

# 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 |
| Qualitätswerzeuge .....                                    | 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](http://www.altenheim.net/qm-mindmaps).