

Vorwort	5
Einleitung	7
Kapitel 1: Qualitäts-Denken und TQM	11
1.1 Leitbilder	12
1.2 TQM: Qualitätssicherung - Qualitätsmanagement	15
1.3 Strategien zur Produktionsverbesserung	19
Kapitel 2: DIN EN ISO 9000, Qualitätsnormen	23
2.1 Die Welt ohne ISO 9000	23
2.2. Zweck und Aufbau der DIN EN ISO 9000	25
2.3 Inhalte der DIN EN ISO 9000, Qualitätsmanagementelemente (QME) ..	28
2.4 Zertifizierungsverfahren: Was muß ein Unternehmen tun?	33
2.5 Gründe für die Zertifizierung	36
2.6 Vergleich mit anderen Qualitätsmanagement-Systemen	38
Kapitel 3: Mögliche Einzelmaßnahmen	39
3.1 Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH)	40
3.2 Benennung einer/s Qualitätsbeauftragten (QB)	45
3.3 Einführung eines Qualitätsdokumentationssystems, inkl. CAQ und BDE	47
3.4 Einrichtung von Qualitätszirkeln	49
3.5 Einführung von Werker selbstprüfung, Auflösung zentraler Prüfabteilungen	53
3.6 Qualifizierungsprogramme	57
3.7. Einführung von Fertigungsinseln, Gruppenarbeit und Änderung des Lohnsystems	61

INH	Kapitel 4: Einführungsvarianten	62
	4.1 Beteiligungsorientiertes QMS	63
	4.2 Hierarchisches QMS	67
	4.3 Mitarbeiterorientierte Zertifizierung	70
	4.4 Mogelpackung	72
	4.5 Beurteilungshinweise	75
	Kapitel 5: Betriebsrats-Leitbild	77
	5.1 Offene Beteiligungsstrategie	78
	5.2 MitarbeiterInnen-orientierte lernende Organisation	79
	5.3 Gerechte Verteilung von Einkommen und Arbeit	81
	Kapitel 6: Handlungsmöglichkeiten	83
	6.1 Rolle des Betriebsrates	83
	6.2 Handlungsebenen gegenüber den Beschäftigten - KollegInnen sind die ExpertInnen	86
	6.3 Handlungsebenen des Betriebsrates gegenüber der Geschäftsleitung	
	6.4 Hinweise für eine betriebliche Regelung	89
	6.5 Rechtliche Grundlagen nach dem Betriebsverfassungsgesetz	94
	6.6 Formen der Betriebsratsarbeit überdenken	97
	Glossar und Stichwortverzeichnis	101
	Abkürzungen	108
	Literaturverzeichnis	110
	Bilderliste	113
	Die Aufgaben der TBS und ihre Arbeitsfelder	114
	Die TBS in der Region/Adressen	116