
Inhaltsverzeichnis

1 Wettbewerbsfähigkeit durch Wissensmanagement sichern	1
2 Die Wissenstreppe: Information – Wissen – Kompetenz	5
3 Die Anforderungen der ISO 9001:2015 an das Wissensmanagement	9
3.1 Grundlagen	9
3.2 Mindestanforderungen	10
3.3 Verantwortung für das Wissensmanagement festlegen	13
4 Benötigtes Wissen bestimmen	15
4.1 Die strategische Dimension	15
4.2 Die operative Dimension	17
5 Vorhandenes Wissen betrachten	19
5.1 Strukturierte Analyse	19
5.2 Kompetenzen der Mitarbeiter erfassen	20
6 Benötigtes Wissen erlangen	23
6.1 Interne Quellen	23
6.2 Externe Quellen	24
7 Wissen vermitteln und verfügbar machen	27
7.1 Persönlicher Austausch und Dokumentation	27
7.2 Push- und Pull-Strategie kombinieren	28

7.3	Wissen vermitteln – Kompetenz erlangen	29
7.4	Motivation zur Wissensteilung schaffen	30
8	Wissen aufrecht erhalten	33
8.1	Mitarbeiterbezogene, technische und rechtliche Maßnahmen	33
8.2	Wissensbewahrung – ein dynamischer Prozess	34
9	Die nächsten Schritte: Von der Erfüllung der ISO-Anforderungen zu einem umfassenden Wissensmanagement	37
9.1	Eine Wissensorganisation aufbauen	37
9.2	Wissensarbeit gestalten	38
9.3	Netzwerke und Communities entwickeln	40
9.4	Wissen bilanzieren	41
Anhang	43
Literatur	47



<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