

## TQM als integratives Managementkonzept

### Das EFQM Excellence Modell und seine Umsetzung

Das Buch setzt sich ausführlich mit dem EFQM-Modell und seiner Umsetzung auseinander. Leicht verständlich wird das Modell zunächst theoretisch erläutert. Um die praktische Anwendung zu zeigen, greift der Autor auf eine Vielzahl von Beispielen zurück. Das Modell wird mit anderen Konzepten wie Kaizen oder der Balanced Scorecard verglichen und entsprechend positioniert.

Die zweite vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage berücksichtigt die Revisionen des EFQM-Modells 2000 und 2002. Auch der verstärkten Bedeutung der Selbstbewertung trägt die Neuauflage mit einer praktischen Anleitung zur Selbstbewertung und zwei Kapiteln, die sich ausschließlich mit dem Bewertungsprozess befassen, Rechnung. Ein Exkurs über beispielhafte Anwendungsfelder für das EFQM-Modell im nichtindustriellen Bereich ergänzt den Band.

(QZ 05/2004, S. 20)

Klaus J. Zink  
TQM als integratives Managementkonzept  
Das EFQM Excellence Modell und seine  
Umsetzung  
Carl Hanser Verlag, München  
2. Auflage, 496 Seiten, €39,90 (D)  
ISBN 3-446-22719-9

