

# Inhaltsverzeichnis

<b>7</b>	<b><i>Einleitung und Aufbau des Leitfadens</i></b>
<b>9</b>	<b><i>1. Definitionen</i></b>
9	1.1. Qualität
9	1.2. Qualitätsmanagement (ehemals Qualitätssicherung)
11	1.3. Qualitätsmanagement-System (ehemals Qualitätssicherung-System):
11	1.4. Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätsprüfung
11	1.5. TQM - Total Quality Management
<b>13</b>	<b><i>2. Norm DIN ISO 9000 ff. – Aufbau, Inhalte, Zertifizierung</i></b>
13	2.1. Qualitätsnormen DIN ISO 9000 - 9004
15	2.2. Welche Überlegungen stehen hinter der Konstruktion der Normen?
15	2.3. Wie will die DIN ISO 9000 ff. dauerhafte Qualität sicherstellen?
16	2.4. Aufschlüsselung der Elemente eines normengerechten QM-Systems
18	2.5. Das Qualitätsaudit zur Zertifizierung nach DIN ISO 9000 ff.
<b>21</b>	<b><i>3. Schritte der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems</i></b>
21	3.1. Allgemeine Probleme
22	3.2. Entscheidung über die Einführung eines QM-Systems
22	3.3. Klärung der Fragen von Qualitätszielen und Qualitätspolitik
24	3.4. Konzeption der Einführung eines QM-Systems mit geringer Mitarbeiterbeteiligung
26	3.5. Konzeption der Einführung eines QM-Systems mit hoher Mitarbeiterbeteiligung
26	3.5.1. Grundsätze der Einführung, Struktur und Planung wichtiger Meilensteine
28	3.5.2. Qualität ist machbar - die Betroffenen zu Beteiligten machen!
31	3.5.3. Qualität entsteht durch Kommunikation
31	3.5.4. „Qualitätsförderliche Arbeitsstrukturen brauchen eine lernförderliche Arbeitsgestaltung!“
33	3.5.5. Analyse der Erfüllung der Qualitätsziele, Ableitung von differenzierten Qualitätszielen
35	3.5.6. Anpassung und Ergänzung des QM-Systems an die Qualitätsziele, die Qualitätspolitik und die Normenanforderungen
36	3.5.7. Was fördert im Betrieb Qualität und Qualitätsmanagement? Was behindert Qualität und Qualitätsmanagement?
36	3.5.8. Schulung der Mitarbeiter

---

## **38      4      *Instrumente und Handreichungen zu den einzelnen Schritten der Einführung eines QM-Systems***

- 
- 38      4.1. Entscheidung über die Einführung eines QM-Systems
  - 38      4.2. Instrumente betrieblicher Kommunikationsmöglichkeiten
  - 40      4.3. Qualitätsziele – „Die Stimme des Kunden“
  - 44      4.4. Analyse von Qualitätszielen, Zielerfüllung und Qualitätsmanagement
  - 49      4.5. Verbesserung der Arbeitsplatzgestaltung unter Beteiligung der Mitarbeiter
  - 52      4.6. Schulung der Mitarbeiter

---

## **61      5      *Argumente zu Normierung und Zertifizierung***

- 
- 61      5.1 Der „neue“ Qualitätsbegriff
  - 61      5.2 Warum Qualitätsmanagement?
  - 62      5.3 Was ist Qualitätsmanagement?
  - 63      5.4 Wodurch ist die Qualitäts-Norm (DIN ISO 9000 - 9004) begründet?
  - 65      5.5 Kritikpunkte an der Norm
  - 67      5.6 Potentiale der Einführung eines normenkonformen QM-Systems

---

## **71      6      *Erfahrungen***

- 
- 71      6.1 Ein betriebliches Beispiel für die Umsetzung eines Total Quality Management-Konzepts
  - 75      6.2 Qualitätszirkel - kurzfristige Ergebnisverbesserung und langfristige Entwicklungsarbeit

---

## **77      7      *Aufbau der Norm in differenzierter Darstellung***

---

### **91      *Anmerkungen***

---

### **92      *Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen***

---

### **93      *Literatur***