

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	9
Table of Content	11
Abkürzungsverzeichnis/List of Abbreviations	13
1 Einführung	19
2 Bedeutung eines Qualitätsmanagements	23
2.1 Qualitätsbegriff	23
2.2 Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystem	25
2.3 Nutzen und Aufwand eines Qualitätsmanagementsystems	27
3 Integrierte Managementsysteme	31
3.1 Grundlagen	31
3.2 Modelle und Methoden	33
3.3 Integration von Managementsystemen	36
4 Qualitätsmanagement für kleine Organisationen	39
4.1 Allgemeine Anforderungen	40
4.1.1 Politik, Vision und Leitbild	41
4.1.2 Ziele, Handlungsfelder und Maßnahmen	45
4.1.3 Aufbau- und Ablauforganisation	48
4.2 Dokumentationsanforderungen	51
4.2.1 Grundlagen	51
4.2.2 Anleitung zur Selbstbewertung	52
4.3 Werkzeuge und Techniken	55
5 Umsetzung eines Qualitätsmanagements im Arbeitsalltag	59
5.1 Voraussetzungen	59
5.2 Analyse des vorhandenen Qualitätsmanagements	60
5.3 Entwicklung der Qualitätspolitik	61
5.4 Entwicklung eines Selbstbewertungsmodells	65
5.5 Entwicklung der Kundeninformation	84
5.6 Erfahrungen und Konsequenzen	85
Anhang A – Managementsysteme	89
1 Qualitätsmanagement	89
1.1 DIN EN ISO 9000 ff.	89

1.1.1	Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2000 ff. .	89
1.1.2	Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001:2000	92
1.1.3	Regelkreis als Grundprinzip des Qualitätsmanagements	94
1.1.4	Prozessorientierung	96
1.1.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	99
1.1.6	DIN EN ISO 9001:2000 für kleine Organisationen	101
1.2	Common Assessment Framework	103
1.2.1	Grundlagen	104
1.2.2	Kriterien zur Beurteilung von Maßnahmen/Aktionen	106
1.2.3	Kriterien zur Beurteilung von Ergebnissen	109
1.2.4	Bewertungsschemata	112
1.2.5	Anwendung des Modells	113
1.3	European Foundation for Quality Management	114
1.3.1	Grundlagen	115
1.3.2	EFQM Excellence Modell 2000	116
1.3.3	Anwendung des Modells	118
1.3.4	Balanced Scorecard	118
1.4	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung	119
1.4.1	Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung	120
1.4.2	Logik des lernerorientierten Qualitätsmodells	120
1.4.3	Qualitätsentwicklung und -testierung	122
1.5	Qualitätspreise	125
2	Umweltmanagement	127
2.1	DIN EN ISO 14000 ff.	128
2.2	Environmental Management and Audit Scheme	129
3	Arbeitsschutzmanagement	133
Anhang B – Beispielorganisationen		135
1	Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh)	135
2	Internationaler Verband für Hauswirtschaft (IVHW)	139
Quellenverzeichnis/List of Sources		272
Stichwortverzeichnis/Index		277
Autorinnen/Authors		282

Table of Content

Preface	145
Inhaltsverzeichnis	9
Table of Content	11
List of Abbreviations/Abkürzungsverzeichnis	13

1	Introduction	149
----------	---------------------------	------------

2	Significance of Quality Management	153
----------	---	------------

2.1	The Term <i>Quality</i>	153
-----	-------------------------------	-----

2.2	Quality Management and Quality Management System	155
-----	--	-----

2.3	Benefits and Costs of a Quality Management System	157
-----	---	-----

3	Integrated Management Systems	161
----------	--	------------

3.1	Rudiments	161
-----	-----------------	-----

3.2	Models and Methods	163
-----	--------------------------	-----

3.3	Integration of Management Systems	166
-----	---	-----

4	Quality Management for Small Organisations ...	169
----------	---	------------

4.1	General Requirements	170
-----	----------------------------	-----

4.1.1	Politics, Vision and Mission Statement	171
-------	--	-----

4.1.2	Objectives, Fields of Action and Measures	175
-------	---	-----

4.1.3	Organizational Structure and Operational Structure ...	179
-------	--	-----

4.2	Documentation Requirements	181
-----	----------------------------------	-----

4.2.1	Rudiments	181
-------	-----------------	-----

4.2.2	Guidelines for Self-assessment	182
-------	--------------------------------------	-----

4.3	Tools and Techniques	185
-----	----------------------------	-----

5	Implementation of Quality Management in Daily Work	189
----------	---	------------

5.1	Requirements	189
-----	--------------------	-----

5.2	Analysis of the Existing Quality Management	190
-----	---	-----

5.3	Development of Quality Policy	191
-----	-------------------------------------	-----

5.4	Development of a Self-assessment Model	195
-----	--	-----

5.5	Development of Customer Information	214
-----	---	-----

5.6	Experience and Consequences	215
-----	-----------------------------------	-----

Appendix A – Management Systems		219
--	--	------------

1	Quality Management	219
----------	---------------------------------	------------

1.1	DIN EN ISO 9000 ff.	219
-----	--------------------------	-----

1.1.1	Quality Management in Accordance With DIN EN ISO 9001:2000 ff.	219
1.1.2	Basics of Quality Management According to DIN EN ISO 9001:2000	222
1.1.3	Cycle as a Basic Principle of Quality Management	224
1.1.4	Process Orientation	225
1.1.5	Continuous Improvement Process	227
1.1.6	DIN EN ISO 9001:2000 for Small Organisations	230
1.2	Common Assessment Framework	233
1.2.1	Basics	234
1.2.2	Criteria for the Assessment of Measures/Actions	236
1.2.3	Criteria for the Assessment of Results	239
1.2.4	Assessment Panels	241
1.2.5	Application of the Model	242
1.3	European Foundation for Quality Management	243
1.3.1	Basics	244
1.3.2	EFQM Excellence Model 2000	246
1.3.3	Application of the Model	247
1.3.4	Balanced Scorecard	247
1.4	Learner-oriented Quality Certification in Further Training	248
1.4.1	Quality Development in Further Training	249
1.4.2	Logic of the Learner-oriented Quality Model	250
1.4.3	Quality Development and Certification	251
1.5	Quality Awards	254
2	Environmental Management	257
2.1	DIN EN ISO 14000 ff.	257
2.2	Environmental Management and Audit Scheme	259
3	Health and Safety Management	263
Appendix B – Sample Organisations		265
1	Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh – German Society for Home Economics) ...	265
2	Internationaler Verband für Hauswirtschaft (IVHW) – International Federation for Home Economics (IFHE)	269
List of Sources/Quellenverzeichnis		272
Index/Stichwortverzeichnis		277
Authors/Autorinnen		282