

EINFÜHRUNG IN DAS QUALITÄTSMANAGEMENT	13
1. Qualität – was ist das?	13
<i>Andre M. Schmutte</i>	
2. Der entscheidende Wettbewerbsfaktor	17
<i>Andre M. Schmutte</i>	
3. Die Entwicklung und Verwaltung der Qualitätsmanagement-normen	23
<i>Urs Meier</i>	
4. Praktische Tipps zum Aufbau eines Qualitätsmanagement-systems	30
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
4.1 Qualitätsmanagement beginnt im Kopf.	30
4.2 Ein Blick in die Kapitel der Norm DIN ISO 9001	34
4.3 Was ist neu in der aktualisierten Norm, die ab 2015 gelten wird?	42
5. Instrumente des Qualitätsmanagements – anfängliche Einwände, praktischer Nutzen	44
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
6. Der Weg zum Zertifikat	55
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
6.1 Die wichtigsten Fragen rund um das Audit.	55
6.2 Fragenkatalog für das interne Audit als Vorbereitung auf die Zertifizierung.	58
7. Exzellenzmodelle – der nächste Schritt zur Spitzenleistung.	70
<i>Andre M. Schmutte</i>	
7.1 Streben nach langfristigem Geschäftserfolg	70
7.2 Der EFQM Excellence Award – die höchste Auszeichnung für Organisationen in Europa	74

QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR DIE HOTELLERIE	77
<i>Klaus W. Jamin</i>	
Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 (15) des Muster Hotels	85
Checklisten für Hotels	165
<i>Edgar E. Schaetzing</i>	
Organisations- und Rationalisierungsprogramm	165
Führungsverhalten in der Hotellerie	170
Personaleinsatz in der Hotellerie – Einführung neuer Mitarbeiter	174
Marktanalyse zum Hotelstandort	178
 Literatur	 183
Glossar	189
Schlusswort von Alfred Darda	213
Autorenverzeichnis	217