

I	Inhaltsverzeichnis	
II	Vorwort	6
Teil A:DIN ISO 9000 ff. - Beschreibungen und Erläuterungen zum zertifizierten Qualitätsmanagement		6
1	Definitionen und Begriffsbestimmungen	6
2	Rückblick auf die internationale Entwicklung der Qualitätssicherung	12
3	Japanische Managementsysteme und ihre Übertragbarkeit auf die BRD	15
4	Qualitätssicherung als modernes Managementkonzept	17
5	Qualitätsbezogene Kosten	19
6	Qualitätssicherungs-System (QS-System)	22
6.1	Erläuterungen zum QS-System	22
6.2	Einflußfaktoren eines QS-Systems	22
6.2.1	Unternehmensphilosophie/Unternehmensleitbild/ Unternehmenspolitik	22
6.2.2	Unternehmensziele	23
6.2.3	Unternehmensstrategie	24
6.3	Zwei Gruppen von Beweggründen, um die Entwicklung eines QS-Systems zu forcieren	25
6.3.1	Druck des Marktes	25
6.3.2	Zertifizierung als Einstieg in ein TQM-Konzept	26

7	Die DIN ISO-Normen 9000-9004	28
7.1	Die deutsche Normung	28
7.2	Die Entstehung der DIN ISO 9000-Normen	28
7.3	Bedeutung und Anwendungsbereiche der Normen	30
7.4	Bedeutung der Zertifizierung	31
7.5	DIN ISO 9000	32
7.6	DIN ISO 9001	33
7.7	DIN ISO 9002	33
7.8	DIN ISO 9003	34
7.9	DIN ISO 9004	34
8	Ablauf der Zertifizierung	36
8.1	Zertifizierung oder Konformitätserklärung	36
8.2	Voraussetzungen für eine Zertifizierung	37
8.3	Die vier Vertragsabschnitte einer Zertifizierung	38
8.3.1	Vertragsabschnitt 1: Auditvorbereitung	39
8.3.2	Vertragsabschnitt 2: Prüfung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH)	40
8.3.3	Vertragsabschnitt 3: Audit im Unternehmen	41
8.3.4	Vertragsabschnitt 4: Erteilung des Zertifikats	42
Teil B: Übertragung der DIN ISO 9000-Normen auf den Weiterbildungsbereich		43
1	Positionen zur aktuellen Qualitätsdiskussion im Weiterbildungsbereich	43
2	Auswahl der Normen für den Weiterbildungsträger	50
2.1	DIN ISO 9000 beim Weiterbilder	50
2.2	DIN ISO 9001 beim Weiterbilder	51
2.3	DIN ISO 9004 beim Weiterbilder	52
2.4	DIN ISO 9004 Teil 2 beim Weiterbilder	52
3	Zertifizierte Weiterbildungseinrichtungen und akkreditierte Zertifizierer	53

4	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung der DIN ISO 9000 ff. im Unternehmen	55
4.1	Problemkreis 1: Prozesse müssen 'gelebt' werden	55
4.2	Problemkreis 2: Eigenverantwortung der Mitarbeiter	56
4.3	Problemkreis 3: Mangelnde Identifikation	57
4.4	Problemkreis 4: Benennung des QM-Personals	59
4.5	Problemkreis 5: Mangelnde Beachtung durch die Unternehmensleitung	60
4.6	Problemkreis 6: Überprüfung des QM-Systems	61
4.7	Problemkreis 7: Verspätete Einbeziehung der mitbestimmenden Gremien	61
5	Die Anwendung der DIN ISO 9000 ff. beim Weiterbildungsträger	62
5.1	Der Qualitätskreis beim Weiterbilder nach DIN ISO 9004 Teil 2	62
5.2	Vorgehensweise zur Implementierung und Dokumentation eines QM-Systems nach DIN ISO 9001	64
5.3	Übertragung der 20 Elemente der DIN ISO 9001 auf den Weiterbilder	66
5.3.1	Element 1: Verantwortung der obersten Leitung	67
5.3.2	Element 2: Qualitätssicherungssystem	69
5.3.3	Element 3: Vertragsüberprüfung	70
5.3.4	Element 4: Designlenkung	71
5.3.4.1	Designvorgaben	71
5.3.4.2	Designentwicklung und -planung	72
5.3.4.3	Designverifizierung	73
5.3.4.4	Designergebnis	73
5.3.5	Element 5: Lenkung der Dokumente	74
5.3.6	Element 6: Beschaffung	75
5.3.7	Element 7: Vom Auftraggeber beigestellte Produkte	76
5.3.8	Element 8: Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten	77

5.3.9 Element 9: Prozeßlenkung (in Produktion und Montage)	77
5.3.10 Element 10: Prüfungen	79
5.3.11 Element 11: Prüfmittel	81
5.3.12 Element 12: Prüfstatus	82
5.3.13 Element 13: Lenkung fehlerhafter Produkte	83
5.3.14 Element 14: Korrekturmaßnahmen	84
5.3.15 Element 15: Handhabung, Lagerung, Verpackung und Versand	85
5.3.16 Element 16: Qualitätsaufzeichnungen	85
5.3.17 Element 17: Interne Qualitätsaudits	86
5.3.18 Element 18: Schulung	88
5.3.19 Element 19: Kundendienst	88
5.3.20 Element 20: Statistische Verfahren	89
6 Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH)	90
7 Qualität, Sicherheit und Umweltschutz	92
III Abkürzungsverzeichnis	93
IV Darstellungsverzeichnis	95
V Literaturverzeichnis	96