

Inhalt

	Vorwort	5
	Literaturverzeichnis	9
1	Der japanisch-amerikanische QZ-Ursprung	11
1.1	Gruppenarbeit in Japan	11
1.2	Japanische QZ-Erfolge	12
1.3	Die Verbindung von Kanban und QZ	14
1.4	Die Human-Relation-Bewegung als QZ-Vorläufer	16
1.5	QZ-Verbreitung im Westen	18
1.6	Zur Übertragbarkeit japanischer QZ-Methoden im Westen	22
2	Die motivationstheoretischen Grundlagen der QZ-Arbeit	23
2.1	Die Maslow'sche Bedürfnistheorie	23
2.2	Die Zwei-Faktoren-Theorie nach F. Herzberg	25
2.3	Die XY-Theorie von D. McGregor	27
3	Qualitätszirkel als Führungsinstrument	29
3.1	Kooperation und Motivation mit QZ	29
3.2	Leistungsreserven und Zusatzqualifikationen nutzen	31
3.3	Erfolge mit Qualitätszirkeln	33
4	Themen und Probleme, an denen Qualitätszirkel arbeiten	37
4.1	Produktqualität	37
4.2	Fertigungsqualität	38
4.3	Soziale Qualität	40
4.4	Themenwahl	41
5	Qualitätszirkel-Arbeitstechniken	43
5.1	Visualisierungs- und Moderationstechniken	43
5.2	Datensammlungstechniken	47
5.3	Techniken zur Fehler- und Schwachstellenanalyse	49
5.3.1	Pareto-Analyse	49
5.3.2	Ishikawa-Diagramm	52
5.4	Kreativitätstechniken	54
6	Die Organisation von QZ-Projekten	57
6.1	QZ-Koordinator	58
6.2	QZ-Moderator	58

6.2.1	Moderatorenausbildung	60
6.3	QZ-Mitglieder	61
7	Qualitätszirkel und das betriebliche Verbesserungsvorschlagswesen	63
7.1	Probleme des BVW	63
7.2	Behandlung von QZ-Vorschlägen	64
7.3	Prämierung von QZ-Vorschlägen	65
8	Qualitätszirkel, Gewerkschaften und Arbeitsrecht	69
8.1	Die Haltung der Gewerkschaften zu QZ	69
8.2	Qualitätszirkel und Arbeitsrecht	74
9	QZ-ähnliche Formen der Gruppenarbeit	77
9.1	Null-Fehler-Programme	77
9.2	Werkstattzirkel	77
9.3	Wertanalyse	78
9.4	Lernstatt	78
9.5	Organisationsentwicklung	79
10	Die häufigsten Probleme der QZ-Arbeit	81
11	Anhang	85
11.1	Das Beispiel Japan	85
11.2	Eine Dokumentation der Erfolge	101
11.3	Das Beispiel eines Null-Fehler-Konzeptes	114
11.4	Die Leitsätze und Ziele der Lernstatt	120
11.5	Resultate der QZ-Praxis	124
	QZ - Materialienteil	126
	Bankzirkel	127
	Konzeptvorschlag	135
	Einführungsstrategie	139
	Entwurf einer Betriebsvereinbarung bezüglich QZ	141
	Trainingsplan	143
	Gruppenarbeit	146
	Materialliste	148
	Aktivierung der Moderatoren	151
	Fragebogen zur QZ-Arbeit	152