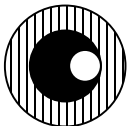


Total Quality Management

Leitfaden zur ganzheitlichen Umsetzung des Qualitätsgedankens im Unternehmen

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG
Leopoldstr. 145 • 80804 München
Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de

Horst Wildemann

Total Quality Management

Leitfaden zur ganzheitlichen Umsetzung des Qualitätsgedankens im Unternehmen

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG

25. Auflage 2021

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Total Quality Management

Leitfaden zur ganzheitlichen Umsetzung des Qualitätsgedankens im Unternehmen

ISBN 978-3-931511-24-1

TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de •

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Qualität ist als Wettbewerbsfaktor und als Gestaltungsziel auf allen Unternehmensebenen von herausragender Bedeutung. In diesem Zusammenhang hat sich die Qualität in den letzten Jahren von einer Funktion in der Produktion zu einer umfassenden Unternehmens-philosophie im Sinne des Total Quality Management (TQM) entwickelt.

Beim Total Quality Management handelt es sich um die systematische und konsequente Anwendung geeigneter Methoden innerhalb einer primär auf Qualität und Kunden-zufriedenheit ausgerichteten Unternehmenskultur. Aus diesem Grund verlangt das TQM nach einem neuen Qualitätsverständnis in der betrieblichen Leistungserstellung und einer Umstrukturierung des herkömmlichen Qualitätsmanagements bis in die indirekten Unternehmensbereiche. Die signifikanten Wettbewerbsvorteile von Qualitätsunternehmen resultieren aus der Schaffung einer schlagkräftigen Problemlösungsorganisation durch Abbau von Hierarchien und Dezentralisierung. Im Rahmen dieser Organisation werden anspruchsvolle Ziele gesetzt und bis auf die Mitarbeiterebene operationalisiert. Die Verfolgung einer konsequenten Präventionsstrategie durch Mobilisierung aller Mitarbeiter unterstützt dieses zielgerichtete Handeln des Unternehmens. Auf dem Weg zum Qualitätsunternehmen stellt das TQM alle notwendigen und zu berücksichtigenden Maßnahmen bereit.

Mit diesem Leitfaden soll ...

- ... ein Gesamtkonzept für das TQM dargestellt und eine Vorgehensweise für eine unternehmensspezifische Umsetzung durch die Darstellung von Leitlinien und Bausteinen geschaffen werden,
- ... ein Bezugsrahmen für die prozessorientierte Gestaltung des TQM und die Eingliederung in das betriebliche Führungssystem entwickelt werden und
- ... eine Darstellung von Methoden und Instrumenten zur ganzheitlichen Umsetzung des TQM im Unternehmen erfolgen.

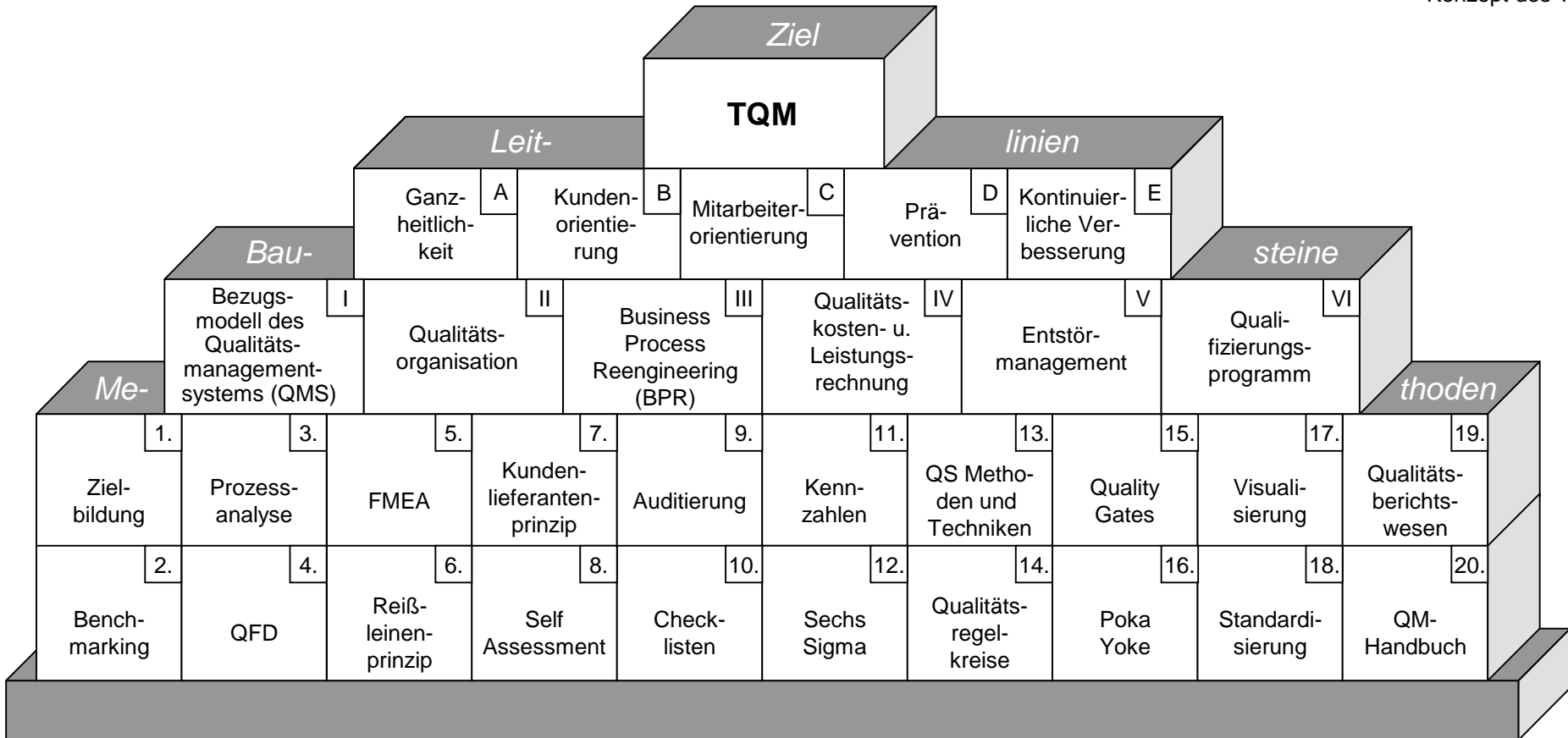


Inhalt

A	Trends im Qualitätsmanagement
B	Defizite im Qualitätsmanagement
C	Konzept des Total Quality Managements
D	Leitlinien des Total Quality Managements
E	Bausteine des Total Quality Managements
F	Methoden und Instrumente des Total Quality Managements
G	Fallbeispiele
H	Vorgehensweise zur Einführung eines Total Quality Managements
I	Literaturverzeichnis



Das Bausteinkonzept des TQM ...



➔ ... bildet die methodische Grundlage für strukturelle Veränderungen in allen Bereichen und eine grundsätzliche Verhaltensänderung aller Mitarbeiter zur Erreichung von Quantensprüngen.

