

# Inhalt

|  |    |
|--|----|
| <b>Wegweiser</b>                                   | 5  |
| <b>1 Das Qualitätsmanagementsystem (QMS)</b>       | 7  |
| 1.1 Warum ein QMS?                                 | 7  |
| 1.2 Rollen und Aufgaben der Geschäftsführung       | 13 |
| 1.3 Die Mitarbeiter auf dem Weg zur QMS-Einführung | 22 |
| 1.4 Entscheidungen treffen                         | 27 |
| <b>2 Der Prozess der Einführung</b>                | 33 |
| 2.1 Der Prozess                                    | 33 |
| 2.2 Einflussfaktoren auf den Prozess               | 38 |
| <b>3 Motivation schaffen</b>                       | 43 |
| 3.1 Ansatzpunkte für Motivation                    | 43 |
| 3.2 Maßnahmen und Rahmenbedingungen erarbeiten     | 50 |
| <b>4 Strategietool für die Einführung</b>          | 61 |
| 4.1 Eine Strategie und das Tool                    | 61 |
| 4.2 Bewusste und unbewusste Ebenen ansprechen      | 69 |
| 4.3 Umgebung                                       | 73 |
| 4.4 Tätigkeiten                                    | 76 |
| 4.5 Fähigkeiten                                    | 78 |
| 4.6 Operative und strategische Ziele               | 80 |
| 4.7 Glaubenssätze                                  | 82 |
| 4.8 Werte  | 88 |
| 4.9 Identität                                      | 92 |
| 4.10 Vision  | 93 |

## Inhalt

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>5</b> | <b>Anwendung des Strategietools –<br/>ein Praxisbeispiel</b> | 100 |
| <b>6</b> | <b>Gestaltung eines Strategieworkshops</b>                   | 107 |
| <b>7</b> | <b>Erste Schritte</b>  | 115 |
|          | <b>Literaturverzeichnis</b>                                  | 122 |