

Inhalt

1. Einleitung	5
1.1 Motivation	5
1.2 Lernziele	5
1.3 Inhalte	5
1.4 Wie nutze ich dieses Buch?	6
2. Entwicklung des Qualitätsmanagements	7
2.1 Die Frage nach dem Warum	7
2.2 Qualität im zeitlichen Ablauf	9
2.3 Geschichtliche Entwicklung	10
2.4 Große Namen in der QM-Entwicklung	12
2.5 Nutzen eines Qualitätsmanagementsystems	21
3. Begriffe und Grundlagen des Qualitätsmanagements gem. ISO 9000:2015	23
3.1 Die Definition von Qualität	23
3.2 Weitere grundlegende Begriffe des Qualitätsmanagements	24
3.3 Grundsätze des Qualitätsmanagements	25
4. Normen	29
4.1 Was ist eine Norm?	29
4.2 Arten der Normen	29
4.3 Prinzipien für europäische Normen (EN)	30
4.4 Normenfamilie ISO 9000 ff	30
5. Integrierte Managementsysteme	33
5.1 Was ist ein Integriertes Managementsystem (IMS)?	33
5.2 Übersicht von Normen in einem IMS	34
5.3 Nutzen eines Integrierten Managementsystems	35
6. Die Struktur der ISO 9001:2015	37
7. Die Anforderungen der ISO 9001:2015	39
7.1 ISO 9001 – Kapitel 0: Einleitung	39
7.2 ISO 9001 – Kapitel 1: Anwendungsbereich	39
7.3 ISO 9001 – Kapitel 2: Normative Verweisungen	39
7.4 ISO 9001 – Kapitel 3: Begriffe	39
7.5 ISO 9001 – Kapitel 4: Kontext der Organisation	39
7.6 ISO 9001 – Kapitel 5: Führung	42
7.7 ISO 9001 – Kapitel 6: Planung	44
7.8 ISO 9001 – Kapitel 7: Unterstützung	46
7.9 ISO 9001 – Kapitel 8: Betrieb	50
7.10 ISO 9001 – Kapitel 9: Bewertung der Leistung	54
7.11 ISO 9001 – Kapitel 10: Verbesserung	58

8. Merkmale eines Qualitätsmanagementsystems	61
8.1 Wesentliche Elemente eines Qualitätsmanagementsystems	61
8.2 Merkmale eines erfolgreichen Qualitätsmanagementsystems	62
 9. Aufbau und Implementierung von Managementsystemen	 63
9.1 Einführung planen	65
9.2 Festlegen der Vision, Mission, Werte, Politik, Ziele, Strategie	66
9.3 Information der Mitarbeiter	71
9.4 IST-Analyse	71
9.5 SOLL/IST-Vergleich und Abgleich mit der Norm	72
9.6 Aufbau- und Ablauforganisation festlegen	72
9.7 Schulung der Mitarbeiter	75
9.8 Internes Audit	75
9.9 Managementbewertung	77
9.10 Zertifizierung	77
 10. Prozessmanagement	 79
10.1 Organigramm versus Prozess	79
10.2 Vorteile von Prozessmanagement	80
10.3 Prozessdefinition	81
10.4 Prozessorientierung und Prozessmanagement	82
10.5 Prozessarten	83
10.6 Prozesslandkarte	84
10.7 Prozessbeschreibung	85
10.8 Prozessverantwortung	88
 11. Kennzahlen zur Steuerung und Verbesserung von Prozessen	 91
11.1 Anforderungen an ein Kennzahlensystem	91
11.2 Kennzahlen	93
11.3 Kennzahlenbestimmung	94
 12. Zu guter Letzt	 95