
Vorwort

Der richtige Umgang mit Wissen gehört seit jeher zu den zentralen Herausforderungen unternehmerischen Handelns. Ohne den Begriff Wissensmanagement zu nutzen, haben viele Organisationen bereits bewusst oder intuitiv erkannt, dass das erfolgreiche Nutzen, Entwickeln und Bewahren von Wissen entscheidend für die langfristige Sicherung von Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit sind. Die rasche Veränderung, wachsende Menge und globale Vernetzung des zu verarbeitenden Wissens erzwingen nun zunehmend einen zielorientierten, systematischen und integrierten Umgang mit Wissen. Die intuitive oder implizite Organisation des Wissens stößt immer mehr an ihre Grenzen. Aus diesem Grund gewinnt das Zusammenspiel von Qualitäts- und Wissensmanagement eine neue Bedeutung. Wissen muss als zentrale Ressource des unternehmerischen Handelns auch Gegenstand des Qualitätsmanagements werden. In der neuen Qualitätsmanagementsystemnorm ISO 9001:2015 wird nun konsequenterweise gefordert, dass Organisationen die Verfügbarkeit und Aktualisierung des für die Erfüllung der Kundenanforderungen notwendigen Wissens nachweisen müssen. Damit findet das Wissensmanagement offiziell Eingang in das Qualitätsmanagement. Schon bisher war es für ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem unumgänglich, sowohl individuelles als auch organisationales Wissen aufzubauen und zu erhalten. Das Neue daran ist, dass nun konkrete Anforderungen an ein Wissensmanagement in der Norm enthalten sind, die es zu erfüllen gilt.

In diesem Essential erhalten Sie konkrete und praxiserprobte Hinweise, wie die Anforderungen der ISO 9001:2015 zum Nutzen Ihrer Organisation umgesetzt werden können und welche weiteren Schritte Sie zur Entwicklung eines wertschöpfungsorientierten Wissensmanagements gehen können.

Zusätzlich enthält jedes Kapitel am Ende einfache Kontrollfragen, anhand derer Sie feststellen können, wie weit Sie mit der Umsetzung der Anforderungen der

neuen ISO 9001 oder der Entwicklung eines umfassenden Wissensmanagementsystems bereits gekommen sind.

Wir wünschen anregende Lektüre! Ihr Feedback erreicht uns unter Klaus.North@gmail.com, office@km-a.net oder t.steininger@qms-consulting.at

Wien und Wiesbaden,
Sommer 2015

Klaus North
Andreas Brandner
Thomas Steininger



<http://www.springer.com/978-3-658-11249-3>

Wissensmanagement für Qualitätsmanager
Erfüllung der Anforderungen nach ISO 9001:2015
North, K.; Brandner, A.; Steininger, Th.
2016, VIII, 48 S., Softcover
ISBN: 978-3-658-11249-3