

## 1.7 Der Irrweg der QM-Ausbildung

## 1.8 Kundenorientierung – warum dienen wir dem Kunden nicht?

## 1.9 Exkurs: Vom Wirken und Leiden der Betroffenen

1.9.1 Die externe Partei

1.9.2 Die Regulatoren

1.9.3 Die Transformatoren

1.9.4 Die Kunden

1.9.5 Fazit

## 1.10 Literatur und Links

# 2 Aktuelle und zukünftige Herausforderungen

## 2.1 Umwelt- und Klimakrise – muss sich wirklich alles ändern?

2.1.1 Die Menschheitskrise des 21. Jahrhunderts

2.1.2 Kundenzufriedenheit allein reicht nicht mehr

## 2.2 Makroökonomie – was fordern Globalisierung und Digitalisierung?

2.2.1 Globalisierung

2.2.2 Vernetzung und Zusammenarbeit

2.2.3 Digitalisierung

2.2.4 Agilität und lebenslanges Lernen

2.3 Menschen – wie ticken die Generationen Y und Z?

2.4 Komplexität – warum gibt es keine einfachen Antworten?

2.5 Literatur und Links

3 Der Paradigmenwechsel –

# Quality Reinvented

## 3.1 Die Organisation als System – warum muss der Fokus immer auf den Menschen liegen?

3.1.1 Das soziotechnische Systemmodell

3.1.2 Die Organisation als lebender  
Organismus

## 3.2 Das Qualitätsverständnis der Norm – warum ist es nicht (mehr) tauglich?

3.2.1 Qualität als Erfüllung von  
Anforderungen

3.2.2 Qualität als messbare Größe

3.2.3 Qualität als Ergebnis von Planung und Kontrolle

3.2.4 Qualität als Einhalten von Standards

## 3.3 Das neue Qualitätsparadigma – wie entsteht Qualität?

3.3.1 Das neue Qualitätsparadigma

3.3.2 Purpose statt Profitmaximierung

3.3.3 Qualität und (Unternehmens-)Zweck

3.3.4 Zweck ist nicht gleich Sinn