Totales Qualitätsmanagement

U. Zimmermann¹ und A. Steinhorst²

¹Gesundheit / Forensik, Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS), Frankfurt, Deutschland

²EA Secretariat, Paris, Frankreich

Synonym(e) TQM

Englischer Begriff total quality management

Definition Auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder (jegliches Personal in allen Stellen und allen Hierarchieebenen) beruhende Führungsmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.

Literatur

DIN EN ISO 8402:1995 „Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung – Begriffe“