

Inhalt	Seite
Vorwort zur 1. Auflage	4
Vorwort zur 2. Auflage	5
Einführung	6
1 Qualitätszirkel – eine Neuorientierung des Qualitäts- gedankens	7
1.1 Qualitätszirkel – Was ist das?	8
1.2 Wie kann man Qualitätszirkel einführen und erhalten?	8
1.3 Qualitätszirkel – Wem nützen sie?	9
2 Planung und Einführung von Qualitätszirkeln	11
2.1 Einbindung der Qualitätszirkel in die Unternehmenshierarchie	11
2.2 Organisatorische Elemente	12
2.3 Zusammenfassende Leitlinien für die Qualitätszirkelarbeit	16
2.4 Reihenfolge der Schritte bei der Einführung von Qualitätszirkeln	17
2.5 Arbeitsweise von Qualitätszirkeln	18
3 Unterrichtung	21
3.1 Zielgruppen und Inhalte	21
3.2 Gruppenarbeit	22
3.3 Handhabung der Arbeitsmittel	22
4 Problemlösungstechniken	25
4.1 Kartenabfrage	25
4.2 Zurufabfrage (Brainstorming)	28
4.3 ABC-Analyse (Pareto-Analyse)	30
4.4 Ursache-Wirkungs-Diagramm	32
5 Praxisbeispiele	34
6 Literatur	45