

Inhalt

7	1	Einführung
13	2	Was ist Qualität?
16	2.1	Qualität: kurz und prägnant definiert
16	2.2	Qualität als strategischer Wettbewerbsfaktor
21	3	Was ist Qualitätsmanagement?
21	3.1	Qualitätsmanagementsystem
25	3.2	Qualitätspolitik
27	3.3	Qualitätsplanung
27	3.4	Qualitätssicherung
28	3.5	Qualitätslenkung
30	3.6	Fortlaufende Qualitätsverbesserung
38	3.7	Qualitätsmanagement als integrale Führungsaufgabe
39	3.8	Total Quality Management (TQM)
40	3.9	Die Gratwanderung im Qualitätsmanagement
45	4	Umfeldorientierung
47	4.1	Kontext der Organisation – Abgrenzung des Anwendungsbereiches
49	4.2	KundInnenorientierung bleibt eine Hauptanforderung
49	4.3	Reizthema „Kundin/Kunde“
50	4.4	KundInnen als wertvollste Informationsquelle
51	4.5	KundInnenzufriedenheit
53	4.6	KundInnenunzufriedenheit
54	4.7	KundInnenbindungsmanagement
54	4.8	Grenzen der KundInnenorientierung
59	5	Risikoorientierung
59	5.1	Risikobasierter Ansatz
59	5.2	Qualitätsmanagement ist angewandtes Risikomanagement
60	5.3	Risiken und Chancen

62	5.4	Wo ist der „Beauftragte der obersten Leitung“ geblieben?
69	6	Prozessorientierung
70	6.1	Der/die Prozessverantwortliche
71	6.2	Dokumentierte Information
72	6.3	Strukturtransparenz
74	6.4	Leistungstransparenz
75	6.5	Kennzahlen und Prozessreife
81	7	MitarbeiterInnenorientierung
82	7.1	Modewörter offenbaren Einstellungen
82	7.2	Motivation
83	7.3	Unternehmenskultur und Führungskräfteauswahl
87	7.4	Wo findet man UnternehmerInnen?
87	7.5	MitarbeiterInnenauswahl
88	7.6	MitarbeiterInnenpflege
90	7.7	Wertschätzung fördert Selbstachtung
92	7.8	Befugnisse erteilen
92	7.9	Kommunikation
93	7.10	Fusionen als Kulturkiller
94	7.11	Aus-, Fort- und Weiterbildung
95	7.12	Förderung
96	7.13	MitarbeiterInnenzufriedenheit
98	7.14	Aufgaben-, Funktions-, Stellenbeschreibungen
103	8	Fortlaufende Verbesserung
103	8.1	Mit Riesensprüngen oder in kleinen Schritten?
106	8.2	Fortlaufende Verbesserung und Change Management
107	8.3	Fortlaufende Verbesserung – der zentrale Motor im Qualitätsmanagement
108	8.4	Grundvoraussetzung für fortlaufende Verbesserung
108	8.5	Hindernisse
109	8.6	Ziel der fortlaufenden Verbesserung
111	8.7	Information motiviert
111	8.8	Prämierungssysteme
112	8.9	Einführung des fortlaufenden Verbesserungsprozesses

INHALT

117	9	Ergebnisorientierung
120	9.1	Verschwendung
125	10	Schlussbemerkungen
125	10.1	Qualitätsmanagement und Führung
126	10.2	Zertifizierung ja oder nein?
126	10.3	Mit oder ohne BeraterIn?
128	10.4	Der Aufbau des Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen
130	10.5	Weiterentwicklung zu Total Quality Management (TQM) und Business Excellence
135	11	Ausgewählte weiterführende Literatur
139		Der Autor