringeren Zentralisierungsgrad auf. Vertreter jeweiliger Interessengruppen versuchen, mittels Verhandlungen zu einer Normsetzung zu gelangen. Der Zugang zu einem Standard ist in der Regel offen. Auf dem Markt, der den geringsten Zentralisierungsgrad hat, fällt die Entscheidung durch eine Vielzahl von Marktteilnehmern, die sich über Preise koordinieren. Hier kann der Fall eintreten, dass neben offenen auch proprietäre Standards (u. a. durch Patente) vorliegen. Andere Anbieter sind damit von dem (Produkt-) Standard ausgeschlossen. Sie können dann nur inkompatible Produkte auf den Markt bringen und damit aber nicht von der Installed Base profitieren. Konverter können diese Inkompatibilität zwar oft beheben, weisen dabei aber meist einen nicht geringen Qualitätsverlust auf und sind teils mit erheblichen Kosten verbunden.

Standardisierungsprozesse finden oft nebeneinander Platz; zuerst durch einen Wettbewerb über den Markt, bis dann der Staat evtl. eine Norm setzt, wenn es ihm bspw. aus volkswirtschaftlichen Gründen für sinnvoll erscheint (Bsp.: Normsetzung des Staates im Schienenverkehr). Ebenso kann der Staat Rahmenbedingungen auf fundamentaler Ebene setzen, so dass sich eine vertikal abgestufte Vielfalt ergeben kann (Bsp.: Der Staat setzt die Stromspannung und -frequenz fest; auf dessen Basis alle Elektrogeräte aufbauen.).

In Deutschland beschäftigt sich das Zentrum für Endgeräte in Halle (нем. город Галле) mit den Fragen der Standardisierung auf dem Gebiet der Telekommunikation. Als Basis für die Entscheidungen betrachtet es die Empfehlungen der ITU (Internationale Telekommunikations-Union).

Eine vielfaltreduzierende Standardisierung wie zu UMTS hat sowohl für die Nachfrager als auch für die Anbieter Vorteile. Die Nutzer können nun in absehbarer Zukunft mit ihrem Mobilfunkgerät mehr als bisher weltweit Dienste in Anspruch nehmen. Die dadurch geringere Vielfalt an Netzen dürfte hingegen kaum eine Rolle spielen. Weitaus wichtiger ist, dass man auch zukünftig mit seinen alten Mobilfunkgeräten in dem neuen Standard telefonieren kann. Es werden also keine oder nur geringe Kosten aufgrund eines Technologiewechsels auftreten, da Rückwärtskompatibilität besteht.

Die Netzbetreiber, Hersteller und Service-Anbieter werden ebenfalls davon profitieren. Zwar müssen sie gegebenenfalls neue Lizenzen für UMTS beantragen und dementsprechend bezahlen (was allerdings durch den relativ offenen Standard kein Problem darstellen dürfte), aber eine größere installierte Basis macht jeweils die eigenen Produkte durch die

weltweite Kompatibilität wertvoller (aber auch im gleichen Zuge die der Konkurrenz).

Durch den neuen globalen und vor allem weitestgehend offenen UMTS-Standard wird kein Unternehmen von der Nutzung der Norm ausgeschlossen. Es herrscht also auf Anbieterseite Wettbewerb, der letzten Endes auf Dauer die Preise für die Konsumenten sinken lässt, wie es sich heute schon teilweise zeigt, wenn man die Mobilfunkpreise der letzten Jahre vergleicht. Zudem haben die Anbieter gleiche Startchancen; jeder kann sich die notwendigen Lizenzen besorgen und keiner ist der Marktmacht eines Unternehmens (in der Anfangsphase) ausgesetzt.

die Kompatibilität	– совместимость, сочетаемость
die Vernetzung	– подключение; зд. число абонентов
PC-User	– (англ.) пользователь компьютера
das Handy	– сотовый телефон
EC-Karte	– кредитная карта
die Interoperabilität	– возможность управления совместной работой всех приборов
die Portabilität	– портативность (возможность переносить с места на место)
proprietär	– собственный
die Inkompatibilität	– несовместимость, несочетаемость
evtl. = eventuell	– возможный
bspw. = beispielsweise	– к примеру, например
etc. = (lat.) et cetera	– и так далее
die Rückwärtskompatibilität	– взаимозаменяемость
GPRS (General Packet Radio Services)	– мобильная техника для быстрой передачи данных
der Anbieter	– продавец
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)	– единая система мобильных телекоммуникаций
Komplementärgüter	- сочетаемые товары

## Text 10. Unified Messaging

Unified Messaging ist die Fusion der einzelnen Fax-, Voice- und EMail-Server zu einem einzigen Kommunikationssystem mit einheitlicher Bedieneroberfläche am PC und dienstübergreifender Benutzerführung am Telefonapparat.

Mit dem Einsatz des Unified Messaging-Servers MRS (Message Routing System) empfängt man alle Fax, E-Mail- und Voice-Nachrichten in einer zentralen Mailbox. Dabei wird der Eingang einer Nachricht optisch oder akustisch am PC oder Telefon/Handy signalisiert. Mit MRS hat man weltweit Zugang zu seiner Mailbox via öffentlichem Telefonnetz und Internet.

MRS realisiert damit preiswert Dienste wie z.B. EMail, Fax, Voice, Telex und Short-Message-Service (SMS) der Mobilfunknetze; darüber hinaus bietet MRS Integrated Messaging unter MS Exchange, Lotus Notes, SAP R/3 sowie Schnittstellen zu HP, IBM, Novell usw.

Ob mit dem PC in der Firma, vom Faxgerät aus dem Hotel oder mit dem Telefon/Handy von unterwegs – man kann von überall mit allen

Endgeräten einfach und gesichert auf Nachrichten zugreifen. Die Messagingtechnik des MRS-Systems konvertiert dabei die abgefragte Nachricht automatisch in das passende Ausgabeformat Ihres Endgerätes. Das bedeutet, dass man sich z.B. am Telefon seine EMail-Nachrichten vorlesen lassen kann. Ein einheitliches Empfangs- und Sendejournal sowie ein intelligenter Message-Agent unterstützen Sie optimal bei der Organisation Ihres Nachrichtenaufkommens.

### Advanced Unified Messaging - Eine Steigerung

Die zusätzliche Integration von Computertelephonie zu den EMail-Diensten heißt "Advanced Unified Messaging". Die Integration mittels MRS hat im Gegensatz zu adaptierten Lösungen klar den Vorteil, dass man die Vorzüge der Kommunikation mit denen der IT verbinden kann und damit zukunftssicher ist. So erhält man z.B. zusätzlich bei Ihrer Mailboxabfrage eine Liste der eingegangenen Telefonanrufe. Auf Befehl kann man die Nummern vom MRS-System automatisch rückerufen lassen.

Das Versenden von Nachrichten via MRS ist kostensparend und kinderleicht.

MRS reduziert die Infrastrukturkosten durch bessere Ausnutzung der Endgeräte (Laserdrucker können zu Faxempfangsgeräten werden) sowie durch geringere Aufwendungen bei Administration und Schulung durch Vereinigung aller Dienste in einem System.

Darüber hinaus spart MRS erheblich Gebühren durch kostenoptimierte Vermittlungsalgorithmen ein. Man verschickt eine Nachricht wie eine E-Mail; je nach Adressierung und Ziel wählt MRS den für Nutzer günstigsten Dienst (Internet-Mail, Fax G3 oder G4) bzw. Weg (Telefonnetz-, Internetprovider) sowie Sendezeitpunkt und übernimmt auch automatisch die mit der Optimierung verbundene Konvertierung der Nachricht in das notwendige Sendeformat (z.B. Winword-Dokument in Fax G3-Format).

Wer benötigt MRS?

Die breitbandige Skalierbarkeit und die vielfältigen Funktionen machen MRS interessant gleichermaßen für Dienstanbieter (Telefon- bzw. Internet-Provider) und für die IT- bzw. Kommunikationsabteilungen in Firmen mit hohem Kommunikationsaufkommen. Das sind heute:

- 1) Dienstleister (Banken, Versicherungen, Messegesellschaften, Flughäfen, Hotels, Beratungsfirmen usw.),
- 2) Versorgungs- und Industrieunternehmen mit heterogenen DV- und Fernmeldeinfrastrukturen,
- 3) Serviceorganisationen mit schnellen Reaktionszeiten,
- 4) Handelshäuser mit schnellem Warenumschlag (Versandhäuser, Distributoren, Großhandel ... ),
- 5) Firmen mit Außendienst oder Heimarbeitsplätzen,
- 6) verteilte Organisationen mit hohem Kommunikationsvolumen (Behörden, Kommunen),

## 7) Firmen mit vielen Niederlassungen.

### MRS - Nutzen und Vorteile

#### Vorteile:

- 1) ein einziger Server für alle heutigen und künftigen Kommunikationsanforderungen;
- 2) Integrierbar in nahezu alle Messagingsysteme wie z.B. MS Exchange, SAP R/2, SAP R/3, Lotus Notes, HP OpenMail, Novell Groupwise, usw.;
- 3) zertifiziert durch Alcatel, Bosch, Compaq, SAP, Siemens, Deutsche Telekom;
- 4) vorbereitet für Windows 2000Toolkit für Kundenanpassung verfügbar;
- 5) Schnittstellen zu ACD - Callcenter-Systemen.

#### Nutzen:

- 1) erhebliche Reduktion der Übertragungsgebühren,
- 2) Beschleunigung und Vereinfachung der Kommunikationsprozesse,
- 3) Reduktion der Infrastrukturkosten,
- 4) Steigerung der Mobilität,
- 5) Verbesserung des Kundenservices,
- 6) Reduktion der Kosten für Administration, Wartung usw.,
- 7) geringere Schulungskosten durch Vereinheitlichung.

Angesichts der Nachfrage herrscht auf dem Markt für Kommunikationslösungen eine optimistische Stimmung. Für 2006 wird der Umsatz mit UM-Lösungen in Europa auf 18,1 Mrd. US-\$ geschätzt, ausgehend von lediglich 135 Mio. US-\$ Umsatz in 1999. Dabei wird Deutschland als bevölkerungsreichstes Land der größte europäische Teilmarkt sein. Gleichzeitig werden dem neuen Outsourcing-Konzept Application Service Providing (ASP), der "Software aus der Steckdose", von der Marktforschung fantastische Chancen eingeräumt. Obwohl ASP erst seit kurzem angeboten wird und für den europäischen Markt bisher noch keine aussagekräftigen Erfahrungswerte vorliegen, prognostiziert man bereits ein europäisches Marktvolumen von über 8 Mrd. US-\$ für das Jahr 2005. In den USA – denen man die Vorreiterrolle bei der technologischen Entwicklung zubilligen muss – nutzen bereits 80 % der Unternehmen ASP-Angebote, während in Deutschland die Quote zur Zeit erst bei 5 % liegt.

Hinsichtlich des in der IT-Branche entscheidenden "Zeitfaktors" bringt eine Outsourcing-Lösung nach dem ASP-Modell erhebliche Vorteile. Eine bei einem ASP gemietete, individuell skalierte und innovationsfähige UC-Lösung ist innerhalb kürzester Zeit am Markt einsetzbar. Der ASP installiert die UC-Anwendung auf seinen eigenen Servern und integriert bereits vorhandene Kommunikations-Infrastrukturen. Unified Communications (UC) steht für die übergangslose Integration von Sprache, Fax,

Funkrufempfänger und E-Mail durch Echtzeitkommunikation über Netzwerke, die auf den offenen IP-Standards basieren.

Damit zeichnen sich 2 wachstumsstarke Entwicklungen ab, die kombiniert zu Unified-Communications auf ASP-Basis großes Marktpotential haben müssten.

Unified Messaging (UM)	– система передачи и приема сообщений при помощи всей техники
PC (personal computer)	– персональный компьютер
MRS (Message Routing System)	– система адресации сообщений
Integrated Messaging	– система объединения сообщений
Short-Message-Service (SMS)	– короткое сообщение
via	– через, посредством
Advanced Unified Messaging	– расширенная система передачи и приема сообщений
MS Exchange	– } название систем передачи и приема сообщений
Lotus Notes	– }
Callcenter	– телефонная станция
Schnittstelle	– подключение
IT (InterTrust)	– международная компания информационных услуг
kostenoptimiert	– оптимальные затраты
die breitbandige Skalierbarkeit	– тройная шкала
Outsourcing-Konzept Application Service Providing (ASP)	– система обеспечения информации ASP
Software	– программное обеспечение
aussagekräftige Erfahrungswerte	– положительные практические результаты
Unified Communications (UC)	– система объединения сообщений UC
das Handy	– мобильный телефон

## Text 11. Funktionale Integration bis zur Haustechnik

### Haus-Bus-Systeme.

Was ist ein Bus-System? Ein Bus-System ist das Zusammenfassen paralleler Leitungen mit gleichartigem Informationsgehalt, an die sämtliche Systemkomponenten eines Hauses angeschlossen sind. Drei Bus-Typen gibt es:

- 1) den Datenbus für den Transport von Operanden (Informationen) und Befehlen,
- 2) den Adressbus zum Transport der Speicheradressen,
- 3) und den Steuerbus zur Weiterleitung von Signalen für die Verwaltung und Koordination.

Ein Haus-Bus-System ist also ein Transportmittel. Solch ein System befördert Daten kreuz und quer durch Haus und verknüpft so gleiche und ungleiche Informationen elektrisch gesteuerter Bestandteile eines Hauses miteinander. Diese Bestandteile sind sehr vielfältig. Es ist nicht auf den ersten Blick erkennbar, welchen Sinn der Datenaustausch solcher Geräte

ergeben könnte. Solche Systeme haben tatsächlich auch einen sinnvollen, praktischen Nutzen. Sie bieten Lebenshilfe, Arbeitserleichterung und vor allem Komfort. Und sie sind im Kleinen auch häufig schon vorhanden. So ist die thermostatgesteuerte Heizungsanlage das erste Beispiel für einen bekannten, praktischen Nutzen.

Die Zusammenfassung von Fernseher, Videorecorder, Satelliten- und Stereo-Anlage über eine Fernbedienung ist das Zweite und die wind- und lichtgesteuerte Jalousie ein Drittes. Sicherheitsdienstleistungen bieten schließlich Einbruchüberwachung und Präsenzmeldung und letztlich ist das Telefon mit integriertem Haustüröffner ebenso ein Beispiel für bereits vorhandene Hausbus-Intelligenz. Ein Haus-Bus-System ist besonders wichtig für die Behinderten. Hier verändert sich der Komfortanspruch in nützliche Lebenshilfe. Dazu zählt sicherlich auch die Überwachung älterer oder bettlägeriger Familienmitglieder. Die Haus-Bus-Anlage kann viele nutzlose Wege verhindern und dem betreuten Menschen das Gefühl einer gewissen Selbstständigkeit geben.

Die Volkswagen AG zeigt die fahrbereite Studie eines Passat-Variant, der auf eine Distanz von bis zu hundert Metern mit seiner Garage kommunizieren kann und Daten transportiert, ohne das Telefonnetz zu benutzen. Über weite Entfernungen tauschen sich Haus und Fahrzeug über GPRS aus, das einmal Daten bis zu 70 kBit pro Sekunde übertragen soll (zum Vergleich: ein Handy der letzten Generation schafft gerade mal 9,6 kBit pro Sekunde).

Die neuen Mobilfunktechnologien sind wichtig für die großen Haus-Bus-Lösungen. Denn da muss man viele Daten von ganz weit her nach ganz weit hin transportieren. Und da hat das Handy schon Schwierigkeiten. Da sind GPRS, UMTS und andere gefragt. Der neue Mobilfunkstandard UMTS mit Übertragungsgeschwindigkeiten bis zu 2 Mbyte/sek wird 30 mal schneller sein als das heutige ISDN-Handy.

Allein das Wörtchen "wird" symbolisiert den gegenwärtigen Stand der Einführung, denn mit einer nutzbaren Umsetzung ist erst 2005 zu rechnen. Sollte der Standard funktionieren, können über ihn Musik, Filme, Zeitungen und Bücher u. a. m. in Echtzeit übertragen werden. Etwas besser sieht es mit dem GPRS-Standard aus. Diese Vorstufe zum UMTS ist bereits etwas weiter entwickelt und es gibt auch das eine oder andere Angebot an Geräten. Auch hier werden Multimedia- und Haus-Bus-Anwendungen im Auto und auf dem Handy möglich sein. Erst wenn einer von diesen beiden neuen Standards ernsthaft zur Verfügung steht, werden sich die Gerätetypen sinnvoll miteinander kombinieren bzw. ineinander integrieren lassen.

Das Ergebnis: das Multimedia-Haus. Also in unserer zunehmend vom Internet geprägten Welt geht auch das Haus online. Zukunftshaus ist die Verknüpfung der gesamten Elektronik im Haus – von der Heizung bis zum Herd und vom Rollo bis zum Radio – zu einem Datennetzwerk. Im Jahr 2005 werden bereits 50 Prozent aller privaten Neubauten über die

intelligente Netztechnik verfügen. Die Geräte werden via Internet sowie – teilweise – per Handy gesteuert werden können. Denn bis heute fehlt beim Internet-Haus eine leicht zu bedienende Infrastruktur, um in der Wohnung die Vielzahl elektronischer Geräte wie Heimcomputer, Drucker, Stereoanlage, Videorekorder oder Onlinekühlschrank miteinander zu verbinden.

### Universal Plug and Play von Microsoft

Wenn man Geräte an ein Netz anschließt, die Universal Plug and Play unterstützen, konfigurieren sie sich automatisch und ersparen einem ein kompliziertes Setup und die Konfiguration. So kann beispielsweise eine Kamera einen Drucker "entdecken" und ein Foto direkt drucken. Dazu sind weder ein PC noch Microsoft Windows erforderlich.

### JINI von Sun Microsystems

Abkürzung für «Java Intelligent Network Infrastructure». JINI regelt, wie Computer und andere Geräte sich miteinander im Netzwerk unterhalten. Geräte, die JINI unterstützen, können ebenfalls mit einem Netz verbunden werden und sich automatisch konfigurieren. So kann beispielsweise eine Waschmaschine Probleme entdecken und lösen, bevor der Anwender auch nur etwas davon bemerkt. JINI basiert auf der Java-Technologie; ein bestimmtes Betriebssystem oder ein bestimmter Prozessor sind nicht erforderlich.

### DigitalDNA von Motorola

Motorola hat sich vor kurzem mit MIT zusammengetan, um eine Technologie zu entwickeln, die digitale Geräte personalisierter und besser geeignet für Netzwerke macht. Der Markt ist unübersichtlich: Sollen Computer und Unterhaltungselektronik zu Hause vernetzt werden, sorgen gleich drei kabelgebundene Technologien für die Gunst der Konsumenten. Zum einen gehört USB (Universal Serial Bus), der Nachfolger der betagten seriellen und parallelen PC-Anschlüsse, daneben der so genannte „Firewire“ und schließlich das HAVi (Home Audio Video Interoperability), das allerdings noch in den Kinderschuhen steckt. Auch die drahtlose Bluetooth-Technologie steht im Wettstreit der Systeme. Organizer, Drucker und Heimcomputer der Herstellergemeinde um Ericsson, Intel, IBM, Nokia und Toshiba tauschen dabei Radiosignale im Umkreis von zehn Metern aus und ersparen so das gewohnte Kabel- und Steckerwirrwarr. 670 Millionen Geräte werden in fünf Jahren mit Bluetooth angesteckt sein. Obwohl die Produkte intelligenter werden, gibt es doch Grenzen für das, was sie als Einzelgeräte leisten können.

Jalousie	– жалюзи
das Handy	– сотовый телефон
GPRS (General Packet Radio Services)	– мобильная техника для быстрой передачи данных
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)	– единая система мобильных телекоммуникаций
online	– на связи, зд. связь через Интернет
Netztechnik	– встроенная техника
Rollo – роль-ставни	
Universal Plug and Play	– универсальная система подключения техники через Интернет
Setup	– установка, подключение
PC (Personal Computer)	– персональный компьютер
JINI (Java Intelligent Network Infrastructure)	– система управления встроенной техникой Ява JINI
digital	– цифровой
HAVi (Home Audio Video Interoperability)	– система управления домашним кинотеатром HAVi
in den Kinderschuhen stecken	– быть в начале пути развития
das Kabel- und Steckerwirrwarr	– переплетение проводов и штекеров

## Text 12. Im Blickpunkt: Gesundheitswesen

Jeder Einzelne von uns hat Erfahrung mit dem Gesundheitssektor. Es gibt kaum einen Wirtschaftszweig mit ähnlich hohen Forderungen an Sicherheit und Qualität. Wir alle haben höchste Ansprüche an die Produkte und Leistungen der Gesundheitsindustrie. Wir würden weder neue Medikamente akzeptieren, die vor dem Vertrieb nicht ausreichend getestet wurden, noch Krankenhäuser, die medizinische Geräte einsetzen, die nicht den anerkannten Standards entsprechen.

Das hohe Risikopotenzial liegt in der Natur des Gesundheitssektors und der Verletzlichkeit seiner „Kunden“ begründet. In seltenen Fällen passieren Fehler. Daher ist Qualitätssicherung lebenswichtig. Richtlinien, die Anwendung von Best Practice, Zertifizierungen und andere Arten von Tests und Prüfungen ermöglichen eine Minimierung des Fehlerrisikos.

Viele der Forderungen zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen beziehen sich notwendigerweise auf Medikamente und Medizingeräte vor der Zulassung. Diese Forderungen reichen von klinischen Tests und unabhängiger Prozessvalidierung zur Zertifizierung von Managementsystemen und Produktzulassung. In den meisten Ländern haben sich die Zulassungsstellen für Medikamente gegen eine Zertifizierung durch Dritte auf der Grundlage der ISO 9000 entschieden. Die Zulassungsstellen wenden weiterhin ihre Richtlinien in Form von Good Manufacturing Practice (GMP) an und führen eigene Audits durch. Sie beziehen sich zwar auf die relevanten Forderungen der ISO 9000, die Norm wurde jedoch nicht in ihrer Gesamtheit übernommen. Demzufolge

haben sich nur wenige Pharmazieunternehmen für eine Zertifizierung nach ISO 9000 entschieden, obwohl sie die Forderungen sicherlich erfüllen könnten.

Auf der anderen Seite haben sich viele Medizingeräte- und Diagnostikunternehmen für die ISO 9000-Norm entschieden. Innerhalb der Europäischen Union müssen Hersteller von Medizinprodukten mit mittlerem bis hohem Risiko über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem verfügen. Das europäische System basiert auf Produktkonformität durch Anwendung eines Managementsystems auf produktspezifische Forderungen. Die amerikanische Gesundheitsbehörde FDA fordert zwar nicht die Zertifizierung nach ISO 9000, hat jedoch ihre Forderungen an Qualitätssysteme in Anlehnung an diese Norm strukturiert. Im Gegensatz zu Pharmazieunternehmen hat sich eine bedeutende Anzahl von Herstellern von Medizinprodukten für die Zertifizierung gemäß ISO 9000 bzw. den sektorspezifischen Normen wie ISO 13485 entschieden.

Die einzelnen Bereiche des Gesundheitswesens haben unterschiedliche, für sie angemessene Methoden zur Qualitätssicherung gewählt. Alle haben jedoch das gemeinsame Ziel, das Vertrauen in die Sicherheit, Qualität und Wirksamkeit ihrer Produkte auf hohem Niveau zu erreichen und zu erhalten. Die Nachfrage nach weitreichenderen und besseren Diagnosen, Medikamenten und Behandlungen nimmt immer mehr zu. Eine älter werdende Bevölkerung erhöht den Druck auf den Gesundheitssektor, höchste Ansprüche an die Sicherheit und Wirksamkeit seiner Produkte in kürzester Zeit zufrieden zu stellen.

Anwendbarkeit und Wert der Zertifizierung von Managementsystemen im Gesundheitswesen wurden bis heute immer wieder diskutiert. Die ISO 9000 wird teils als zu allgemein angesehen, und Zertifizierungsgesellschaften wird die Expertise und Autorität staatlicher Behörden abgesprochen. Die zunehmende Verbreitung der ISO 9000 in diesem Bereich, der sichtbare Nutzen verbesserter Steuerung durch das Management sowie zunehmendes Vertrauen in Produktsicherheit zeigen, dass Managementsystem-Zertifizierung maßgeblich daran mitwirken kann.

die Verletzlichkeit	– уязвимость
Best Practice	– вид сертификации медицинских товаров и услуг
die Validierung	– ратификация, утверждение; производственное оборудование
Good Manufacturing Practice (GMP)	– вид сертификации промышленных товаров
die Produktkonformität	– идентичность товаров

Маханова Татьяна Леонидовна

## НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

Практикум  
по развитию навыков чтения и перевода  
для студентов 2 курса технологического факультета  
специальности «**Стандартизация и сертификация**»

Редактор Н.М. Кокина

---

Подписано к печати	Формат 60x84 1/16	Бумага тип. № 1
Заказ	Усл.печ.л. 2,0	Уч. изд. л. 2,0
Печать трафаретная	Тираж 100	Цена свободная

---

Редакционно-издательский центр КГУ  
640669, г. Курган, ул. Гоголя, 25  
Курганский государственный университет