

---

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Ein paar Grundlagen vorweg ...

<b>1</b>	<b>Normgrundlagen</b> .....	3
1.1	Was will die Norm grundsätzlich erreichen?.....	3
1.2	Die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements .....	4
1.3	Wie ist die Norm gegliedert? .....	6
<b>2</b>	<b>Die Rolle der Prozesse im Qualitätsmanagement</b> .....	9
2.1	Prozessorientierung .....	9
2.2	Von der Prozessorientierung zum Prozessmanagement.....	16
2.3	PDCA.....	17
<b>3</b>	<b>Risikobasiertes Denken</b> .....	19

## Teil II Die Auslegung der DIN EN ISO 9001

<b>4</b>	<b>Was bestimmt das Qualitätsmanagementsystem?</b> .....	23
4.1	Was beeinflusst das Unternehmen? .....	23
4.2	Wer will mitreden?.....	24
4.3	Unmögliches ausschließen .....	27
4.4	Forderungen ans Prozessmanagement .....	30
<b>5</b>	<b>Aufgaben der Geschäftsleitung im Qualitätsmanagementsystem</b> .....	37
5.1	Sich zur Qualität verpflichten. ....	37
5.1.1	Die Führung steht in der Pflicht .....	37
5.1.2	Wissen, was die Kunden wollen. ....	40
5.2	Strategie Qualität .....	42
5.3	Wer macht was und wer darf was?.....	44

<b>6</b>	<b>Nicht einfach so, sondern vorher überlegen</b>	49
6.1	Risiken verringern, Chancen nutzen	49
6.2	Sich Ziele setzen	54
6.3	Nichts ist so beständig wie die Veränderung	56
<b>7</b>	<b>Was den Betrieb am Laufen hält ...</b>	59
7.1	... aber nichts kosten soll	59
7.1.1	Was wird grundsätzlich benötigt?	59
7.1.2	Ausreichend Personal	61
7.1.3	Funktionierende Arbeitsmittel	62
7.1.4	Brauchbare Arbeitsbedingungen	64
7.1.5	Ohne vernünftiges Messmittel kann man nicht vernünftig messen	66
7.1.6	Wissen ist Macht	69
7.2	Können und Lernen	71
7.3	Wissen, auf was es ankommt	75
7.4	Wissen austauschen	77
7.5	Ein Qualitätsmanagementsystem dokumentieren	79
7.5.1	Was brauchen wir schriftlich?	79
7.5.2	Regeln für Schriftsteller im Qualitätsmanagementsystem	84
7.5.3	Die Mitarbeiter mit den notwendigen Informationen versorgen	91
<b>8</b>	<b>Produkte herstellen und Leistung erbringen</b>	97
8.1	Wie sollen unsere Produkte und Leistungen entstehen?	97
8.2	Mit den Kunden reden	100
8.2.1	Wie sprechen wir mit unseren Kunden?	100
8.2.2	Was Kunden wollen	102
8.2.3	Können wir das leisten, was wir zusagen?	103
8.2.4	Die Qual der Wahl	107
8.3	Das noch nie Dagewesene: Neuentwicklungen	108
8.3.1	Keine Wolkenschlösser bauen	108
8.3.2	Entwicklung und das Projektmanagement	109
8.3.3	Was muss rein ins Produkt?	111
8.3.4	Damit nichts aus dem Ruder läuft	112
8.3.5	Die fertige Entwicklung – so sieht sie aus	115
8.3.6	Vorsicht bei Änderungen	116

---

8.4	Qualitätsgerechtes Shopping . . . . .	117
8.4.1	Nicht mit jedem Lieferanten. . . . .	117
8.4.2	Bekomme ich, was ich bestellt habe? . . . . .	121
8.4.3	Was muss ein Lieferant von uns wissen? . . . . .	122
8.5	Richtig Produzieren und Dienstleisten – Wie gelingt das? . . . .	124
8.5.1	Wie entstehen unsere Produkte? . . . . .	124
8.5.2	Vorsicht Verwechslungsgefahr . . . . .	126
8.5.3	Auf Kundeneigentum aufpassen. . . . .	128
8.5.4	Verluste vermeiden . . . . .	129
8.5.5	Wie kommt der Kunde mit dem Produkt klar? . . . . .	131
8.5.6	Never change a running system . . . . .	133
8.6	Grünes Licht für gute Ware. . . . .	134
8.7	Fehler wieder ausbügeln. . . . .	136
<b>9</b>	<b>Wie messen wir unsere Leistung? . . . . .</b>	<b>139</b>
9.1	Was man nicht messen kann, kann man nicht verbessern . . . .	139
9.1.1	Was wird wann und wie gemessen? . . . . .	139
9.1.2	Zufriedene Kunden messen . . . . .	140
9.1.3	Z.D.F. – Zahlen, Daten, Fakten . . . . .	142
9.2	Das Managementsystem durch Zuhören messen . . . . .	144
9.3	Funktioniert unser Qualitätsmanagementsystem insgesamt? . .	149
<b>10</b>	<b>So schließt sich der Kreis des Deming . . . . .</b>	<b>153</b>
10.1	Stillstand ist Rückschritt. . . . .	153
10.2	Aus Fehlern lernen . . . . .	154
10.3	Was hilft beim Verbessern? . . . . .	158
	<b>Die zehn häufigsten Normirrtümer . . . . .</b>	<b>161</b>
	<b>Weiterführende Literatur. . . . .</b>	<b>165</b>

Die DIN EN ISO 9001:2015 verstehen

Die Norm sicher interpretieren und sinnvoll umsetzen

Brugger-Gebhardt, S.

2016, XVIII, 165 S. 15 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-14494-4