

Inhalt

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Wegweiser | 4 |
| 1 Einleitung | 5 |
| 1.1 Die Phasen des QM | 7 |
| 1.2 Die Dimensionen der Qualität | 8 |
| 2 Qualitätsmanagement für KMU | 12 |
| 2.1 Was ist Qualität? | 14 |
| 2.2 Was ist ein QMS? | 21 |
| 2.3 Besonderheiten der KMU | 22 |
| 3 Für Qualität sensibilisieren | 23 |
| 3.1 Qualität der Potenziale | 24 |
| 3.2 Qualität der Prozesse | 46 |
| 3.3 Qualität der Produkte | 56 |
| 4 Qualität realisieren | 71 |
| 4.1 Qualität der Potenziale | 71 |
| 4.2 Qualität der Prozesse | 84 |
| 4.3 Qualität der Produkte | 90 |
| 5 Qualität leben | 92 |
| 5.1 Qualität der Potenziale | 92 |
| 5.2 Qualität der Prozesse | 107 |
| 5.3 Qualität der Produkte | 120 |
| Literatur | 125 |
