

Total Quality Management: Begriff und Aufgaben - ein Überblick

Von Prof. Dr. Klaus J. Zink, Kaiserslautern*

Inhaltsübersicht

1. Relevanz des Themas Qualität
2. Qualitätsmanagement und Total Quality Management
3. Das Europäische Modell für Total Quality Management
 - 3.1 Potentialfaktoren für Total Quality („Befähiger“)
 - 3.1.1 Führung
 - 3.1.2 Politik und Strategie
 - 3.1.3 Mitarbeiterorientierung
 - 3.1.4 Ressourcen
 - 3.1.5 Wertschöpfungsprozesse
 - 3.2 Angestrebte Ergebnisse
 - 3.2.1 Kundenzufriedenheit
 - 3.2.2 Mitarbeiterzufriedenheit
 - 3.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung
 - 3.2.4 Geschäftsergebnisse
4. Zusammenfassung und Ausblick

Anmerkungen

Literaturverzeichnis