

	Seite
Vorwort Dr. Helmut E. ZSIFKOVITS	7
Einführung eines Qualitätssicherungssystems nach ISO 9000 in einem Dienstleistungsunternehmen Dipl.-Ing. Hannes MISSETHON	9
Qualität und Kosten optimieren Dr. Hans-Otto HÜPPE	17
TQM bei Digital stv. Gen.-Dir. Friedrich MACHER	27
TQM im Dienstleistungsbereich Logistik Mag. Wolfgang BÖSCH	43
Best Management Practices - Ergebnisse einer internationalen Studie Dr. Ernst ANTENSTEINER	57
Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen Dr. med. August GOMSI	67
Qualität in der Dienstleistung Dipl.-Ing. Dr. Albrecht FERLING	77
ISO 9000 nach der Zertifizierung Werner WEILGUNY	87
Qualitätssicherungssysteme im Dienstleistungsbereich Konrad SCHEIBER	93
Qualitätsmaßnahmen bei Dienstleistern Dr. Carl-Otto BAUER	103
Autorenverzeichnis	121