

Inhaltsverzeichnis

I.	Problemstellung	1
II.	Personalaspekte in Qualitätsansätzen	3
	A. Relevante Qualitätskonzepte	3
	B. Qualitätsansätze.....	4
	1. Deming	4
	2. Juran	7
	3. Crosby.....	9
	4. Ishikawa.....	11
	5. Taguchi	12
	6. House of Quality.....	14
	C. Mitarbeiterbezogenes Qualitätsprofil.....	16
III.	Regel 1: Qualitätssichernde Arbeitsstrukturen	19
	A. Arbeitsorganisation als grundlegender Faktor der Strategieumsetzung	19
	B. Schritte zur Umsetzung qualitätssichernder Organisationsstrukturen.....	30
IV.	Regel 2: Personalentwicklung strategiegerecht gestalten.....	43
	A. Beitrag der Personalentwicklung zur Qualitätssicherung	43
	1. Zusammenhang von Qualifikation und Qualität.....	43
	2. Qualitätsorientierte Qualifikation.....	44
	3. Qualitätsrelevante Lernzielhierarchien	47
	4. Förderung von Schlüsselqualifikationen	54
	B. Qualitätssichernde Personalentwicklung	57
V.	Regel 3: Flexibler Personaleinsatz.....	79
	A. Bedeutung eines flexiblen Personaleinsatzes für »Qualität«	79
	B. Möglichkeiten der Flexibilisierung des Personaleinsatzes	80
	1. Qualitative Personalplanung	80
	2. Flexible Personaleinsatzplanung.....	81
	3. Rechnerunterstützter Personaleinsatz.....	86
VI.	Regel 4: Kundenorientierte Personalorganisation	89
	A. Kundenorientierte Anforderungen an das Personalmanagement	89
	B. Umsetzung einer kundenorientierten und unternehmensweiten Personalorganisation	98
VII.	Regel 5: Qualitätsfördernde Entlohnung.....	109
	A. Ziele und Formen einer qualitätsfördernden Entgeltgestaltung	109
	1. Ermittlung des Grundlohns	110
	2. Bestimmung der leistungsorientierten Zulagen.....	114
	3. Soziallohn	115
	4. Qualitätsorientierte Lohnformen.....	116

B. Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung	124
VIII. Regel 6: Qualitätsorientierte Personalführung	131
A. Bedeutung der Mitarbeiterführung für die Qualität	131
B. Instrumente zur Umsetzung neuer Führungskonzepte	135
1. Führungsrichtlinien	135
2. Führung durch Zielvereinbarung	137
3. Information und Kommunikation	140
4. Karriere- und Laufbahnplanung	142
IX. Regel 7: Personalcontrolling	151
A. Bedeutung und Inhalt des Personalcontrolling bei TQM	151
B. Methoden und Instrumente zur Umsetzung eines qualitätsorientierten Personalcontrollings	155
1. Kostenstrukturanalyse	155
2. Prozeßkostenrechnung	156
3. Target Costing	159
4. Wertvergleichsanalyse	163
Literaturverzeichnis	171
Stichwortverzeichnis	179