

# Inhalt

	Seite
<b>1 Einführung .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Entwicklung des Qualitätsverständnisses .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Warum ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff.? .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Entwicklung der DIN EN ISO 9000 ff. .....</b>	<b>11</b>
<b>5 Was will die DIN EN ISO 9000 ff. erreichen? ....</b>	<b>13</b>
<b>6 Struktur der DIN EN ISO 9000 ff. .....</b>	<b>15</b>
<b>7 Änderungen der Norm DIN EN ISO 9001 Version 2015 gegenüber Version 2008 .....</b>	<b>17</b>
<b>7.1 Wissensmanagement .....</b>	<b>18</b>
<b>7.2 Chancen- und Risikomanagement .....</b>	<b>19</b>
<b>7.3 Verstärkung der Verantwortung der Leitung .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 Verstärkung des prozessorientierten Ansatzes .....</b>	<b>22</b>
<b>7.5 Orientierung am Kontext des Unternehmens .....</b>	<b>22</b>
<b>7.6 Orientierung an den Erwartungen interessierter Parteien</b>	<b>23</b>
<b>8 Basis des Qualitätsmanagementsystems: Die betrieblichen Prozesse .....</b>	<b>25</b>
<b>9 Anforderungen der DIN EN ISO 9001 an Dienstleistungsunternehmen .....</b>	<b>39</b>
<b>9.1 Erläuterung der Normkapitel der DIN EN ISO 9001 .....</b>	<b>41</b>
<b>9.1.1 Normenkapitel DIN EN ISO 9001:             4 Kontext der Organisation .....</b>	<b>41</b>
<b>9.1.2 Normkapitel DIN EN ISO 9001:             5 Führung .....</b>	<b>50</b>
<b>9.1.3 Normkapitel DIN EN ISO 9001:             6 Planung .....</b>	<b>56</b>
<b>9.1.4 Normkapitel DIN EN ISO 9001:             7 Unterstützung .....</b>	<b>62</b>
<b>9.1.5 Normkapitel DIN EN ISO 9001:             8 Betrieb .....</b>	<b>76</b>

9.1.6	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 9 Bewertung der Leistung .....	105
9.1.7	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 10 Verbesserung .....	114
9.2	<b>Zusammenfassung der Selbsteinschätzung .....</b>	117
10	<b>DIN EN ISO 9004 – die sonstigen Anregungen ..</b>	119
11	<b>Dokumentation des QM-Systems .....</b>	123
12	<b>Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff. ....</b>	127
12.1	<b>Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems ....</b>	127
12.1.1	Information .....	127
12.1.2	Analyse des Ist-Zustandes .....	128
12.1.3	Aufbau des QM-Systems .....	128
12.1.4	Verbesserung und Schulung des QM-Systems .....	132
12.1.5	Überprüfung des QM-Systems .....	134
12.2	<b>Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungs- unternehmen .....</b>	135
12.3	<b>Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungs- gesellschaft .....</b>	136
12.4	<b>Kostenbetrachtung .....</b>	136
12.5	<b>Was kann ein externer Berater leisten? .....</b>	137
13	<b>Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren .....</b>	141
14	<b>DIN EN ISO 9000 ff. und TQM .....</b>	145
15	<b>Ausblick .....</b>	149
16	<b>Glossar .....</b>	151
17	<b>Literatur .....</b>	154