

Inhalt

Editorial	7
Norm und Normalität: eine Einführung	9

Kapitel 1 Grundlagen:

Ordnung in einer komplexen und dynamischen Gesellschaft	17
1 Das internationale Normensystem: Akteure, Prozesse und die Rolle der Schweiz	18
2 Begriffe, Definitionen, Typen: ein Überblick	25
3 Zertifizierung und Akkreditierung: ein System zur Prüfung von Anwendern und Prüfern	31
4 Normen im historischen Wandel: vom Nebeneinander zum Miteinander auf den Strassen der Schweizer Städte und Agglomerationen	43
5 Normen im Vergleich zu anderen Regelsystemen: das Beispiel des EFQM-Reifegradmodells	52
6 Die ISO 9001: das Schweizer Taschenmesser des Qualitäts- managements	58
7 Das komplexe Zusammenspiel von Normierung und Innovation: Wie Stabilität und Wandel miteinander verbunden sind	67

Kapitel 2 Fallbeispiele:

Wie Normen und Standards Organisationen besser machen und unseren Alltag prägen	77
8 Nebenamtlich im Spitzenteam: Wie Normen die Kooperation zwischen Berufsfachschulen und Milizakteuren des Bildungssystems erleichtern	78
9 Eines der besten Hotels will noch besser werden: der Balanceakt des Dolder Grand in Zürich zwischen normierter Qualität und individuellen Gästebedürfnissen	86
10 «Verzichten Sie vorgängig auf die Rasur der Beine»: Der sichere Behandlungspfad ist in den Hirslanden-Kliniken standardisiert und zunehmend automatisiert	97

11	Fertig gebaut ist nie: Implenias Betreuung künftiger Stockwerkeigentümer zeigt, wie Managementsystem-Normen zu einer besseren Dienstleistung führen können	105
12	Ein gemütlicher Ausflug in ein raues Umfeld: Die Jungfraubahnen fahren seit 1912 Gäste ins Hochgebirge und überlassen dabei nichts dem Zufall	115
13	Sicherheit und Gesundheit gehen vor: Wie das Bauunternehmen Lazzarini seine Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit schützt	125
14	Mit hehren Motiven ist es nicht getan: Die ORS Gruppe hat für die Betreuung geflüchteter Menschen ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut	132
15	Kultur in der Flasche: Das Rivella-Rezept besteht aus Normen, Vertrauen und vielen anderen Zutaten	138
16	Von Interlaken nach Hamburg: Wie eine sichere und komfortable Zugfahrt zur Norm wird	149
17	Standards als Schlüssel und Schrauben: Sie öffnen der SFS Group Türen und halten das Unternehmen zusammen	159
18	Was ist schon normal? Die Paraplegiker-Stiftung pflegt einen kritischen und pragmatischen Umgang mit Normen	170
	Kapitel 3 Nachhaltige Entwicklung:	
	Bedeutung und Potenzial von Normen und Standards	179
19	Transnationale Gouvernanz für nachhaltige Entwicklung: eine Ordnung für das Erdzeitalter des Menschen	180
20	Standards für eine nachhaltige Unternehmensführung: Entstehung, Analyse und ein Lösungsansatz	208
21	Normierung für transformative Innovation? Chancen und Risiken anhand des Fallbeispiels der ISO 30500 für netzunabhängige Sanitärsysteme	217
22	Zur Rolle des Staats: «Wir können viel davon lernen, wie Qualitätsanforderungen in der Wirtschaft durchgesetzt wurden»	225
	Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	231
	Nachwort und Dank	235