

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung: QM ist in der Hauptsache Mindset und Methode – also: Mind the GAPZ</b>	<b>1</b>
1.1	Gute Gründe für systematisches Qualitätsmanagement	2
1.2	Ein paar Worte zur ISO 9001	4
1.3	Der Aufbau der Normenreihe	6
1.4	High-Level Struktur	6
<b>2</b>	<b>Die Idee der ständigen Verbesserung als Grundidee und Methode</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Anleitung zum Lesen</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Mind the GAPZ</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Das große Ich bin Ich</b>	<b>19</b>
5.1	Neulich in der Redaktion	19
5.2	Die Perspektive der ISO auf Rahmenbedingungen, Zielgruppen und Märkte	20
5.3	ISO-Häppchen im Wortlaut	24
5.4	Methodenbox	25
<b>6</b>	<b>Chefsache</b>	<b>35</b>
6.1	Neulich in der Konferenzzone	35
6.2	Die Perspektive der ISO auf Führung in den Medien	36
6.3	ISO-Häppchen im Wortlaut	39
6.4	Methodenbox	40

---

<b>7</b>	<b>Wir brauchen einen Plan</b> .....	53
7.1	Neulich im Großraumbüro .....	53
7.2	Die Perspektive der ISO auf das Thema Planung .....	54
7.3	ISO-Häppchen im Wortlaut .....	58
7.4	Methodenbox .....	59
<b>8</b>	<b>Von nichts kommt nichts</b> .....	69
8.1	Neulich am Arbeitsplatz von Merle .....	69
8.2	Die Perspektive der ISO auf Personen, Kompetenzen, Wissen, Kommunikation .....	70
8.3	ISO-Häppchen im Wortlaut .....	76
8.4	Methodenbox .....	77
<b>9</b>	<b>Bei der Arbeit!</b> .....	87
9.1	Neulich in der Musikredaktion .....	87
9.2	Die Perspektive der ISO auf die tägliche Arbeit .....	88
9.3	ISO-Häppchen im Wortlaut .....	93
9.4	Methodenbox .....	94
<b>10</b>	<b>Messen, nicht glauben</b> .....	115
10.1	Neulich beim Team-Meeting .....	115
10.2	Die Perspektive der ISO auf das Thema Bewertung der Leistung ..	116
10.3	ISO-Häppchen im Wortlaut .....	121
10.4	Methodenbox .....	122
<b>11</b>	<b>Aus Fehlern und Erfolgen lernen</b> .....	135
11.1	Neulich bei der Kreativklausur / Strategie- und Entwicklungsklausur .....	135
11.2	Die Perspektive der ISO auf die Idee der kontinuierlichen Verbesserung .....	136
11.3	ISO-Häppchen im Wortlaut .....	140
11.4	Methoden-Box .....	140
<b>12</b>	<b>Das ist nicht das Ende!</b> .....	155
	Die Autoren .....	159