

E DIN ISO 9004:2007-12

Inhalt		Seite
Nationales Vorwort		4
Einleitung		7
1	Anwendungsbereich	8
2	Normative Verweisungen	8
3	Begriffe	8
4	Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg	8
4.1	Fokus auf interessierte Parteien	8
4.2	Ansätze zum Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg	9
4.2.1	Allgemeines	9
4.2.2	Fokus auf Strategie	10
4.2.3	Prozessansatz	10
4.2.4	Ständige Verbesserung	11
4.3	Verantwortung der Leitung	11
4.4	Bewerten nachhaltigen Erfolgs	12
5	Das Umfeld der Organisation	12
5.1	Veränderliches Umfeld	12
5.2	Überwachung	12
5.3	Analyse	13
6	Erarbeitung, Planung und Umsetzung von Politik und Strategie	13
6.1	Erarbeitung von Politik und Strategie	13
6.2	Politik- und Strategieplanung und -umsetzung	14
6.2.1	Planung	14
6.2.2	Szenarien und strategische Risiken	14
6.2.3	Umsetzung in Prozessen und Strukturen einer Organisation	15
7	Ressourcen	15
7.1	Management von Ressourcen	15
7.2	Finanzen	15
7.3	Mitarbeiter	16
7.3.1	Allgemeines	16
7.3.2	Personalmanagement	16
7.3.3	Kompetenz der Mitarbeiter	16
7.3.4	Einbeziehung und Motivation der Mitarbeiter in der Organisation	17
7.4	Partner	17
7.4.1	Partner und Partnerschaften	17
7.4.2	Auswahl von Partnern	17
7.4.3	Gesichtspunkte, die im Zusammenhang mit Partnern betrachtet werden müssen	18
7.4.4	Beurteilen der Beziehungen zu Partnern	18
7.4.5	Steigerung der Fähigkeiten der Partner	18
7.4.6	Bewertung von Partnerschaften	18
7.5	Infrastruktur	18
7.6	Arbeitsumfeld	19
7.7	Wissen, Informationen und Technologie	19
7.8	Natürliche Ressourcen	19
8	Prozessmanagement	19
8.1	Prozessarten	19
8.2	Leiten und Lenken der Prozesse der Organisation	20
8.3	Prozessverantwortung und -befugnis	20
9	Messung und Analyse	20
9.1	Zielsetzung	20

9.2	Wichtige Leistungskenngrößen	20
9.3	Erfassen von Daten und Informationen	21
9.3.1	Allgemeines.....	21
9.3.2	Angaben in Bezug auf wichtige Leistungskenngrößen.....	21
9.3.3	Interne Audits.....	21
9.3.4	Selbstbewertung.....	22
9.4	Bewerten von Daten und Überwachen der Zielerreichung	22
9.5	Entscheidungen	23
10	Verbesserung, Innovation und Lernen.....	23
10.1	Streben nach nachhaltigem Erfolg erfordert Verbesserung und Innovation	23
10.2	Verbesserung	23
10.3	Innovation.....	25
10.4	Lernen	26
Anhang A (informativ) Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg – Das Werkzeug zur Selbstbewertung.....		28
Anhang B (informativ) Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg – Arbeitsblätter zur Selbstbewertung.....		31
Literaturhinweise		62