

Inhaltsverzeichnis

1	Der Ausgangspunkt: Qualität kommt nicht von allein	9
2	Die Idee: Was ist unter KVP zu verstehen?	15
3	Die Anwendungsbereiche: Wofür kann KVP eingesetzt werden?	27
4	Der Nutzen: Wo liegen die Chancen, Grenzen und Risiken?	37
4.1	Die Chancen	38
4.2	Die Grenzen	43
4.3	Die Risiken	45
5	Die Verwirklichung: Wie funktioniert KVP?	49
5.1	Die organisatorischen Bausteine von KVP	49
5.1.1	Die KVP-Führung	53
5.1.2	Die KVP-Arbeitsgruppen (Teams) und die Regelung ihrer Arbeit	61
5.1.3	Der Moderator: Aufgaben – Eigenschaften – Auswahl	73
5.1.4	Die Integration der Mitarbeiter	78
5.1.5	Das Anreizsystem	87
5.2	Der Ablauf des Verbesserungsprozesses	89
5.2.1	Grundlegende Ausführungen	89
5.2.2	Der praktische Ablauf	99
5.3	Der Einsatz von externen Beratern	104
5.4	Die Rolle des Betriebsrates	106
6	Die Erfolgsbedingungen: Welches Umfeld begünstigt KVP?	109
6.1	Die Eignung der Mitarbeiter	110
6.2	Die Eignung der Führungskräfte	111
6.3	Unternehmenskultur, Führungskonzept und Organisationssystem	112
6.4	Zeitliche und finanzielle Freiräume	118

► Inhaltsverzeichnis

7	Die methodischen Grundlagen: Was benötigt KVP?	121
7.1	Die Kommunikation als Grundlage der Zusammenarbeit	121
7.1.1	Die Aufgaben der Kommunikation	121
7.1.2	Wesentliche Störfaktoren der Kommunikation	124
7.1.3	Kommunikation mit Konzentration – aktives Zuhören	127
7.1.4	Das Gruppengespräch – die Mitarbeiterkonferenz	129
7.1.5	Die Moderation	130
7.1.6	Wichtige Kommunikationsregeln für KVP-Sitzungen	136
7.2	Die Teamarbeit	138
7.3	Kreatives Denken und innovatives Handeln	144
7.4	Achtsames Wahrnehmen	147
7.4.1	Offenheit	147
7.4.2	Aufmerksamkeit	149
8	KVP: ZEN als Schlusswort	153
	Literaturverzeichnis	155
	Stichwortverzeichnis	158
	Über die Autoren	160