

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage.	6
Mind Mapping®	9
Qualitätsbegriff und Qualitätsdimensionen.	16
Übersicht und Begriffserklärungen.	28
Qualitätsmanagementsysteme.	32
Din EN ISO 9000 Normenreihe	34
EFQM Excellence Modell	48
Branchenspezifische Siegel und Zertifikate	58
Implementierung und Aufrechterhaltung des QM-Systems	62
Zertifizierung.	65
Elemente des Qualitätsmanagements	71
Kundenorientierung	73
Leitbilder	95
Qualitätspolitik, Qualitätsplanung und Zielfindung.	112
Kennzahlen, Messgrößen und Indikatoren	127
Verantwortlichkeiten und interne Kommunikation	140
Qualitätsmanagementbeauftragte	153
Prozessmanagement	163
Qualitätszirkel	194
Qualitätshandbuch und Dokumentation.	213
Qualitätswerkzeuge	235
Intelligente QM-Führungsinstrumente	243
Audits	243
Managementbewertung	255
Selbstbewertung und Benchmarking	262
Qualitätsphilosophien.	270
Demings Management-Programm.	271
Kaizen	284
Total Quality Management (TQM)	296

Anhang	299
Schlusswort	299
Danksagung	300
Autoren	301
Literatur	303
Software	304
Ausgewählte Links	305
Abkürzungen	305
Stichworte	307

Hinweis

Ausgewählte Mind Maps® aus diesem Buch stehen den Lesern in der farbigen Version als Download unter der folgenden Adresse zur Verfügung: www.altenheim.net/qm-mindmaps.