

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1 Exposition	1
1.1 Problemstellung.....	4
1.2 Zielsetzung.....	6
1.3 Forschungsvorgehen	7
1.4 Aufbau der Arbeit.....	10
2 Grundlagen.....	13
2.1 Informationsmodellierung.....	13
2.2 Prozessmanagement	22
2.2.1 Entwicklung der Prozessorientierung	22
2.2.2 Terminologie des Prozessmanagements	25
2.2.3 Ansätze und Vorgehensmodelle des Prozessmanagements	28
2.2.4 Prozessmodellierung.....	31
2.3 Qualitätsmanagementnorm ISO 9001	40
2.3.1 Entwicklung der Qualitätskonzepte	40
2.3.2 Terminologie der ISO 9001.....	48
2.3.3 Konzepte und Struktur der ISO 9001.....	52
2.3.4 Ansätze für die ISO 9001.....	58
3 Konstruktionsvorbereitungen.....	61
3.1 Prozessorientierte Ansätze für die ISO 9001.....	61
3.2 Anforderungen an das Vorgehensmodell.....	73
3.3 Vorgehen zur Konstruktion	75
4 Analyse der ISO 9001-Anforderungen.....	79
4.1 Hauptabschnitt 4 – Kontext der Organisation.....	81
4.1.1 Abschnitt 4.1 – Verstehen der Organisation und ihres Kontextes.....	82
4.1.2 Abschnitt 4.2 – Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	83
4.1.3 Abschnitt 4.3 – Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	84
4.1.4 Abschnitt 4.4 – Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse.....	85
4.2 Hauptabschnitt 5 – Führung	88

4.2.1	Abschnitt 5.1 – Führung und Verpflichtung.....	88
4.2.2	Abschnitt 5.2 – Politik.....	92
4.2.3	Abschnitt 5.3 – Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	93
4.3	Hauptabschnitt 6 – Planung.....	94
4.3.1	Abschnitt 6.1 – Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	95
4.3.2	Abschnitt 6.2 – Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung.....	96
4.3.3	Abschnitt 6.3 – Planung von Änderungen.....	99
4.4	Hauptabschnitt 7 – Unterstützung.....	100
4.4.1	Abschnitt 7.1 – Ressourcen.....	100
4.4.2	Abschnitt 7.2 – Kompetenz.....	108
4.4.3	Abschnitt 7.3 – Bewusstsein.....	109
4.4.4	Abschnitt 7.4 – Kommunikation.....	110
4.4.5	Abschnitt 7.5 – Dokumentierte Information.....	111
4.5	Hauptabschnitt 8 – Betrieb.....	113
4.5.1	Abschnitt 8.1 – Betriebliche Planung und Steuerung.....	114
4.5.2	Abschnitt 8.2 – Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	115
4.5.3	Abschnitt 8.3 – Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.....	120
4.5.4	Abschnitt 8.4 – Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	126
4.5.5	Abschnitt 8.5 – Produktion und Dienstleistungserbringung.....	130
4.5.6	Abschnitt 8.6 – Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	136
4.5.7	Abschnitt 8.7 – Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	137
4.6	Hauptabschnitt 9 – Bewertung der Leistung.....	138
4.6.1	Abschnitt 9.1 – Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	138
4.6.2	Abschnitt 9.2 – Internes Audit.....	140
4.6.3	Abschnitt 9.3 – Managementbewertung.....	142
4.7	Hauptabschnitt 10 – Verbesserung.....	145
4.7.1	Abschnitt 10.1 – Allgemeines.....	146
4.7.2	Abschnitt 10.2 – Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	147
4.7.3	Abschnitt 10.3 – Fortlaufende Verbesserung.....	148
5	Konstruktion des Vorgehensmodells.....	151
5.1	Konstruktion des Ordnungsrahmens.....	152
5.2	Vorbereitung.....	157
5.2.1	Managementunterstützung sichern.....	157
5.2.2	Projekt planen.....	158
5.2.3	Dokumentation planen.....	160
5.2.4	Kommunikation planen.....	164

5.3	Strategie und Ordnungsrahmen.....	166
5.3.1	Ordnungsrahmen erstellen	166
5.3.2	Einflüsse analysieren.....	169
5.3.3	Anwendungsbereich festlegen.....	172
5.3.4	Qualitätsleitbild festlegen	173
5.4	Modellierung und Analyse	176
5.4.1	Prozesse erarbeiten	176
5.4.2	Inhalte berücksichtigen	180
5.4.3	Ressourcen planen	195
5.4.4	Potenziale analysieren.....	210
5.4.5	Berichtswesen erarbeiten	214
5.5	Roll-out und Ausführung.....	216
5.5.1	Qualitätsbewusstsein schaffen.....	217
5.5.2	Dokumentation steuern	220
5.5.3	Ressourcen steuern	223
5.5.4	Betrieb überwachen	231
5.6	Bewertung	236
5.6.1	Interne Audits durchführen.....	237
5.6.2	QMS bewerten.....	239
5.6.3	Managementbewertung durchführen.....	244
5.7	Verbesserung	245
5.7.1	Fehler vermeiden.....	246
5.7.2	QMS verbessern	247
5.8	Zertifizierung.....	249
6	Anwendung des Vorgehensmodells.....	251
6.1	Vorbereitung.....	252
6.1.1	Managementunterstützung sichern.....	252
6.1.2	Projekt planen.....	253
6.1.3	Dokumentation planen	254
6.1.4	Kommunikation planen	256
6.2	Strategie und Ordnungsrahmen.....	258
6.2.1	Ordnungsrahmen erstellen	258
6.2.2	Einflüsse analysieren.....	259
6.2.3	Anwendungsbereich festlegen.....	260
6.2.4	Qualitätsleitbild festlegen.....	262
6.3	Modellierung und Analyse	263
6.3.1	Prozesse erarbeiten	263
6.3.2	Inhalte berücksichtigen	266

6.3.3	Ressourcen planen.....	273
6.3.4	Potenziale analysieren	280
6.3.5	Berichtswesen erarbeiten.....	281
6.4	Roll-out und Ausführung.....	282
6.4.1	Qualitätsbewusstsein schaffen.....	282
6.4.2	Dokumentation steuern.....	283
6.4.3	Ressourcen steuern.....	285
6.4.4	Betrieb überwachen.....	288
6.5	Bewertung.....	289
6.5.1	Interne Audits durchführen.....	289
6.5.2	QMS bewerten.....	291
6.5.3	Managementbewertung durchführen	292
6.6	Verbesserung.....	293
6.6.1	Fehler vermeiden.....	293
6.6.2	QMS verbessern	294
6.7	Zertifizierung	294
7	Fazit.....	297
7.1	Ergebnis.....	298
7.2	Ausblick	301
	Literaturverzeichnis.....	303