

**Rainer Vock, Ralf Besser**

# Qualitäts- management

**für Qualifizierungs- und  
Beschäftigungsunternehmen**

**Teil 2  
Konzepte, Strategien, Instrumente**



# Inhalt

Vorwort .....	4
Einleitung .....	6
5. Umfassende Qualitätsmanagementsysteme .....	7
5.1 Qualitätsmanagementhandbücher auf der Grundlage der Normenreihe DIN EN ISO 9000-9004 .....	7
5.2 Total Quality Management .....	13
5.3 Selbstbewertung und Qualitätsauszeichnungen .....	22
6. Ansätze aus der Organisationsentwicklung .....	29
6.1 Benchmarking .....	30
6.2 Business Reengineering .....	37
7. Pragmatische Ansätze im Bildungsbereich .....	43
7.1 Qualitätsstandards .....	44
7.2 Bildungscontrolling .....	49
7.3 Gütesiegelverbände .....	58
Zusammenfassung .....	66
Literaturhinweise .....	75