

Inhaltsverzeichnis

Erster Teil

Führungs-Qualität und Total Quality Management

Rolf Bühner

Führungsauditierung als Erfolgsbeitrag zum
Total Quality Management..... 3

Albert Stähli

Total Quality Management und Management-Andragogik 27

Walter Dürig

Strategieschöpfung in Militär und Unternehmung 53

Stephen Stumpf/Maria Arnone/Corinne Young

Managing Change: Strategic Response, Organizational Realities, and
Overcoming Resistance 77

Zweiter Teil

Strategic Management und Total Quality Management

Christian J. Stern

Total Quality Management und Unternehmensstrategie 99

Rudolf Konakovsky

Target Quality und Target Value Management:
Ein Weg zum und nach dem Total Quality Management.....115

Claudia Fantapié Altobelli

Wertkette, Schnittstellen-Management und
Total Quality Management..... 135

Daniel J. McCarthy/Robert A. Millen

Beyond Downsizing: An American Perspective 157

Dritter Teil

Marketing-Management und Total Quality Management

Udo Koppelman

Total Quality und Marketing..... 173

Matthias Sander

Steigerung des Markenwertes durch Total Quality Management..... 199

Ralph Berndt

Integrierte Kommunikation und Total Quality Management..... 221

William D. Danko

Marketing Research Efforts to Achieve

Total Quality Management: Some Empirical Results..... 243

Vierter Teil

Operations-Management und Total Quality Management

Manfred Stania

Prozeßoptimierung im Rahmen des Operations-Management 257

Fünfter Teil

Finanz-Management und Total Quality Management

Jürgen Steiner

Ansatzpunkte zum Total Quality Management in der Kreditwirtschaft:

Ein Überblick 269

Manfred Steiner/ Hermann-Josef Tebroke

Total Quality Management in Banken..... 285

Sechster Teil

Controlling und Total Quality Management

Claus W. Gerberich

Von der Qualitätsstrategie zum Qualitätscontrolling..... 311

Siebter Teil

Human Resources Management und Total Quality Management*Helmut Wagner/Michael Fiedler*

Total Quality Management und

Organisation der Personalentwicklung 341

Heiko Griepenkerl

Personalmanagementsysteme und Total Quality Management

- das Beispiel Hamburg-Mannheimer Versicherungsgesellschaften..... 359

Sachverzeichnis 387