

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung und Problemstellung	9
2.	Zielsetzung	11
3.	Gegenwärtiger Kenntnisstand	13
3.1	Qualitätsmanagement- Systeme und die DIN ISO 9001	13
3.1.1	Entwicklung des Qualitätsgedankens	13
3.1.2	Definition wichtiger verwendeter Begriffe.....	17
3.1.3	Die DIN ISO 9000ff- Normenreihe und das Total Quality Management	20
3.1.4	Bestandteile des Qualitätsmanagement- Systems	25
3.1.4.1	Verantwortung der Leitung	26
3.1.4.2	Management der Ressourcen.....	27
3.1.4.3	Produktrealisierung.....	27
3.1.4.4	Messung, Analyse und Verbesserung.....	28
3.1.5	Ziele eines Qualitätsmanagement- Systems	29
3.1.6	Vorteile eines Qualitätsmanagement- Systems	29
3.1.7	Nachteile eines Qualitätsmanagement- Systems	30
3.2	Das Qualitätsmanagement- Handbuch	30
3.2.1	Definition und Gliederung des Qualitätsmanagement- Handbuchs	30
3.3	Ein Qualitätsmanagementsystem in einem Fitnessstudio im Schaubild dargestellt	33
3.4	Aufbau eines Qualitätsmanagement	34
4.	Methodik.....	35
4.1	Qualitätsmanagement in einem Fitnessstudio	35
4.1.1	Was ist ein Fitnessstudio?	35
4.1.2	Die Firma Fit	36
4.2	Vorstellung der Fitnessstudios von Firma Fit in München.....	37
4.2.1	Fitnesscenter A	37
4.2.2	Fitnesscenter B	37
4.2.3	Fitnesscenter C	38
4.3	Analyse zur Einführung eines QM	39
4.3.1	Methoden der Datenerhebung	39
4.3.2	Bestimmung der Erhebungsmethode.....	40
4.4	Entwicklung eines Interviewleitfadens.....	40
4.4.1	Anforderungen und Aufbau und Frageformulierung.....	40
4.4.2	Formulierung eines Leitfadens für die Interviews	41
4.5	Fallbeispiel Fitnessstudio Firma Sport	41
4.5.1	Beschreibung der Ausgangssituation	41
4.5.2	Beschreibung der Rahmenbedingungen	42
4.5.3	Zieldefinition	42
4.5.4	Zielgruppendefinition	42
4.5.5	Interviewablauf.....	43

5.	Ergebnisse.....	47
5.1	Auswertung des Interviews und Präsentation der Ergebnisse...	47
5.2	Zusammenfassung des Fallbeispiels Firma Sport.....	52
5.3	Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens durch die	
	Einführung des Qualitätsmanagement	53
5.3.1	Ausblick auf die Veränderung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.....	53
5.3.2	Möglichkeiten der Gestaltung der Potenzialausschöpfung der Mitarbeiter	53
5.3.3	Aufzeigen der Möglichkeit des Marketings nach erfolgreicher Einführung.....	54
6.	Diskussion	56
6.1	Ableitung von Verbesserungspotenzialen durch das	
	Qualitätsmanagement in dem Unternehmen Fit.....	56
6.2	Prüfung und Einschätzung, ob eine erfolgreiche Einführun	
	eines Qualitätsmanagement in dem Unternehmen Fit	
	erfolgreich wäre	56
6.3	Auswirkungen auf die Mitarbeiter, die Arbeitweise, die	
	Arbeitsprozesse und das Unternehmen durch die Einführung	
	eines Qualitätsmanagement	59
7.	Zusammenfassung.....	61
	Literaturverzeichnis	63
	Abbildungsverzeichnis.....	66
	Tabellenverzeichnis.....	67