

Inhaltsverzeichnis

1	Das Erfolgsrezept Qualitätsmanagement (QM)	1
2	Qualitätsmanagement QM so kann's gehen, so kommen wir voran	25
3	Führung – Management – Leitung	49
4	Prozesse und Projekte – die Ablauforganisation	79
5	Der Kunde ist König	111
6	Mitarbeiter – operative Kompetenz und Kraft der Organisation	151
7	Lieferanten & Partner: sorgen für Nachschub und sind Verbündete	173
8	Sicherheit führt über Qualität zu Nachhaltigkeit	189
9	Gesellschaft – viel mehr als die Summe vieler Menschen	221
10	System – Organisation – Qualität: viel mehr als die Summe der Teile ..	239
11	Ständige Verbesserung – Motor der (Weiter-)Entwicklung	271
12	Gute und beste Praktiken – wunderbare Chancen	293
	Anhang: Die Menschenrechte	307

1 Das Erfolgsrezept Qualitätsmanagement (QM)

1	Das Erfolgsrezept Qualitätsmanagement (QM)	1
1.1	Warum Qualitätsmanagement? – Antworten aus 3 Kontinenten....	2
1.1.1	Europa liefert erste Antworten.....	2
1.1.1.1	Von eins auf 230.000!	2
1.1.1.2	Über 100 Jahre Ess-Genuss	3
1.1.1.3	Überblick – Querschnittsicht in Sachen Qualität	3
1.1.2	Amerika – die neue Welt	3
1.1.2.1	United States Department of Commerce	4
1.1.2.2	Was sagen Unternehmensberater zum Thema Qualitätsmanagement?	4
1.1.2.3	Das Beispiel Aviatik.....	7
1.1.3	Das Land der aufgehenden Sonne – Japan	8
1.1.3.1	Wiederaufbau und Qualität – kann das gut gehen?.....	8
1.1.3.2	Mit Kaizen zur wirtschaftlichen Weltmacht	8
1.1.3.3	Kamban und „just in time“ – der Vizepräsident als Qualitätstreiber.....	9
1.2	Qualität in aller Munde – lassen Sie es sich gut schmecken!	10
1.2.1	Zitate aus der Praxis und Schlagzeilen in der Presse.....	10
1.2.2	Werbung	12
1.2.3	Aussprüche – Alltagsformen.....	13
1.3	Was bedeutet Qualität praktisch – und auch ein wenig theoretisch?	14
1.3.1	Betrachtungen aus unterschiedlichen Blickwinkeln zur Praxis – Zitate aus dem Alltag – Philosophie	14
1.3.2	Hat ein Rolls Royce Luxuswagen oder ein Puch 500 Kleinwagen höhere Qualität?	14
1.3.3	Das Dreieck „Zeit – Qualität – Kosten“ und drei Fragen.....	15
1.3.3.1	Das Dreieck und Frage 1: Eckpunkte oder Einheit?	15
1.3.3.2	Das Dreieck Frage 2: welche Eck-Punkte ergeben Studien.....	16
1.3.3.3	Das Dreieck und Frage 3: was empfiehlt die Praxis?	17
1.3.4	Was sagen Qualitäts-Gurus zum Begriff „Qualität“?.....	18
1.3.5	Welche Definition und welche Modelle bietet die Theorie?	20
1.3.5.1	Definition	20
1.3.5.2	Qualitäts-Management-Modelle: ein Einblick	20