

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Vorwort | 5 |
| Qualitätsmanagement und Zertifizierung als unternehmerische Herausforderung: Eine Einführung in den Sammelband <i>Von Bernd Stauss</i> | 11 |
| Erster Teil | |
| Qualitätsmanagementsysteme gemäß den Normen DIN ISO 9000 bis 9004 | |
| Die Entstehung, Erstellung und Weiterentwicklung der DIN ISO 9000-Familie <i>Von Walter Geiger</i> | 27 |
| Inhalt und Zielsetzung von Qualitätsmanagementsystemen gemäß den Normen DIN ISO 9000 bis 9004 <i>Von Jürgen Saatweber</i> | 63 |
| Auditierung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen gemäß den Normen DIN ISO 9000 bis 9004 mit Blick auf Europa <i>Von Klaus Petrick</i> | 93 |

Zweiter Teil

Vorbereitung und Durchführung von Zertifizierungen: Erfahrungsberichte

Effiziente Vorbereitung auf die Zertifizierung sowie deren

Durchführung in einem Industrieunternehmen:

Erfahrungsbericht der Carl Edelman GmbH

Von Hans-Dieter Heger

129

Effiziente Vorbereitung auf die Zertifizierung sowie deren

Durchführung im Servicebereich eines Industrieunternehmens:

Erfahrungsbericht der KODAK AG

Von Klaus Frankenberger

141

Effiziente Vorbereitung auf die Zertifizierung sowie deren

Durchführung in einem Dienstleistungsunternehmen:

Erfahrungsbericht der Deutscher Paket Dienst GmbH

Von Jürgen van Schwamen

165

Dritter Teil

Von Qualitätsmanagementsystemen zum Total Quality Management

Total Quality Management: Eine ganzheitliche Unternehmensphilosophie

Von Attila Oess

199

Instrumente des Total Quality Managements: Ein Überblick

Von Jochen P. Sondermann

223

Realisierung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems

im Sinne des Total Quality Managements

Von Karlheinz Döttinger und Edgar Klaiber

255

Vierter Teil

Qualitätspreise als Orientierung und Anreiz zur Realisierung von

Total Quality Management

Der European Quality Award

Von Vincent Ellis

277

Der Malcolm Baldrige National Quality Award und seine
Bedeutung als Managementkonzept

Von Bernd Stauss und Eberhard E. Scheuing

303

Der Malcolm Baldrige National Quality Award und die
Zertifizierung gemäß den Normen ISO 9000 bis 9004:

Die wichtigsten Unterschiede

Von Curt W. Reimann und Harry S. Hertz

333

The Ritz-Carlton Hotel Company - Preisträger 1992
der höchsten amerikanischen Qualitätsauszeichnung,
des Malcolm Baldrige National Quality Awards:

Zusammenfassung der Bewerbungsunterlagen

365

Rank Xerox - Preisträger 1992

der höchsten europäischen Qualitätsauszeichnung,
des European Quality Awards:

"Führend durch Qualität - Qualität durch Führen"

Von Bernd Grunwald

397

Stichwortverzeichnis

423