

# Inhalt

	<b>Vorwort</b>	5
	Literaturverzeichnis	9
<b>1</b>	<b>Der japanisch-amerikanische QZ-Ursprung</b>	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
<b>2</b>	<b>Die motivationstheoretischen Grundlagen der QZ-Arbeit</b>	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
<b>3</b>	<b>Qualitätszirkel als Führungsinstrument</b>	29
3.1	Kooperation und Motivation mit QZ	29
3.2	Leistungsreserven und Zusatzqualifikationen nutzen	31
3.3	Erfolge mit Qualitätszirkeln	33
<b>4</b>	<b>Themen und Probleme, an denen Qualitätszirkel arbeiten</b>	37
4.1	Produktqualität	37
4.2	Fertigungsqualität	38
4.3	Soziale Qualität	40
4.4	Themenwahl	41
<b>5</b>	<b>Qualitätszirkel-Arbeitstechniken</b>	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
<b>6</b>	<b>Die Organisation von QZ-Projekten</b>	57
6.1	QZ-Koordinator	58
6.2	QZ-Moderator	58

6.2.1	Moderatorenausbildung	60
6.3	QZ-Mitglieder	61
<b>7</b>	<b>Qualitätszirkel und das betriebliche Verbesserungsvorschlagswesen</b>	<b>63</b>
7.1	Probleme des BVW	63
7.2	Behandlung von QZ-Vorschlägen	64
7.3	Prämierung von QZ-Vorschlägen	65
<b>8</b>	<b>Qualitätszirkel, Gewerkschaften und Arbeitsrecht</b>	<b>69</b>
8.1	Die Haltung der Gewerkschaften zu QZ	69
8.2	Qualitätszirkel und Arbeitsrecht	74
<b>9</b>	<b>QZ-ähnliche Formen der Gruppenarbeit</b>	<b>77</b>
9.1	Null-Fehler-Programme	77
9.2	Werkstattzirkel	77
9.3	Wertanalyse	78
9.4	Lernstatt	78
9.5	Organisationsentwicklung	79
<b>10</b>	<b>Die häufigsten Probleme der QZ-Arbeit</b>	<b>81</b>
<b>11</b>	<b>Anhang</b>	<b>85</b>
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
	<b>QZ - Materialienteil</b>	<b>126</b>
	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