

Inhalt

Wegweiser	5
1 Das Qualitätsmanagementsystem (QMS)	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
2 Der Prozess der Einführung	33
2.1 Der Prozess	33
2.2 Einflussfaktoren auf den Prozess	38
3 Motivation schaffen	43
3.1 Ansatzpunkte für Motivation	43
3.2 Maßnahmen und Rahmenbedingungen erarbeiten	50
4 Strategietool für die Einführung	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

5	Anwendung des Strategietools – ein Praxisbeispiel	100
6	Gestaltung eines Strategieworkshops	107
7	Erste Schritte	115
	Literaturverzeichnis	122