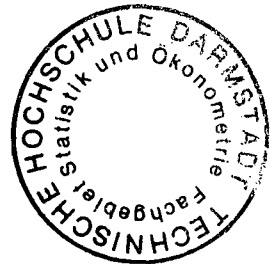


Philip B. Crosby

Qualität bringt Gewinn



VB TU Darmstadt



51667875

McGraw-Hill Book Company GmbH

Hamburg · New York · St. Louis · San Francisco · Auckland · Bogotá · Guatemala ·
Lissabon · London · Madrid · Mailand · Mexiko · Montreal · Neu Delhi ·
Paris · San Juan · São Paulo · Singapur · Sydney · Tokio · Toronto

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IX
TEIL EINS: Wie ist Qualität zu verstehen?	1
1. Der sichere Weg zu Qualität	3
2. „Qualität ist vielleicht nicht das, was Sie meinen“	13
3. Die Prüfmatrix für das Qualitätsmanagement	21
4. Qualitätsverständnis und Einstellung des Managements	35
5. Organisation des Qualitätswesens	53
6. Umgang mit Qualitätsproblemen	69
7. Qualitätskosten	99
8. Qualitätsverbesserungs-Programm	107
9. Führungsstil	119
TEIL ZWEI: Wie wird Qualität umgesetzt?	135
10. Vorgeschichte des Projekts	137
11. Das Programm	147
TEIL DREI: Mit welchen Instrumenten wird Qualität erreicht?	219
12. Leitfaden für Schulungsleiter am Modell von HPA-Programms zur Qualitätsverbesserung	221
13. „Auf Nummer Sicher Gehen“	239
Das Wichtigste in Kürze	249
Sachregister	265