

# **Total Quality Management**

## **Anforderungen und Umsetzung im Unternehmen**

**2. durchgesehene Auflage**

**Armin Töpfer  
Hartmut Mehdorn**

**Luchterhand**

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	
Vorwort	
Danksagung	
1. Philosophie dieses Buches:	
Was wollen wir erreichen?.....	1
2. Verständnis:	
Was ist TQM?.....	8
1. Qualität ersten und zweiten Grades.....	9
2. Kostenwirkungen von Qualität.....	18
3. TQM-Prinzipien.....	22
4. Qualität in allen Wertschöpfungsphasen.....	27
5. Kundenbindung durch Qualität.....	32
6. Dell Computer als Erfolgsbeispiel für Qualität und Kundenzufriedenheit.....	35
3. Verschärfte Ausgangssituation:	
Warum ist TQM heute so wichtig?.....	44
1. Veränderte Anforderungen an Technologie- Unternehmen.....	45
2. Zeitwettbewerb.....	49
3. Kosten- und Qualitätswettbewerb.....	57
4. Bestandteile und Instrumente:	
Was umfaßt TQM?.....	65
1. Zehn Schritte der Qualität.....	67
. Quality Function Deployment.....	69
3. Benchmarking.....	76
4. Simultaneous Engineering.....	80
5. Marketing als Katalysator.....	86

6. Kontaktqualität als Differenzierungschance.....	91
7. Servicequalität als Erfolgsfaktor.....	95
8. Kundennutzen durch Kommunikationskultur.....	99
9. Augenblicke der Wahrheit als Qualitätsindikator.....	105
10. Beschwerde-Management und Mitarbeiterverhalten.....	109
11. TQM, Kaizen und Lean Management im Dreiklang.....	114
5. Probleme und Widerstände:	
Was sind typische TQM-Fallen?.....	119
1. Mehr Wettbewerbs- statt Kundenorientierung der Qualität.....	121
2. Zu viel Mechanismus statt strategischer Prioritäten- setzung.....	124
3. Zu wenig internes Lieferanten-Kunden-Verständnis.....	131
4. Zu wenig Schnittstellen-Optimierung.....	132
5. Qualitätsbrüche.....	137
6. Blindleistung.....	139
7. Geringer Grad an Selbständigkeit.....	145
8. Keine Integration in die Personalentwicklung.....	152
9. Keine stufenweise Realisierung mit vorzeigbaren Erfolgen.....	155
10. Zwischen Anpassungsfähigkeit und Vorläufigkeit.....	157
6. Beispiele:	
Wie wird TQM in Unternehmen praktiziert?.....	159
1. Die TQM-Philosophie der Deutschen Aerospace Airbus.....	159
2. Konkrete TQM-Programme bei Oki.....	163
3. Weiterbildung als TQM-Einstieg bei Allied-Signal Aerospace.....	172
7. Implementierung:	
Wie wird TQM in die Praxis eingeführt?.....	176
1. Klar strukturierter Einführungsprozeß als Grundlage....	179
2. Personen als Träger des TQM-Konzepts.....	187
3. Ablauf- und Aufbauorganisation als "Korsettstangen" ..	192

4. Instrumente als Werkzeuge des TQM.....	205
5. Ergebnisse als interne und externe Qualitäts- verbesserung .....	209
Literaturverzeichnis.....	224
Autoren-Kurzbiografien .....	236
Stichwortverzeichnis.....	238