

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