

ENTWICKLUNGSTENDENZEN IM MANAGEMENT
BAND

egtiezzi
Qualitätsmanagement

Vorwort	V
Abbildungsverzeichnis.....	IX
Tabellenverzeichnis.....	IX
I. Qualität als Erfolgspotential	1
II. Was ist Qualität?	5
III. Zweck des Qualitätsmanagements	11
IV. Aufgaben des Qualitätsmanagements	17
V. Qualitätsplanung	19
VI. Qualitätslenkung	25
VII. Qualitätssicherung	31
VIII. Qualitätsförderung	35
IX. Führen der Qualität	41
X. Kosten der Qualität und der »Unqualität«	43
XI. Qualitätssysteme und Systemzertifikate	47
XII. Strategien	55
XIII. Total Quality Management und andere Qualitätskonzepte	57
XIV. Ansatz zur Integration des Qualitätsmanagements in das St. Galler Management Konzept	65
 Zitierte Literatur.....	 83
Weiterführende Literatur.....	84