

# E DIN ISO 9004:2007-12

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

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
<b>Anhang A (informativ) Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg – Das Werkzeug zur Selbstbewertung.....</b>		<b>28</b>
<b>Anhang B (informativ) Leiten und Lenken zu nachhaltigem Erfolg – Arbeitsblätter zur Selbstbewertung.....</b>		<b>31</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>		<b>62</b>