

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Historie und Prinzipien des Qualitätsmanagements	9
2.1	Historie	9
2.2	Prinzipien	13
3	Modelle des Qualitätsmanagements	19
3.1	DIN EN ISO 9001:2008	21
3.2	DIN EN 15224:2012	34
3.3	Das Modell für Excellence der EFQM	37
3.4	KTQ	53
3.5	Joint Commission	62
3.6	Bewertung der Modelle	63
4	Implementierung eines QM-Systems	69
4.1	Voraussetzungen	69
4.2	Umsetzung	76
5	Ergebnissicherung und Weiterentwicklung	101
5.1	Kennzahlenanalyse	101
5.2	Auditierung	105
5.3	Selbstbewertung	111
6	Typische Potenzialthemen	117
7	Zusammenfassung und Ausblick	121
	Literatur	123
