
Sachverzeichnis

Symbols

4QD-Qualitätskliniken.de, 422
14-Punkte-Programm, 63
635-Methode, 194

A

Ablauforganisation, 102
ABNA-Modell, 45
Abwärtskommunikation, 278
Abweichungen, 346
Abweichungsanalyse, 231
Abweichungskosten, 225
AGREE, 376
Akkreditierung, 336
Akkreditierungsverfahren, 133, 336, 347
Akteure, 402
Aktionsbündnis Patientensicherheit, 393
Aktionsphase, 60, 69, 159
Aktionsplan, 190, 358
Anforderungen, 14, 111
Anreizsteuerung, 402
Anspruchsgruppen, 16, 92
Anstrengungserwartung, 273
Arbeitsanweisungen, 183, 222
Arbeitsbereicherung, 286
Arbeiterweiterung, 286
Arbeitsgestaltung, 284
Arbeitsgruppen, teilautonome, 287
Arbeitsplatzwechsel, 287
Arbeitsstrukturierung, 284
Arbeitszufriedenheit, 268, 272
Area-Level-Indikatoren, 390
Arzneimitteltherapiesicherheit, 395
Assessment, klinisches, 408

Assessoren, 359
Audit, 80, 163
 klinisches, 340
Auditmanagement, 166
Auditoren, 296
Audittätigkeiten, 165
Audit-Zertifikate, 335
Aufbauorganisation, 101
Auffälligkeiten, rechnerische, 412
Aufgabenpakete, 209, 328
Auftrittswahrscheinlichkeit, 322
Aufwärtskommunikation, 278
Aufzeichnungen, 178
Ausführungsphase, 60, 69

B

Barrierenanalyse, 379
Basisfaktoren, 245
Beauftragtenwesen, 293
Bedürfnisse, 240, 270
Befähiger-Kriterien, 125
Befragungsmethoden, 246
Begeisterungsfaktoren, 245
Begriffsstandards, 65
Behandlungspfade, 226
 klinische, 226
Beinahe-Schaden, 313, 390
Benchmarking, 423
 externes, 424
 funktionales, 424
 internes, 424
Benchmarking-Prozess, 426
Benchmarkingreports, 412
Bereichsnorm, 122

Bereitstellung, öffentliche, 406
 Beschaffenheit, 11
 Beschwerdemanagement, 114, 257
 Beschwerdemanagementprozess, 258
 Best-Practice-Benchmarking, 424
 Beteiligungsrechte, 269
 Betriebsklima, 88
 Beziehungskennzahlen, 147
 Bildung, 279
 Blueprinting, 251
 Brainstorming, 193
 Brainwriting, 194
 Business Excellence, 124

C

C/D-Paradigma, 243
 Checkliste, 66
 Clinical Pathways, 226
 Coaching, 283
 Collective-Notebook, 195
 Committed to Excellence, 358
 Company Wide Quality Control, 34
 Continuous Quality Improvement, 59
 Corporate Identity, 88
 Corporate Social Responsibility, 42
 Critical Incident Reporting (CIRS), 318
 Critical Incident Technique, 252
 Critical Pathways, 227
 Crosby, P.B., 35

D

D7, 174, 307
 Darlegungsnorm, 119, 342
 Datenerhebung, 141
 Datenvalidierung, 411
 Dekomposition, 208
 DELBI, 376, 380
 Delphi-Technik, 375
 Deming Prize, 356
 Deming, W.E., 33, 62
 Deming-Zirkel, 60
 Design-FMEA, 321
 Dezentralisierung, 108
 Dienstleistungen, 4
 idealtypische Phasen, 5
 Qualitätstechniken, 307
 Dienstleistungsqualität, 22, 302

DIN 66001, 221
 DIN EN 15224, 122
 DIN EN ISO 9000er Normen, 118
 DIN EN ISO 9001
 Gliederungslogik, 121
 Zertifizierung, 342
 DIN EN ISO 19011, 119, 165
 Diskonfirmation, 243
 Dokumente, 178
 externe, 178
 interne, 178
 mitgeltende, 179
 Dokumentenlenkung, 179
 Donabedian, A., 24
 Durchdringungsgrad, 349
 Durchführungslücke, 305

E

EFQM Siehe European Foundation for Quality Management, 124
 Eigenschaften, 11
 Einarbeitungskonzepte, 282
 Eingriffsverwechslung, 394
 Einhaltungsrate, 354
 Einheit, 11
 Einkomponentenansatz, 310
 Einliniensystem, 103
 Elemente, messbare, 135
 Empfehlungsgrade, 370, 376
 Empowerment, 269
 Endkombination, 6
 Entdeckungswahrscheinlichkeit, 322
 Entscheidungsrechte, 269
 Ereignismethode, sequenzielle, 252
 Ereignisraten, risikoadjustierte, 409
 Ereignis, unerwünschtes, 313, 389
 Erfordernisse, 14
 Ergebnis-Kriterien, 125
 Ergebnisorientierung, 6
 Ergebnisqualität, 16, 25
 Erreichungsgrad, 349
 Ersteinschätzung, 349
 Erwartungen, 14, 240
 European Foundation for Quality Management (EFQM), 124
 Bewertungssystematik, 360
 Excellence Award, 129
 Excellence Modell, 124

- Gliederungslogik, 126
 - Grundkonzepte, 124
 - Kriterienmodell, 125
 - Management Document, 360
 - Simulation, 162
 - Stufenmodell, 356
 - Evidenzbasierte Medizin (EbM), 368
 - Evidenzbasierung, 375
 - Evidenzgrade, 370, 375
 - Excellence, 124
 - Expertenstandards, 382
 - Entwicklung, 384
 - Implementierung, 386
 - ationale, 382
 - Expertise, professionelle, 340
- F**
- Fachgesellschaften, 372
 - Faktor, externer, 5
 - Fehler, 313
 - latenter, 313
 - Fehlerkosten, 225
 - Fehlerkultur, 275, 314, 387
 - Fehlermeldesysteme, 114, 311, 318
 - Fehlermöglichkeits- und Einfluss-Analyse (FMEA), 320
 - Fehlersammelliste, 175
 - Fehlerverhütungskosten, 225
 - Feigenbaum, A. V., 34
 - Fischgrätendiagramm, 196
 - Flussdiagramm, 221
 - Flusstabelle, 221
 - FMEA Siehe Fehlermöglichkeits- und Einfluss-Analyse, 320
 - Fragebogen, 161
 - Fremdbewertung, 338, 349
 - Fremdevaluation, 157
 - Frequenz-Relevanz-Analyse, 262
 - Führung, 84, 100, 274
 - interaktionelle, 274
 - partizipative, 275
 - strukturelle, 274
 - Führungskonzepte, 275
 - Führungsmittel, 277
 - Führungsprozesse, 208
 - Führungsstil, 274
 - Führungstechniken, 275
 - Führungsverhalten, 88, 274
 - Funktionsorientierung, 210
- G**
- Gantt-Diagramm, 330
 - GAP-Modell, 302
 - Gedankenkartentechnik, 193
 - Gegenstromprinzip, 87, 278
 - Geschäftsprozesse, 207
 - Gesundheitsleistungen, 4
 - Gesundheitsmarkt, 8
 - Gesundheitssystem, 7
 - Gesundheitsversorgung, 8
 - Gesundheitswesen, 7
 - Ebenen, 10
 - Instanzen, 9
 - Sektoren, 7
 - Gesundheitswirtschaft, 7
 - Gliederungskennzahlen, 145
 - Golden Helix Award, 73
 - Gruppenarbeit, 184
 - Gruppenprozess, nominaler, 375
 - Gütesiegel, 335
- H**
- Handeln, professionsbezogenes, 71
 - Handlung, 71, 204
 - vollständige, 71
 - Handlungskompetenz, 280
 - Handlungsmodell, 71
 - Handlungstheorie, 71
 - Handlungsziele, 97
 - Heilmittel, 54
 - Hierarchie, 103
 - Histogramm, 175
 - Humanzentrierung, 267
 - Hygienefaktoren, 271
- I**
- Ideenmanagement, 292
 - Imai, M., 64
 - Immaterialität, 4
 - Indexzahl, 147
 - Indikatoren, 142
 - Informationsasymmetrien, 9
 - Initiative Qualitätsmedizin, 422
 - Input-Transformations-Output-Modell, 204
 - Instrumente, 172
 - Interessenpartner, 92
 - Ishikawa-Diagramm, 195
 - Ishikawa, K., 34

J

JCAHO, 133, 336
 JCI Siehe Joint Commission International
 Accreditation, 353
 Job Enlargement, 286
 Job Enrichment, 286
 Job Redesign, 284
 Job rotation, 214, 287
 Joint Commission International Accreditation
 (JCI), 134
 Akkreditierungssurvey, 351
 Bewertungssystematik, 354
 Gliederungslogik, 135
 Patientensicherheitsziele, 393
 Standards, 134
 Tracermethode, 353
 Juran, J.M., 34

K

Kaizen, 64
 Kano-Modell, 245
 Kennzahlen, 143
 absolute, 145
 relative, 145
 Kernprozesse, 207
 Klassifikationssysteme, 408
 Kleingruppenarbeit, 184
 Kommunikationslücke, 306
 Kompetenz, 279
 Konfirmation, 243
 Konformitätsbewertung, 335
 Konsensfindung, 374
 Konsensuskonferenz, 375
 Konsensusverfahren, 404
 Konsequenzerwartung, 273
 Konstrukt, 18, 143, 243
 formatives, 19
 reflektives, 19
 Kontinuierliches Verbesserungsmanagement
 (KVP), 59
 Konzeptebene, 172
 Korrelationsdiagramm, 176
 Kostenziele, 96
 Kreativitätstechniken, 191
 Kriterien, 152
 KTQ
 Gliederungslogik, 132
 Kategorien, 130
 Modell, 130, 347

 Patientensicherheit, 394
 Selbstbewertung, 347
 Visitation, 349
 Kundenbegriff, 237
 Kundengruppen, 91
 Kunden-Lieferanten-Beziehungen, 9, 91, 205
 Kundenmanagement, 70
 Kundenorientierung, 235
 Methodendreiklang, 250
 Kundensouveränität, 9, 237
 Kundenzufriedenheit, 243
 KVP-Gruppen, 293

L

Leistungsbeurteilung, 283
 Leistungsbündel, 5
 Leistungsdreieck, 9
 Leistungsfähigkeit, 5
 Leistungsfaktoren, 245
 Leistungsprozesse, 207
 Leistungsstandards, 65
 Leitbild, 86
 Leitlinien, 371
 medizinische, 371
 onkologische, 381
 Leitlinienbewertung, 376
 Leitlinienentwicklung, 373
 Leitlinienimplementation, 378
 Leitung, oberste, 84, 119, 166
 Leitziele, 96
 Levels of Excellence, 356
 Likert-Skalen, 249
 Line of visibility, 251
 Ludwig-Erhard-Preis, 129

M

Majorabweichungen, 346
 Makroebene, 10, 70
 Makroqualität, 10, 401
 Malcolm Baldrige National Quality Award
 (MBNQA), 124
 Management, 301
 funktionelles, 37
 institutionelles, 36
 normatives, 36, 83
 operatives, 37
 strategisches, 37, 83
 Managementansätze, 112

- Managementaufzeichnung, 178
 - Managementbewertung, 80
 - Management-by-Konzepte, 275
 - Managementebenen, 36
 - Managementfunktion, 37
 - Managementkreislauf, 37, 60, 69
 - Managementphilosophie, 36
 - Managementprozesse, 207
 - Managementsystem, 77, 112
 - Marktprinzipien, 10
 - Matrixorganisation, 103, 212
 - Mehrkomponentenansatz, 244
 - Mehrliniensystem, 104
 - Mentoring, 283
 - Merkmal, 11
 - inhärentes, 12
 - objektives, 13
 - qualitatives, 12
 - quantitatives, 12
 - subjektives, 13
 - zugeordnetes, 12
 - Merkmalsausprägung, 11
 - Merkmalsbündel, 18
 - Merkmalsdimensionen, 13
 - Merkmalsgruppen, 13
 - Merkmalswert, 11
 - Mesoebene, 10
 - Mesoqualität, 10
 - Messen, 142
 - Messgrößen, klinische, 150
 - Messsysteme, 144
 - Messung
 - berichtsorientierte, 249
 - bewertungsorientierte, 248
 - einstellungsorientierte, 248
 - ereignisorientierte, 247
 - merkmalsorientierte, 247
 - zufriedenheitsorientierte, 248
 - Messverfahren
 - direkte, 241
 - explizite, 242
 - implizite, 242
 - indirekte, 241
 - Methoden, 171
 - nicht-numerische, 172
 - numerische, 172
 - Mikroebene, 11, 71
 - Mikroqualität, 11
 - Mind Mapping, 193
 - Minorabweichungen, 346
 - Mission, 85
 - Mitarbeiterbefragungen, 288
 - Mitarbeiterbeteiligung, 269, 287
 - Mitarbeiterförderung, 282
 - Mitarbeitergespräche, 283
 - Mitarbeiterorientierung, 267
 - Modellbildung, 20
 - Moderationstechnik, 192
 - Moderatoren, 296
 - Morphologischer Kasten, 197
 - Motivation, 268
 - Motivationsfaktoren, 271
 - Motivationsmodell, 272
 - Motive, 270
 - Multiattributivverfahren, 247, 308
- N**
- Nachweisdokumente, 178
 - Nationale Versorgungsleitlinien (NVL), 380
 - Netzplantechnik, 226, 330
 - Normen, 118
 - Normkapitel, 121
 - Normsetzung, 50
 - Null-Fehler-Programm, 35
 - Nutzer, 238
 - Nutzerqualität, 16
- O**
- Operationalisierung, 18
 - Organisation, 100
 - divisionale, 103
 - funktionale, 102
 - modulare, 213
 - Organisationsanalyse, 158
 - Organisationskultur, 88
 - Organisationsmodell, 102
 - Orientierungsziele, 96
 - Outcome, 206
 - Output, 206
- P**
- Pareto-Diagramm, 175
 - Patenschaften-Modell, 214
 - Patientenbefragungen, 253
 - Patientenidentifikation, 395
 - Patientensicherheit, 114, 387
 - Patientensicherheitsindikatoren, 389

Patientensicherheitsziele, 135
 internationale, 393
 Patiententracer, 353
 Pay for Performance, 403
 PDCA-Zyklus, 60, 73, 348
 Peer-Review-Verfahren, 340, 412
 People Empowerment, 269
 Personalentwicklung, 278
 Pflegenoten, 54, 420
 Pflgegetransparenzberichte, 419
 PICO-Schema, 370
 Plan-Do-Check-Act-Cycle, 60
 Planungsphase, 60
 Policy Deployment, 276
 Portfoliodiagramm, 252, 262, 316
 Potenzialbeurteilung, 283
 Potenzialfaktoren, 5
 Potenzialorientierung, 5
 Primärorganisation, 104, 185
 Priorisierung, 190, 358
 Private Reporting, 403
 Problembearbeitungsprozess, 189
 Problemlösungsgruppen, 186
 Problemlösungsprozess, 369
 Problemlösungstechniken, 191
 Produkt, 6
 Produktaudit, 164
 Produktorientierung, 236
 Programmebene, 172
 Projektablaufplan, 329
 Projektgruppe, 188
 Projektkoordination, 327
 Projektlebenszyklus, 324
 Projektmanagement, 70, 323
 Projekt-Matrix-Organisation, 327
 Projektorganisation, 326
 Projektphasen, 326
 Projektplan, 358
 Projekt-Stabs-Organisation, 327
 Projektsteuerung, 358
 Projektstrukturplan, 328
 Protokoll, 66
 Provider-Level-Indikatoren, 390
 Prozessanalyse, 217
 Prozessanweisungen, 222
 Prozessarten, 207
 Prozessaudit, 164
 Prozessaufzeichnung, 178
 Prozessdokumentation, 215
 Prozesse, 203
 Definition, 204

Leistungsarten, 218
 Methoden, 221
 Prozesseigner, 210
 Prozesselemente, 209
 Prozess-FMEA, 321
 Prozessidentifikation, 215
 Prozesskennzahlen, 217
 Prozesslandschaft, 208, 217
 Prozesslenkung, 220
 Prozessmanagement, 203, 214
 Prozessmessungen, 220
 Prozessmodell, 119
 Prozessoptimierung, 219
 Prozessorganisation, 209
 Prozessorientierung, 6, 204, 210
 Prozessqualität, 16, 25
 Prozessschritte, 208
 Prozessstandards, 65
 Prozessteam, 210
 Prozessvarianten, 210, 212, 216
 Prüfkosten, 225
 Prüfphase, 60, 69
 Prüfsiegel, 335
 Public Reporting, 403

Q

Qualifikation, 279
 Qualifizierung, 280
 QUALIFY, 404
 Qualität
 kundenbezogene, 16, 93, 239
 managementbezogene, 16, 93
 optimale, 45, 114
 professionsbezogene, 16, 94, 368
 subjektive, 302, 309
 Qualitätsanforderungen, 13, 111, 152
 Qualitätsaudit, 163
 Qualitätsbegriff, 15
 Qualitätsbericht, 414
 strukturierter, 416
 Qualitätsberichterstattung, 414
 Qualitätsbewertung, 14, 140, 155
 Qualitätscontrolling, 191
 Qualitätsdarlegung, 76
 Qualitätsdefinition, 14
 Qualitätsdokumentation, 177
 Qualitätsentwicklung, 59, 70
 Qualitätsevaluation, 155, 333
 externe, 333
 Verfahrensansätze, 339

- Qualitätsfähigkeit, 77, 118, 334, 343
 - Qualitätsgestaltung, 49
 - Qualitätsindikatoren, 142, 149, 418
 - Anforderungen, 153, 404
 - Qualitätskennzahlen, 144
 - Qualitätskontrolle, 32
 - Qualitätskosten, 225
 - Qualitätskreis, 60, 73
 - Qualitätskultur, 89, 275, 387
 - Qualitätsleitbild, 86
 - Qualitätslenkung, 76
 - Qualitätslücke, 307
 - Qualitätsmanagement
 - Anforderungen, 43
 - Aufgaben, 76
 - Begriff, 39
 - gesetzliche Grundlagen, 49
 - Grundsätze, 40
 - Kreislauf, 60
 - Limitationen, 45
 - Philosophie, 41, 85
 - Richtlinie, 51
 - sozialethische Sichtweise, 43
 - systembezogenes, 77
 - tätigkeitsbezogenes, 74
 - umfassendes, 36, 41
 - unternehmerische Sichtweise, 42
 - Qualitätsmanagementbeauftragte, 296
 - Qualitätsmanagementdarlegung, 76
 - Qualitätsmanagementhandbuch, 181
 - Qualitätsmanagementmethoden, 173
 - Qualitätsmanagementmodell, 112, 118
 - Qualitätsmanagementmodelle, 40
 - Qualitätsmanagementsystem, 77
 - Aufbau, 79
 - Zertifizierung, 342
 - Qualitätsmerkmal, 11
 - Qualitätsmessung, 139, 241
 - Qualitätsmodell, 18, 118
 - nach Donabedian, 24
 - nach Garvin, 21
 - nach JCAHO, 23
 - nach Maxwell, 23
 - Qualitätsnachweis, 334, 403
 - Qualitätsniveau, 66, 368, 382
 - Qualitätsoptimierung, 58, 69
 - Qualitätsorganisation, 106
 - einfache, 106
 - externe, 107
 - interne, 107
 - umfassende, 106
 - Qualitätsperspektive, 15
 - Qualitätsplanung, 76, 84
 - Qualitätspolitik, 85
 - Qualitätsprüfung, 32, 76, 140
 - Qualitätsregelkarte, 176
 - Qualitätssicherung
 - Bedeutung, 47
 - externe, 48, 410
 - gesetzliche Grundlagen, 49
 - interne, 48
 - Maßnahmen, 48
 - Qualitätsvergleiche, 401
 - traditionell, 32
 - Qualitätssicherungssystem, 32, 77
 - Qualitätsspirale, 62
 - Qualitätsstandards, 66
 - Qualitätssteuerung, 70
 - Qualitätsstrategien, 91
 - Qualitätstechniken, 174
 - Qualitätstriologie, 34
 - Qualitätsverbesserung, 57
 - Grundannahmen, 62
 - kontinuierliche, 59, 62
 - Qualitätsvergleiche, 156, 401
 - öffentliche, 403, 423
 - Qualitätswesen
 - Entwicklungslinien, 31
 - Vordenker, 33
 - Qualitätsziele, 91, 94
 - Qualitätszirkel, 35, 187
 - Quantifizierung, 141
 - Quote, 147
- R**
- RADAR-Bewertungslogik, 360
 - RAM-Verfahren, 404
 - RAND/UCLA, 404
 - Rate, 147
 - Ratio, 147
 - Rechtsquellen, 50
 - Recognised for Excellence, 359
 - Referenzbereich, 152
 - Regelkreissystem, 120, 240
 - Regressionsanalyse, 408
 - Reporting, 403
 - Richtlinien, 372
 - Risikoadjustierung, 406
 - Risikobewältigung, 316

- Risikobewertung, 316
 Risikoidentifikation, 315
 Risikomanagement, 114, 311
 Risikomanagementprozess, 315
 Risikoprioritätszahl (RPZ), 322
 Risikoüberwachung, 317
 Risk-Map, 316
 Rote-Flagge-Indikatoren, 152
 Routinedaten, 421
- S**
- Sachgüter, 4
 Schlüsselkompetenzen, 280
 Schlüsselprozesse, 207
 Schnittstellen, 206, 210
 Schnittstellenarbeit, 212
 Schwerpunktsurvey, 352
 SDSA-Zyklus, 69
 Segmentierung, 216
 Sektoren, 7
 Sekundärorganisation, 105, 186
 Selbstbewertung, 157, 338, 347
 Selbsteinschätzung, 343
 Selbstevaluation, 157
 Self-Assessment, 357
 Sentinel Event, 392
 Sentinel-Event-Indikator, 152, 390, 413
 SERVIMPERF-Ansatz, 310
 SERVPERF-Ansatz, 310
 SERVQUAL-Ansatz, 308
 Seven Management and Planning Tools (M7),
 174
 Seven Tools of Quality (Q7), 174
 Sicherheitschecklisten, 395
 Sicherheitskultur, 275, 388
 Skalen, 249
 Skalentypen, 141
 S-Klassifikation, 373
 Sozialkapital, 388
 Sozialrecht, 51
 Spezifikationslücke, 305
 Stabliniensystem, 104
 Stakeholder, 92
 Stakeholder-Analyse, 93
 Standardformulare, 161
 Standardisierung, 64
 Standardisierungsphase, 69
 Standardized Mortality Rate, 409
 Standardize-Do-Study-Act-Cycle, 69
 Standard, medizinisch-pflegerischer, 367
- Standards, 65
 Stellenbesetzung, 282
 Steuerung, 402
 direkte, 402
 indirekte, 402
 Stratifizierung, 407
 Strukturierter Dialog, 393, 412
 Strukturqualität, 24
 Strukturstandards, 65
 Sturzrisiko, 396
 Stützprozesse, 208
 Subgruppenanalyse, 407
 Supportprozesse, 208
 Surveyor, 351
 System, 20
 Systemaudit, 164, 343
 System-FMEA, 321
 Systemtracer, 353
- T**
- Tätigkeiten, 71, 204, 221
 Teamarbeit, 185
 Teamkonzept, 184, 210
 Team-Time-Out, 395
 Teamvermaschung, 214
 Teilprozesse, 208
 Teilsystem, 77
 Themenspeicher, 190
 Theorie, 20
 Total Quality Control, 34
 Total Quality Management, 41
 Transparenz, 401
 Transparenzvereinbarungen, 419
- U**
- Übereinstimmungskosten, 225
 Überwachungsaudit, 346
 Unternehmensqualität, 42, 124
 Ursache-Wirkungs-Diagramm, 191, 195
- V**
- Validator, 358
 Validierung, 358
 Validierungssurvey, 352
 Variable
 latente, 19
 manifeste, 19
 Verbesserungsprojekte, 72

- Verbesserung, ständige, 61
 - Verbesserungsvorschlag, 292
 - Verfahrensanweisungen, 182, 222
 - Verfahrensaudit, 164
 - Verhaltensregeln, 66
 - Verhältniszahlen, 145
 - Verrichtungen, 204
 - Versorgungsaspekt, 151
 - Versorgungsqualität, 371, 387
 - Vertrauenskultur, 425
 - Vignettenteknik, 308
 - Vision, 85
 - Visitation, 340
 - Visitoren, 348
 - Vorgabedokumente, 178
 - Vorkombination, 5
 - Vorschlagsrechte, 269
 - Vorschlagswesen, betriebliches, 291
- W**
- Wahrnehmungslücke, 304
 - Waren, 4
 - Werkzeuge, 172
 - Wichtigkeitsfragen, 249
 - Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix, 262, 310
 - Wirtschaftsgüter, 4
 - Workshop, 161
 - Wünsche, 240
- Z**
- Zeitziele, 96
 - Zentralisierung, 108
 - Zertifikatserteilung, 338
 - Zertifizierung, 334
 - Zertifizierungsaudit, 344
 - Zertifizierungsstellen, 336
 - Zertifizierungsvarianten, 347
 - Zertifizierungsverfahren, 130, 338, 347
 - Zielarten, 95
 - Zieldimensionen, 97
 - Ziele
 - operative, 97
 - strategische, 96
 - taktische, 96
 - Zielkonflikte, 98
 - Zielobjekte, 95
 - Zielpyramide, 96
 - Zielsysteme, 99
 - Zink, K.J., 36
 - Zufriedenheitsmodell, 243
 - Zwei-Faktoren-Theorie, 271
 - Zweikomponentenansatz, 310
 - Zwischenfall, 313