

1	Einleitung	7 ✓
2	Definitionen, Einordnung	9 ✓
3	TQM – eine Grobbeschreibung	13 ✓
4	TQM ohne/anstatt ISO 9000	15 ✓
5	Der Startpunkt – DIN EN ISO 9001	17
6	Die Inhalte der sonstigen ISO-9000-Normen unter dem Blickwinkel von TQM	20
7	TQM und Kleinunternehmen	23
8	TQM – generelle Betrachtungen	24
9	TQM – das amerikanische Qualitätsmodell (Malcolm Baldrige)	28
10	TQM – das europäische Qualitätsmodell (EFQM)	31
11	EFQM – die Kriterien	32
12	EFQM – Detailbeschreibung der Kriterien	36
12.1	EFQM-Kriterium 1: Führung	37
12.2	EFQM-Kriterium 2: Politik und Strategie	42
12.3	EFQM-Kriterium 3: Mitarbeiterorientierung	46 ✗
12.4	EFQM-Kriterium 4: Ressourcen	53
12.5	EFQM-Kriterium 5: Prozesse	57
12.6	EFQM-Kriterium 6: Kundenzufriedenheit	63
12.7	EFQM-Kriterium 7: Mitarbeiterzufriedenheit	67
12.8	EFQM-Kriterium 8: Gesellschaftliche Verantwortung/Image	71
12.9	EFQM-Kriterium 9: Geschäftsergebnisse	74
12.10	Abschließende Betrachtungen	77
12.11	EFQM und Kleinunternehmen	78
13	Assessment und Bewerbung	81
14	Die Schwierigkeiten und ihre Überwindung	87
15	Projekt TQM – ein pragmatischer Ansatz	90
16	TQM – Potentiale und Risiken	94 ✓
17	Qualitätstechniken und ihr Einsatz	95
18	Zusammenfassung und Ausblick	100
19	Glossar	102
20	Literatur	103