

Inhaltsverzeichnis

Qualität managen – wieso?	6
Qualität – Normkonformität und Kundenorientierung	6
Aus TQM wird Business Excellence	8
Produkte prüfen und Dienstleistungen messen	10
Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe	11
Qualitätsleiter oder Improvement Manager?	11
Qualitätsmanager 4.0	12
Strategische Erfolgsfaktoren umsetzen	14
Vom Businessplan zum Daily Business	14
Der funktionierende Regelkreis	16
Mitreden und mitgestalten im Unternehmen	20
Qualitätsbewusstsein fördern und anerkennen	21
Die Sprache der Mitarbeitenden sprechen	22
Besser werden bedeutet Wissen teilen	25
Best Practice und Benchmarking	25
Plattformen und Kanäle interner Kommunikation	26
National aktiv und international vernetzt	27
Kontinuierliche Verbesserung	30
Entwickeln statt überprüfen	30
Stakeholder Management	31
Optimieren und priorisieren	32
Ist Qualität messbar?	35
Beurteilen und bewerten	35
Zahlen, Daten, Fakten – Kennzahlen interpretieren	37
Qualitäts-Labels – nice to have oder Marktvorteil?	40
Innen- und Aussenwirkung von Qualitäts-Labels	40
Qualifikationsprofile als Qualitätsnachweise	43
Mitarbeiterbindung als Treiber für Qualitätsmanagement	43
Qualitätsmanagement als ständiger Prozess	45
Best Practice für nachhaltige Unternehmensentwicklung	45
Der Qualitätsweg als Reise zu Business Excellence	46
Liste von Auszeichnungen	48
Literatur	49