

# **Inhalt**

## **Teil Eins**

Nichts ist unmöglich

Mein Chef und die lieben Kollegen **9** Ringkoebing Arbejdsformidlingen **11** Ein Stern am Behördenhimmel **14** Gecko **20** Der wunderbar gewandelte Ehemann **23** Nichts ist unmöglich **26** Persönlicher Erfolg und Zusammenarbeit **32** Offene Türen in Kirchheim **33** Die verzweifelte Schuldirektorin **37**

## **Teil Zwei**

Der Fisch stinkt vom Kopf

Überleben ist keine Pflicht **41** Deutsche Wertarbeit **44** Schachmatt für den Kommandeur **45** Klassisches Qualitätsmanagement **50** Autohersteller vertrauen DNV **52** Das Zertifikat ist nur der Anfang **54** Der Erbsenzähler **56** Der weiche Faktor Mensch **59** Kleine Fürsten **61** Der Fisch stinkt vom Kopf **62** Der ideale Chef **63** Das ideale Unternehmen **64** Verbesserungsvorschläge **66** Denk ich an Deutschland **69** The European Model for Business Excellence **71** Qualitätspreisgewinner sind erfolgreicher **74** Alles unter einem Dach **76** Erfolg ist weiblich **81** EFQM Light **83**

### **Teil Drei**

#### Dienst nach Vorschrift

Dienst nach Vorschrift **89** Hergebrachte Grundsätze **92** Das Leben des Galilei **93** Der schwarze Peter **95** Professor Bull verleiht Flügel **96** Der Testballon **101** Staat ohne Plan **105** Parkinsons Gesetz **107** Rehabilitand mit Gedächtnisverlust **109** Der Staat als Sanierungsfall **112** Hundert Jahre Einsamkeit **113**

### **Teil Vier**

#### Die Qualitätsoffensive

Fallende Babys **117** Die Welt ist keine Ware **118** Der totale Ausverkauf **120** Das Privilegium **123** Die Abschaffung des öffentlichen Dienstes **126** Die rüstigen Pensionäre von Post und Bahn **128** Schüler als Mitarbeiter **131** Mattigkeit und übermäßiges Schlafbedürfnis **133** Schulen und Ministerialbürokraten **135** Ein Beispiel macht Schule **139** Wohlstand ohne Problembewusstsein **142** Kurze Bestandsaufnahme **144** One-Stop Shopping in Calw **151** Dirigent ohne Orchester **155** Menschen sind keine Produkte **157** Das große Versprechen **161** Der Pensionsfonds **164** Personalmanagement in Hamburg **166** Transparenz **170** Postenschacher **173** Die Qualitätsoffensive **177**