

Inhaltsverzeichnis

	Seite
I. Qualitätsbezogene Begriffe	4
I.1 Qualität	4
I.2 Merkmal	7
I.3 Qualitätsmerkmal	8
I.4 Anforderung	9
I.5 Fähigkeit	13
I.6 Anspruchsklasse	14
I.7 Kunde	14
I.8 Lieferant	15
I.9 Prozess	15
I.10 Produkt	17
I.11 Struktur-/Prozess-/Ergebnisqualität	17
I.12 Standard	19
I.13 Richtlinie	19
I.14 Leitlinie	20
I.15 Empfehlung	23
II. (Qualitäts)bewertungsbezogene Begriffe	23
II.1 Bewertung	23
II.2 Wirksamkeit	24
II.3 Effizienz	26
II.4 Prüfung/Inspektion	27
II.5 Qualitätsindikator	28
II.6 Konformität	31
II.7 Fehler/Mangel	32
II.8 Audit	33
II.9 Peer review	34
II.10 Zertifizierung	35
II.11 Akkreditierung	35
III. Qualitätsmanagementbezogene Begriffe	36
III.1 Qualitätsmanagement	36
III.2 Qualitätspolitik	38
III.3 Qualitätsziele	39
III.4 Qualitätsplanung	40
III.5 Qualitätslenkung	40
III.6 Qualitätskontrolle (obsolet)	41
III.7 Qualitätssicherung	41
III.8 Qualitätsverbesserung	42
III.9 Ständige Verbesserung	43
III.10 Qualitätszirkel	45
III.11 Bewertung des Qualitätsmanagementsystems	46
III.12 QM-Handbuch	47
III.13 Umfassendes Qualitätsmanagement	48
III.14 Benchmarking	50
Abkürzungsverzeichnis	52
Literaturverzeichnis	54
Verzeichnis von Internetadressen, Fachgesellschaften und Institutionen	57
Index	59
Autorenverzeichnis	61
Buchbesprechungen/Bookreviews	62