

}essentials{

Klaus North · Andreas Brandner
Thomas Steininger

Wissensmanagement für Qualitätsmanager

Erfüllung der Anforderungen
nach ISO 9001:2015



Springer Gabler

essentials

Essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. Essentials informieren schnell, unkompliziert und verständlich.

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können.

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet.

Essentials: Wissensbausteine aus den Wirtschafts, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autoren aller Springer-Verlagsmarken.

Klaus North • Andreas Brandner
Thomas Steininger

Wissensmanagement für Qualitätsmanager

Erfüllung der Anforderungen
nach ISO 9001:2015



Springer Gabler

Prof. Dr. Klaus North
Wiesbaden Business School
Wiesbaden
Deutschland

Ing. Thomas Steininger MSc
QMS Consulting e.U.
Wien
Österreich

MMag. Dr. Andreas Brandner
Knowledge Management Associates
Wien
Österreich

ISSN 2197-6708
essentials
ISBN 978-3-658-11249-3
DOI 10.1007/978-3-658-11250-9

ISSN 2197-6716 (electronic)
ISBN 978-3-658-11250-9 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

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