

Inhalt

1	Einleitung – Total Quality Management (TQM)	5
2	Die Prinzipien des TQM	11
2.1	Neue Sichtweise verinnerlichen – Qualität als oberstes Unternehmensziel begreifen	11
2.2	Engagement der Geschäftsführung – die Rolle des Vorbilds ausfüllen	18
2.3	Führungskräfteentwicklung – Fähigkeiten der Führungskräfte fördern	24
2.4	Mitarbeiterorientierung – Fähigkeiten der Mitarbeiter entfalten	33
2.5	Kundenorientierung – den Kunden in den Mittelpunkt stellen	42
2.6	Lieferantenintegration – Fähigkeiten der Lieferanten fördern und nutzen	50
2.7	Strategische Ausrichtung auf Basis von Grundwerten und festem Unternehmenszweck – ohne gemeinsame Werte geht es nicht	55
2.8	Ziele setzen und verfolgen – Ziele und Maßnahmen vertikal und horizontal planen	64
2.9	Präventive Maßnahmen der Qualitätssicherung – Fehler vermeiden	75
2.10	Ständige Verbesserung auf allen Ebenen – Kaizen anwenden	81
2.11	Prozessorientierung – interne Kunden-Lieferanten-Verhältnisse pflegen	91

Inhalt

2.12 Schlankes Management – Lean Management anwenden	98
2.13 Benchmarking – von anderen lernen	104
2.14 Qualitätscontrolling – Verbesserungsmöglich- keiten erkennen und Fortschritte messen	109
Literatur	116