

Inhalt

	Seite
Vorwort	5
0 Hinweise zur Handhabung dieser Schrift	6
1 TQM – eine unternehmensweite Verpflichtung	7
1.1 Was heißt unternehmensweite Verpflichtung?	8
1.2 Was heißt Verbesserung der eigenen Arbeit?	14
1.3 Was heißt Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit?	18
1.4 Was ist neu am TQM-Konzept?	21
1.5 Was bedeutet hier Qualität?	31
2 Bausteine des TQM	37
2.1 Unternehmensgrundsätze / Qualitätspolitik	38
2.2 Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen	42
2.3 Denken in Prozessen	44
2.4 Ständige Verbesserungen, Ziele / Meßgrößen	50
2.5 Führungsverhalten	58
2.6 Beurteilungs- und Belohnungssystem	62
3 TQM als Managementsystem	64
3.1 Externe Forderungen	67
3.2 Interne Forderungen	72
3.3 TQM-Verfahren und -Werkzeuge	75
3.4 Abhängigkeiten	81
4 Einführungsplan für TQM	82
4.1 Top Management-Verpflichtung	89
4.2 Lenkungsgremium	90

	Seite
4.3 TQM-Koordinator	92
4.4 Mitarbeiterinformation	95
4.5 Weiterbildung	96
4.6 Arbeiten aller an ständiger Verbesserung	98
4.7 TQM-Audit und -Review	100
4.8 Anerkennung	102
4.9 Wiederauffrischung	105
5 Literatur	106