

Inhalt

	Seite
1	Einführung 1
2	Entwicklung des Qualitätsverständnisses 5
3	Warum ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff.? 7
4	Entwicklung der DIN EN ISO 9000 ff. 11
5	Was will die DIN EN ISO 9000 ff. erreichen? 13
6	Struktur der DIN EN ISO 9000 ff. 15
7	Änderungen der Norm DIN EN ISO 9001 Version 2015 gegenüber Version 2008 17
7.1	Wissensmanagement 18
7.2	Chancen- und Risikomanagement 19
7.3	Verstärkung der Verantwortung der Leitung 21
7.4	Verstärkung des prozessorientierten Ansatzes 22
7.5	Orientierung am Kontext des Unternehmens 22
7.6	Orientierung an den Erwartungen interessierter Parteien 23
8	Basis des Qualitätsmanagementsystems: Die betrieblichen Prozesse 25
9	Anforderungen der DIN EN ISO 9001 an Dienstleistungsunternehmen 39
9.1	Erläuterung der Normkapitel der DIN EN ISO 9001 41
9.1.1	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 4 Kontext der Organisation 41
9.1.2	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 5 Führung 50
9.1.3	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 6 Planung 56
9.1.4	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 7 Unterstützung 62
9.1.5	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 8 Betrieb 76

	Seite
9.1.6	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 9 Bewertung der Leistung 105
9.1.7	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 10 Verbesserung 114
9.2	Zusammenfassung der Selbsteinschätzung 117
10	DIN EN ISO 9004 – die sonstigen Anregungen .. 119
11	Dokumentation des QM-Systems 123
12	Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff. 127
12.1	Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems 127
12.1.1	Information 127
12.1.2	Analyse des Ist-Zustandes 128
12.1.3	Aufbau des QM-Systems 128
12.1.4	Verbesserung und Schulung des QM-Systems 132
12.1.5	Überprüfung des QM-Systems 134
12.2	Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungs- unternehmen 135
12.3	Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungs- gesellschaft 136
12.4	Kostenbetrachtung 136
12.5	Was kann ein externer Berater leisten? 137
13	Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren 141
14	DIN EN ISO 9000 ff. und TQM 145
15	Ausblick 149
16	Glossar 151
17	Literatur 154