

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
1 Zweck und Handhabung	5
2 Einführung	9
3 Die Normengruppe DIN EN ISO 9000	11
4 Die Basis der Weiterentwicklung: DIN EN ISO 9000 ff.	13
4.1 Merkmale und Inhalte der „alten“ Normengruppe ...	13
4.2 Merkmale von Qualitätsmanagementsystemen, die sich an der „alten“ Normengruppe orientierten ...	14
4.3 Erfolge des bisherigen Normenwerks	15
4.4 Schwächen und Kritikpunkte der „alten“ Normengruppe.	16
5 Die Revision 2008/12	21
6 Die Bedeutung der DIN EN ISO 9000 ff.	27
7 Problembereiche bei der Umsetzung der DIN EN ISO 9000 ff. im Unternehmen.	31
8 Schritte zur DIN EN ISO 9000-Implementierung	39
9 Erläuterungen zu den Schritten	67
10 Projektmanagement	119
11 Prozessmanagement	123
Glossar	135
Literatur	137