



Inhalt

1	Einleitung	5
2	Historie und Prinzipien des Qualitätsmanagements	9
2.1	Historie	9
2.2	Prinzipien	13
3	Modelle des Qualitätsmanagements	17
3.1	DIN EN ISO 9001:2000	19
3.2	Das Modell für Excellence der EFQM	31
3.3	KTQ	46
3.4	Joint Commission	54
3.5	Bewertung der Modelle	55
4	Implementierung eines QM-Systems	61
4.1	Voraussetzungen	61
4.2	Umsetzung	68
5	Ergebnissicherung und Weiterentwicklung	94
5.1	Auditierung	94
5.2	Selbstbewertung	100

6	Typische Potenzialthemen	105
7	Zusammenfassung und Ausblick	109
	Literatur	111