

Inhalt

Vorwort	9
Intro: Qualität und Qualitätsmanagement zwischen Fakten und Fakes?	11
Kapitel I Qualität als Funktion. Qualitätsmanagement als »Interface«	21
Kapitel II Qualität als Fiktion. Qualitätsmanagement als »Enactment«	34
Kapitel III Qualität als Form. Qualitätsmanagement als »System«	46
Kapitel IV Qualität als Führungsaufgabe. Qualitätsmanagement als »Action«	56
Fazit: Qualität und Qualitätsmanagement als Farce und Fassade?	72
Exkurs: Die Qualitätsmanagerin bzw. der Qualitätsmanager als Figur im Feld des Qualitätsmanagement	81
Caveat und Coda	93
Literatur	97