

Inhaltsverzeichnis

1. Total Quality Management	1
1.1 TQM – ein bestechendes Führungsmodell mit hohen Anforderungen und großen Chancen von G.F. KAMISKE und C. MALORNY	1
1.2 Qualitätsmanagement im Unternehmen: Philosophie – Strategie – Methode von H. KIRSTEIN	19
1.3 Arbeitsorganisation und Verbesserungsaktivitäten in japanischen Betrieben von U. JÜRGENS	31
1.4 Umweltschutz als strategische Größe im Qualitätsmanagement von U. STEGER	41
2. TQM – Einführungsstrategien	55
2.1 Die ganzheitliche Unternehmensentwicklung unter den Aspekten des Total Quality Management (TQM) von H. SCHAAR	55
2.2 TQM – Schulungsprogramm von P.-Å. SÖRENSON	92
3. Vertrauensmanagement	105
3.1 Vertrauensmanagement von J. TIKART	105
3.2 Von der Zweck-Gemeinschaft zur Sinn-Gemeinschaft von J. H. LIETZ	111
3.3 Führen von Führungskräften (die den Wandel vollziehen sollen) von G. HÖHLER	131
3.4 Schulen von Führungskompetenz – geht das? von P. HAASE	146
3.5 Führen zur Gruppenarbeit – flächendeckende Einführung von Qualitätszirkeln in einem Großunternehmen von F. MARCINIAK	159
4. Kostenorientiertes Qualitätsmanagement	177
4.1 Führen mit Qualität – der Weg zur schlanken Fabrik von G.F. KAMISKE	177
4.2 Kosten- und Leistungsbeurteilung für präventive Qualitätssicherungssysteme von H. WILDEMANN	193
4.3 Wertschöpfung als Wirkungsgrad von Geschäftsprozessen von A.-K. TOMYS	216

5. Qualitätsmanagementsystem	233
5.1 Das Qualitätsmanagementsystem, ein Schritt auf dem Wege zu TQM von K.J. EHRHART	233
5.2 Akkreditierung und Zertifizierung – ein europäisches System der Qualitätssicherung von H.-U. MITTMANN	255
5.3 ISO 9000 Zertifikat – und was dann? von G. WALDNER	274
6. Qualitätstechniken	289
6.1 Qualität entsteht aus Geisteshaltung und Technik von G.F. KAMISKE	289
6.2 Die sieben elementaren Werkzeuge der Qualität von J. EBELING	297
6.3 Techniken des Quality Engineering von A. GOGOLL und P. THEDEN	329
6.4 Management-Werkzeuge der Qualität von A. GOGOLL	370
Autoren	385