

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	5
<b>1 Die Grundlagen und Leitgedanken des QM aus der Sicht von KVP</b>	7
1.1 Das Streben nach Perfektion	7
1.2 Das Dilemma der Perfektion in der Moderne	13
1.3 Zusammenfassung	18
<b>2 Erfolgsfaktoren bei der Einführung von QM-Projekten</b>	19
2.1 Einführung des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses	19
2.2 Erfolgsfaktor Planung und Vorbereitung	20
2.3 Erfolgsfaktor Zielsetzung: »Was wollen wir durch das geplante Projekt erreichen?«	24
2.4 Erfolgsfaktor Projektorganisation	26
2.5 Erfolgsfaktor Führung	29
2.6 Erfolgsfaktor Information	29
2.7 Erfolgsfaktor Qualifikation	30
2.8 Erfolgsfaktor Projektbegleitung und -koordination	31
2.9 Erfolgsfaktor Terminplanung und Abstimmung der Prozessschritte	33
2.10 Erfolgsfaktor Motivation	35
2.11 Erfolgsfaktor Unternehmenskultur	40
2.12 Zusammenfassung	45
<b>3 Arten von QM-Projekten</b>	47
3.1 Einleitung	47
3.2 Alltagsprojekte	47
3.3 Komplexe QM-Projekte	49
3.4 Der Produktivitätsworkshop (PWS)	50
3.5 Der 5-A-Workshop	51
3.6 Zusammenfassung	53
<b>4 Die Gestaltung eines QM-Tagesseminars – ein praktischer Fall</b>	55
4.1 Planung – Vorbereitung – Ablauf	55
4.2 Zusammenfassung	81

<b>5</b>	<b>QM-Methoden, Arbeits- und Problemlösungstechniken</b>	83
5.1	Nützliche Werkzeuge	83
5.2	Das Kreativgespräch	83
5.3	Das Brainstorming	87
5.4	Die Wertschöpfungsanalyse/Rot-Grün-Analyse	90
5.5	Das Mind-Mapping	98
5.6	Die Kartenabfrage/Pinnwand-Technik	100
5.7	Die Methode 6-3-5	101
5.8	Das Ishikawa-Diagramm	104
5.9	Die Ausgangs-/Zielanalyse	107
5.10	Die Strichliste/Die Multimomentaufnahme	108
5.11	Der Aktivitätenplan	111
5.12	Die Visualisierung durch Schrift, Symbole, Bilder und Diagramme	112
5.13	Zusammenfassung	115
<b>6</b>	<b>Das Gruppengespräch mit System</b>	117
6.1	Gruppengespräche mit System als wichtige Kommunikative Grundlage des QM	117
6.3	Zusammenfassung	126
<b>7</b>	<b>Der Problemlösungsprozess</b>	127
7.1	Die Phasen der Problembearbeitung	127
7.2	Übersicht über die Schritte des Problemlösungsprozesses	135
7.3	Die Problematik des Entscheidungsprozesses	137
7.4	Prüfliste zur Projektplanung und -durchführung	142
7.5	Zusammenfassung	146
<b>8</b>	<b>Checkliste für die QM-Einführung am Beispiel von KVP</b>	147
	<b>Literaturverzeichnis</b>	151
	<b>Über die Autoren</b>	153