

# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Einleitung.....</b>                              | <b>2</b>  |
| <b>2. Definitionen.....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>3. Business Excellence durch Total Quality.....</b> | <b>7</b>  |
| 3.1 Integrative Managementsysteme.....                 | 7         |
| 3.2 Das japanische TQM – Modell.....                   | 9         |
| 3.3 Das amerikanische TQM – Modell.....                | 10        |
| 3.4 Das europäische TQM – Modell.....                  | 12        |
| <b>4. Wettbewerbe zu Qualitätsmanagement.....</b>      | <b>16</b> |
| 4.1 Der EFQM Excellence Award.....                     | 16        |
| 4.2 Der Ludwig – Erhard – Preis.....                   | 18        |
| 4.3 Die beste Fabrik.....                              | 20        |
| <b>5. Die Bausteine des EFQM – Modells.....</b>        | <b>20</b> |
| 5.1 Führung.....                                       | 23        |
| 5.2 Politik und Strategie.....                         | 24        |
| 5.3 Mitarbeiter.....                                   | 26        |
| 5.4 Partnerschaften und Ressourcen.....                | 28        |
| 5.5 Prozesse.....                                      | 29        |
| 5.6 Kundenbezogene Ergebnisse.....                     | 30        |
| 5.7 Mitarbeiterbezogene Ergebnisse.....                | 32        |
| 5.8 Gesellschaftsbezogene Ergebnisse.....              | 34        |
| 5.9 Schlüsselergebnisse.....                           | 36        |
| <b>6. Das Selbstbewertungssystem.....</b>              | <b>34</b> |
| <b>7. Zusammenfassung und Ausblick.....</b>            | <b>41</b> |
| <b>9. Anhang.....</b>                                  | <b>44</b> |