

# Inhaltsverzeichnis

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