

# Inhalt

<b>Kapitel 1</b>	
<b>Einführung</b>	7
1.1 Was wir Ihnen bieten	9
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	11
2.1 Qualität – was verstehen wir darunter?	12
2.2 Qualitätsdimensionen	15
2.3 Säulen des Qualitätsmanagements	19
2.4 Aufgaben des Qualitätsmanagements	20
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Schritte zur praktischen Umsetzung</b>	22
3.1 Baustein Ist-Analyse	24
3.2 Der Qualitätszirkel und seine Bedeutung	27
3.3 QM-Handwerkszeug	29
<b>Kapitel 4</b>	
<b>Zielformulierungen</b>	38
4.1 Leitbilddiskussion und Leitziele	38
4.2 Wie das Leitbild lebendig wird – Methoden	41
4.3 Vom Leitbild zu Kenngrößen	44
<b>Kapitel 5</b>	
<b>Kunden und Interessenspartner</b>	46
5.1 Erfassen von Kundenanforderungen	48
5.2 Kundenbefragung – ein Instrument der Qualitätssicherung	49
<b>Kapitel 6</b>	
<b>QM-Aufbauorganisation</b>	54
6.1 Strukturübersicht Organigramm	54
6.2 Verteilung von Aufgaben und Verantwortungen	56
6.3 Dokumentenmatrix	58
6.4 Konferenzstruktur	60
6.5 Fortbildungsplan	63
6.6 Konzeption als Kriterium für Strukturqualität	64

<b>Kapitel 7</b>	
<b>QM-Ablauforganisation</b>	66
7.1 Standardentwicklung als Ausdruck eines betrieblichen Maßstabs	67
7.2 Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen	69
7.3 Reflektieren von Schlüsselprozessen	72
7.4 Flussdiagramme – eine spezielle Form der Verfahrensanweisung	75
7.5 Fehlervermeidung und Prozessoptimierung	81
<b>Kapitel 8</b>	
<b>Die DIN ISO 9001:2008 – eine Orientierung für den Aufbau von QM-Systemen</b>	85
8.1 Allgemeine Forderungen der DIN ISO 9001:2008	87
8.2 ISO-Norm – Kapitel 5: Verantwortung der Leitung	94
8.3 ISO-Norm – Kapitel 6: Ressourcenmanagement	99
8.4 ISO-Norm – Kapitel 7: Produktrealisierung	101
8.5 ISO-Norm – Kapitel 8: Messung, Analyse, Verbesserung	108
<b>Kapitel 9</b>	
<b>Das QM-Handbuch – orientiert an der DIN ISO 9000-Reihe</b>	111
9.1 Bedeutung und Funktion des QM-Handbuchs	111
9.2 Muster für ein QM-Handbuch im sozialen Bereich	113
<b>Kapitel 10</b>	
<b>Überprüfen der Wirksamkeit des QM-Systems</b>	187
10.1 Interne Audits	187
10.2 Managementbewertung	189
<b>Kapitel 11</b>	
<b>Anhang</b>	191
11.1 Zehn TIPPS	191
11.2 Qualitätsbegriffe und ihre Verknüpfung	192
<b>Ausblick</b>	194
<b>Literatur</b>	195