

Inhaltsübersicht

Vorwort	7
Vorwort zur 2. Auflage	8
Total Quality Management	9
von K.J. Zink	
Qualitätsmanagement in der Praxis	53
von K. Willenbacher	
Total Quality Konzepte – Entwicklungslinien und Überblick	73
von K.J. Zink und R. Schildknecht	
Total Quality Management (TQM) in USA	109
von M. Mack	
Die Qualität des Unternehmens – eine neue Dimension der Qualität	125
von H.-U. Frehr	
Qualität im indirekten Bereich durch Prozeß-Management	153
von H.-D. Striening	
TQM – Total Quality Management im Vertrieb – dargestellt am Beispiel der Hewlett Packard GmbH	185
von D. Mackrodt	
Ausgewählte arbeitsorganisatorische Maßnahmen einer umfas- senden Qualitätsförderung – dargestellt am Beispiel des Quali- tätskonzeptes der Uniroyal Englebert Reifen GmbH, Aachen	203
von E. von Lukowicz	
Differenzierte Kleingruppenkonzepte als wesentlicher Bestandteil eines umfassenden, integrierenden Qualitätsmanagements (im Sinne von TQM)	245
von A. Ritter und K. J. Zink	

7. Quality Engineering – ein Überblick über neuere Verfahren	275
von H.W. Müller	
Lebensläufe der Verfasser	299
Stichwortverzeichnis	303