

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	2
2. Definitionen.....	3
3. Business Excellence durch Total Quality.....	7
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
4. Wettbewerbe zu Qualitätsmanagement.....	16
4.1 Der EFQM Excellence Award.....	16
4.2 Der Ludwig – Erhard – Preis.....	18
4.3 Die beste Fabrik.....	20
5. Die Bausteine des EFQM – Modells.....	20
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
6. Das Selbstbewertungssystem.....	34
7. Zusammenfassung und Ausblick.....	41
9. Anhang.....	44