

# Inhalt

<b>VORWORT .....</b>	<b>7</b>
<b>EINFÜHRUNG.....</b>	<b>10</b>
<b>1 VERSTEHEN.....</b>	<b>17</b>
1.1 Grundlagen des Qualitätsmanagements .....	17
1.1.1 Der PDCA-Zyklus und beherrschte Bedingungen.....	17
1.1.2 Grundsätze des QM nach ISO 9001:2015 .....	21
1.2 Zur Arbeit mit der DIN EN ISO 9001 .....	27
1.2.1 Die Familie der 9000er Normen .....	27
1.2.2 Zum Nutzen der Norm .....	28
1.2.3 Zur Anwendung der Norm.....	30
1.3 Die ISO 9001:2015.....	32
1.3.1 Übersicht über die wesentlichen Änderungen und Neuerungen.....	32
1.3.2 Übersicht über die Anforderungskapitel der Norm.....	36
1.3.3 Der PDCA-Zyklus und die Anforderungen der Norm.....	40
1.3.4 Hinweise zur Handhabung der vorliegenden Interpretation .....	41
1.4 Kontext der Organisation.....	43
1.4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	44
1.4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Gruppen .....	45
1.4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des QMS .....	48
1.4.4 QM-System und dessen Prozesse .....	49
1.5 Führung.....	55
1.5.1 Führung und Verpflichtung, Kundenorientierung .....	56
1.5.2 Qualitätspolitik.....	59
1.5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse .....	63
1.6 Planung des Qualitätsmanagementsystems .....	67
1.6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken .....	68
1.6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung .....	71
1.6.3 Planung von Änderungen .....	74
1.7 Unterstützung .....	77
1.7.1 Bereitstellung von Ressourcen .....	78
1.7.2 Kompetenz .....	89
1.7.3 Bewusstsein.....	92
1.7.4 Kommunikation .....	94
1.7.5 Dokumentierte Informationen .....	95
1.8 Betrieb/Leistungserbringung .....	103
1.8.1 Betriebliche Planung und Steuerung .....	104
1.8.2 Bestimmen von Anforderungen an die Leistung .....	108
1.8.3 Entwicklung von neuen Dienstleistungen.....	115
1.8.4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Leistungen.....	125
1.8.5 Leistungserbringung.....	130
1.8.6 Freigabe von Leistungen .....	141
1.8.7 Steuerung nicht konformer Leistungen/Ergebnisse .....	143

1.9	Bewertung der Leistung.....	145
1.9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung .....	146
1.9.3	Managementbewertung .....	155
1.10	Verbesserung .....	161
1.10.1	Allgemeines.....	162
1.10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	164
1.10.3	Fortlaufende Verbesserung.....	169
<b>2</b>	<b>VERMITTELN.....</b>	<b>173</b>
2.1	Grundverständnis und Anforderungen .....	173
2.2	Methodisch-didaktische Aspekte .....	177
2.3	Visuell vermitteln .....	187
2.3.1	Warum? .....	187
2.3.2	Werkzeuge!.....	189
2.3.3	Methoden!.....	193
<b>3</b>	<b>VERANKERN .....</b>	<b>201</b>
3.1	Grundauffassungen und Gestaltungsprinzipien .....	201
3.2	Qualitätsmanagement braucht aktive und achtsame Führung .....	204
3.3	Qualität managen durch Haltung und mentale Modelle.....	210
3.4	Qualität managen durch Kommunikation und Qualifizierung .....	218
3.5	Veränderungen managen heißt: Lernen ermöglichen.....	227
3.6	Veränderungsprozesse verlaufen nicht emotionslos .....	232
3.7	Veränderungen bringen Konflikte mit sich.....	237
3.8	Veränderungen basieren auf Partizipation .....	247
3.9	Qualitätsmanagement ist Organisationsentwicklung .....	255
<b>ANHANG .....</b>		<b>263</b>
Glossar .....		263
Abkürzungen .....		277
Weiterführende Literatur.....		278
Autorenprofile.....		285
Danksagungen .....		287
Schlussgedanke.....		288