

HANSER

Qualitätsmanagement für KMU

Karl Werner Wagner, Matthias Zacharnik,
Gerd F. Kamiske

ISBN 3-446-40229-2

Inhaltsverzeichnis

Weitere Informationen oder Bestellungen unter
<http://www.hanser.de/3-446-40229-2> sowie im Buchhandel

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
