

# Inhaltsverzeichnis

<b>EINFÜHRUNG IN DAS QUALITÄTSMANAGEMENT .....</b>	13
<b>1. Qualität – was ist das? .....</b>	13
<i>Andre M. Schmutte</i>	
<b>2. Der entscheidende Wettbewerbsfaktor .....</b>	17
<i>Andre M. Schmutte</i>	
<b>3. Die Entwicklung und Verwaltung der Qualitätsmanagement-normen .....</b>	23
<i>Urs Meier</i>	
<b>4. Praktische Tipps zum Aufbau eines Qualitätsmanagement-systems .....</b>	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
<b>5. Instrumente des Qualitätsmanagements – anfängliche Einwände, praktischer Nutzen .....</b>	44
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
<b>6. Der Weg zum Zertifikat .....</b>	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
<b>7. Exzellenzmodelle – der nächste Schritt zur Spitzenleistung .....</b>	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

<b>QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR DIE HOTELLERIE .....</b>	<b>77</b>
<i>Klaus W. Jamin</i>	
<b>Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 (15)</b>	
<b>des Muster Hotels .....</b>	<b>85</b>
<b>Checklisten für Hotels .....</b>	<b>165</b>
<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
<b>Literatur.....</b>	<b>183</b>
<b>Glossar.....</b>	<b>189</b>
<b>Schlusswort von Alfred Darda.....</b>	<b>213</b>
<b>Autorenverzeichnis .....</b>	<b>217</b>