
Inhaltsverzeichnis

Wie Sie mit diesem Arbeitsheft erfolgreich arbeiten	2
Standards	3
Was sind Standards?	3
Was Standards nicht sind	4
Nutzen von Standards	4
Wozu Standards nützlich sind	5
Einwände gegen Standards	5
Vorgehen	6
1) Ziele	6
2) Entscheidung: Standards für die gesamte Organisation?	10
3) Klären und Festlegen der Aufgabenbereiche	12
4) Sammeln aller Arbeiten, Aufgaben und Tätigkeiten	15
5) Ordnen der Aufgaben, Tätigkeiten und Arbeiten	17
Beispiele für Aufgabenbereiche und dazugehörige Tätigkeiten, Aufgaben und Arbeiten für verschiedene Abteilungen	19
6) Auswählen der Tätigkeiten, Aufgaben und Arbeiten, für die Standards festgelegt und beschrieben werden sollen	21
7) Ein einheitliches Muster für die Erfassung der Arbeitsabläufe verwenden..	25
Formblätter für die Erfassung der Arbeitsabläufe	25
8) Planung – Wer beschreibt welche Arbeiten, Aufgaben und Tätigkeiten? ..	29
9) Beschreibung der Arbeiten, Aufgaben und Tätigkeiten	29
10) Überprüfen auf Vollständigkeit und Verbesserungsmöglichkeiten	33
11) Standards beschreiben und festlegen	34
12) Standards in Kraft setzen	41
13) Verbesserungsprozeß	42
Anwendung der Standards	44
Standards, Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagement-Handbuch ...	46