

Inhalt

• Zukunft braucht Herkunft	7
Geschichte des Qualitätsmanagements	
• Vorwort	11
Dr. W. Edwards Demings Worte an Studenten	
• Aus der guten alten Zeit	13
Der Autor erinnert sich	
• Eine frühe Prophezeiung	17
Die schlimme Ahnung von Dr. Joseph Juran	
• NUMMI	21
Das Experiment von General Motors und Toyota	
• Das International Motor Vehicle Programme des MIT	25
• Die Hohe Schule des TQM	33
• Japan-Touristik	37
• Qualität beginnt im Kopf	41
• Dr. Demings Produktivitätsprogramm	45
• Taiichi Ohnos Innovationen	57
• Total Quality Management – Lehrsätze	59
Qualität im Mittelpunkt	

• Der lange Weg zum TQM-Verständnis	65
Ein sehr persönliches Geständnis	
• Es liegt am Management	69
Drei Erfolgsgeschichten – drei Beweise	
• Meilensteine und Trippelschritte	77
Der Weg ist das Ziel	
• Über den Autor	112
• Schrifttum	115