

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Zweck und Handhabung	5
2 Einführung	9
3 Die Normengruppe DIN EN ISO 9000 ff.	11
4 Die Basis der Weiterentwicklung: DIN EN ISO 9000 ff.	15
4.1 Merkmale und Inhalte der „alten“ Normengruppe	15
4.2 Merkmale von Qualitätsmanagementsystemen, die sich an der „alten“ Normengruppe orientierten	16
4.3 Erfolge des bisherigen Normenwerks	17
4.4 Schwächen und Kritikpunkte der „alten“ Normengruppe	18
5 Die Revision 2015	23
6 Die Bedeutung der DIN EN ISO 9000 ff.	33
7 Problembereiche bei der Umsetzung der DIN EN ISO 9000 ff. im Unternehmen	37
8 Schritte zur DIN EN ISO 9000-Implementierung	45
9 Erläuterungen zu den Schritten	73
10 Projektmanagement	123
11 Prozessmanagement	127
Glossar	139
Literatur	141
Normensammlungen	141