

Inhaltsübersicht

		Stand
01	Wegweiser und Verzeichnisse	
01100	Inhaltsübersicht	33
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen	10
01300	Stichwortverzeichnis	16
01400	Autorenverzeichnis	17
01500	QM-Glossar Deutsch/Englisch	3
01900	FAQ	
01901	FAQ zum QM-Beauftragten	13
01902	FAQ zur GAP-Analyse	13
01903	FAQ zur Lieferantenzertifizierung	13
01904	FAQ zu quartalsweisen Qualitätskennzahlenberichten	13
01905	FAQ zum benötigten Wissen	13
01906	FAQ zur Terminologie	13
01907	FAQ zu Auditchecklisten	13
01908	FAQ zur Kompetenz des Qualitätsmanagers	13
01909	FAQ zum QM-Handbuch	13
01910	FAQ zu Aufbewahrungsfristen	13
01911	FAQ zur Qualitätsabteilung	13
01912	FAQ zu Lieferantenaudits	28
02	Normen, Regelwerke, Gesetze	
02100	Normenänderungen und neue Entwürfe	33
02200	ISO-9000-Familie	
02220	Die ISO 9001:2015	21
02222	Die DIN EN ISO 9001:2015 im Überblick	6
02225	DIN ISO/TS 9002	26
02226	DIN ISO 10008	3
02230	DIN EN ISO 9004:2018	14

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
02231	ISO 9004:2018 – Was ist neu?	14
02240	Die 7 Qualitätsmanagementgrundsätze der ISO-9000-Familie	2
02300	Automobilspezifische Normen und Regelwerke	
02314	Die IATF 16949	7
02335	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen in der Automobilindustrie nach VDA 6.2	GW
02400	Sonstige, branchenspezifische QM-Normen	
02401	Qualifizierung als Luftfahrtzulieferer	7
02402	Qualität als Zulieferer der Luftfahrtindustrie sichern	15
02500	Weitere QM-relevante Normen	
02502	ISO 10001	19
02503	DIN ISO 10002	21
02504	DIN ISO 10003	GW
02513	ISO 10013	28
02514	ISO 10014	28
02515	ISO 10015	12
02520	ISO 23592: Service Excellence	31
02530	Kurzhinweis: ISO 37002	31
02531	Die ISO 37301 im integrierten Managementsystem	33
02532	DIN ISO 37500	5
02540	ISO 26000	10
02541	IQNet SR 10	8
02551	DIN EN 31010	19
02580	DIN CEN/TS 16555	24
02590	Die ISO 45001	27

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

02600	Qualitätssicherungsvereinbarungen	
02610	Was der Qualitätsmanager über Qualitätssicherungsvereinbarungen wissen sollte	GW
02700	QM und Produkthaftung	
02710	Qualitätsmanagement und Produkthaftung	GW
02720	Gerichtsurteile zur Produkt- und Organisationshaftung	GW
02900	Sonstige gesetzliche Bestimmungen	
02910	Qualitätsmanagement und betriebliche Mitbestimmung	GW
02920	Betriebsbeauftragte	19
02930	DSGVO, BDSG und Co.	17
02931	Relevanz der DSGVO im Rahmen der Auditoren-tätigkeit	18
03	Der Qualitätsmanager: Stellung im Unternehmen, Aufgaben und Qualifizierung	
03100	Organisation des QM	
03110	Aufbau- und Ablauforganisation des Qualitätsmanagements	4
03115	Aufbauorganisation prozessorientierter Unternehmen	GW
03120	Qualitätsmanagement in der Matrixorganisation	GW
03130	Aufgaben des Qualitätsmanagements delegieren	11
03200	Aufgaben und Berufsbild des QMB	
03220	Das neue Berufsbild des Qualitätsmanagement-beauftragten	GW
03230	Der Qualitätsmanager als Coach und Prozessbegleiter	4

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
03300	Qualifizierung des QMB	
03310	Das modulare Ausbildungskonzept für den Qualitätsmanager	19
03311	Auditorenqualifizierung nach IRCA	32
03312	Moderne Methoden der Kompetenz- und Wissensvermittlung	25
03330	Wie der Qualitätsmanager von der Notwendigkeit eines QM-Systems nach ISO 9001 überzeugt	22
03333	Wie der Qualitätsmanager Fehler bei der Einführung eines QM-Systems vermeidet	14
03350	Was der Qualitätsmanager vom Wissensmanagement wissen muss	GW
03351	Was der Qualitätsmanager vom Konfliktmanagement wissen sollte	GW
03352	Was der QMB über Total Productive Maintenance (TPM) wissen sollte	GW
03353	Was der Qualitätsmanager vom Outsourcing von Dienstleistungen wissen sollte	GW
03354	10 Regeln für bessere Texte	GW
03355	Was der Qualitätsmanager über den Sarbanes-Oxley-Act wissen sollte	GW
03357	Was der Qualitätsmanager über das Stakeholder-Management wissen sollte	22
03361	Der QMB als überzeugender Verhandler	GW
03362	Wie der Qualitätsmanager überzeugend moderiert	GW
03363	Wie der Qualitätsmanager überzeugend präsentiert	GW
03364	Der Qualitätsmanager als Kommunikator	GW
03365	Was der Qualitätsmanager über Social Media wissen sollte	21

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

03400	Projektmanagement für den QMB	
03401	Projektmanagement Teil 1	12
03402	Projektmanagement Teil 2	12
03403	Projektmanagement Teil 3	14
03404	Projektmanagement Teil 4	15
03405	Projektmanagement Teil 5	16
03406	Projektmanagement Teil 6	17
03410	Erfolgsfaktor Projektkommunikation	19
03500	Agiles QM	
03501	Agile Projekte im Kontext des Qualitätsmanagements	29
03502	Anwendung agiler Techniken im Qualitätsmanagement	31
03503	Agile Transformation	32
04	QM einführen, dokumentieren und zertifizieren	
04100	QM-Einführung	
04120	Präsentation eines Vorgehensmodells zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	GW
04131	QM-System für kleine und mittelständische Unternehmen	GW
04200	QM-Dokumentation	
04210	Wie erstelle ich ein prozessorientiertes QM-Handbuch?	31
04211	Keine Vorbeugungsmaßnahmen mehr nach ISO 9001:2015?	10
04212	Leitfaden zur systematischen Ermittlung der relevanten Anforderungen interessierter Parteien	10
04213	Schlanke Dokumentation	11
04214	Risiken und Chancen	22

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
04221	IMS-Software	27
04231	Integriertes Managementhandbuch Qualität, Sicherheit, Umwelt und Energie	GW
04300	Zertifizierungsverfahren	
04311	Zertifizierungsverfahren und Auditierung erfolgreich vorbereiten	18
04315	Zertifizierung von Organisationen mit mehreren Standorten	GW
04340	CCC-Audit	26
05	QM auditieren und bewerten	
05010	Auditjahresplanung/Auditprogramm	29
05020	Das Lieferantenaudit	17
05021	VDA-Prozessaudit 6.3 für Mitarbeiter in Entwicklung, Produktion und Logistik	25
05030	Moderne Auditmethoden	21
05100	Interne Audits	
05101	Das integrierte Audit	13
05102	Auditfrageliste für das interne integrierte Audit	24
05111	Audits erfolgreich vorbereiten und durchführen mit ISO 19011	15
05112	Auditfragen zur ISO 9001:2015	31
05113	Layered Process Audit	1
05114	Die Fähigkeit zu Auditieren	22
05115	Innovative Fragetechnik in Audits	GW
05120	Erfolgreicher Umgang mit Konfliktsituationen im Audit	GW
05150	Die Kunst des Hörens: professionell Auditieren	GW
05200	Bewertung und Kennzahlen	
05205	Managementbewertung nach ISO 9001	GW
05210	Kennzahlen im QM-System	GW



Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
05211	Kennzahlen zur Qualitätssicherung in der Produktion	15
05220	Qualitätskennzahlen in KMU	17
05240	Frühindikatoren für kleine und mittlere Unternehmen – ein Praxisbeispiel	GW
05241	Frühindikatoren-Handbuch	GW
05260	Qualitätsmanagement und Controlling	19
05261	Kleines Glossar von Controlling-Begriffen	GW
05311	Nutzen und Kosten des Qualitätsmanagements	GW
05410	Grenzen von QM-Systemaudits am Beispiel der Berliner S-Bahn	GW
06	Prozessorientierung umsetzen	
06100	Prozessorientierung/Prozessmanagement	
06120	Darstellung der Prozesse und ihrer Wechselwirkungen	GW
06130	Prozesse managen und verbessern	14
06140	Einführung eines Prozessmanagements	1
06150	Updates für das klassische BPM	5
06200	Beispiele für Prozesse (Referenzprozesse)	
06210	Nutzung von Referenzprozessen	22
06220	Referenzprozesse	22
06230	Referenzprozess zur qualitätsorientierten Fertigungsplanung	GW
06231	Konzeption qualitätsorientierter Fertigungsprozesse in KMU	GW
06232	Qualitätsorientierte Detaillierung von Fertigungskonzepten	GW
06300	Bewertung und Optimierung von Prozessen	
06310	Prozessqualität messen und bewerten	GW
06320	Prozesskostenrechnung	GW
06330	Standardkenngrößen für Geschäftsprozesse	GW

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
06340	█ Prozessbeherrschung in Produktionsverbünden	GW
06350	█ Rolle des KVP-Managers in der Serienproduktion	9
06360	█ Moderne und zeitgemäße Prozessinventur	27
07	Kontinuierliche Verbesserung und Innovation umsetzen	
076SM	█ 6S-Methode	GW
078DM	█ 8D-Methode	GW
07AFF	█ Affinitätsdiagramm	GW
07BAU	█ Baumdiagramm	GW
07BEZ	█ Beziehungsdiagramm	GW
07DEM	█ Deming-Kreis	GW
07DRB	█ Präventive Fehlervermeidung in der Produktentwicklung	GW
07FEH	█ Fehlersammelkarte	10
07FEK	█ Konstruktive Fehlerkultur in Unternehmen	33
07FLU	█ Flussdiagramm	GW
07FM1	█ Grundlagen, Voraussetzungen und Systematik der FMEA	GW
07FM2	█ Präsentation zur FMEA	GW
07FM3	█ FMEA-Anwendung	GW
07FM6	█ Harmonisierung des FMEA-Standards der AIAG und des VDA	24
07FTA	█ Fehlerbaumanalyse	GW
07GRA	█ Grafiken und Kurven	GW
07HIS	█ Histogramm	GW
07KAN	█ Kano-Modell	GW
07KIV	█ Kiviatdiagramm	GW
07KOR	█ Korrelationsdiagramm	GW
07KRA	█ Kraftfeldanalyse	GW
07KRE	█ Kreativitätstechniken	GW
07MAT	█ Matrixdiagramm	GW
07MIN	█ Mind-Map	4

█ Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
07NET	Netzplan	GW
07NUT	Nutzwertanalyse	GW
07PAR	Pareto-Diagramm	GW
07PEP	Der systematische Produktentstehungsprozess	28
07POK	Poka-Yoke	22
07POR	Portfolio	GW
07PRO	Prozessentscheidungsdiagramm	GW
07QF1	Quality Function Deployment	GW
07QF2	QFD-Anwendungsbeispiel	GW
07QRK	Qualitätsregelkarten	24
07QRL	Qualitätsregelkarten, Teil 2	25
07REG	Regelkarte	15
07SWO	SWOT-Analyse	GW
07SZE	Szenariotechnik	GW
07TRI	TRIZ	GW
07TUR	Turtle-Diagramm	7
07UWD	Ursache-Wirkungs-Diagramm	GW
07WEA	Wertanalyse	GW
07WER	Wertstrommethode	GW
07120	Zusammenwirken der Q7-Werkzeuge	GW
07210	Vom Betrieblichen Vorschlagswesen zum modernen Ideenmanagement	GW
07220	Ideen generieren und erfolgreich umsetzen	GW
07230	Änderungen in der Produktentwicklung systematisch absichern	24
07240	Technologieschutz	GW
07250	DIN 77006:2020	24

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

08	Kundenorientierung umsetzen	
08100	Kundenzufriedenheit ermitteln	
08111	Kundenzufriedenheitsmessung	GW
08200	Kundenreaktionen richtig behandeln	
08210	Beschwerdemanagement	GW
08215	Methodik zur gezielten Verbesserung des Beschwerdemanagements	GW
08220	Konstruktives Beschwerdemanagement in modernen Unternehmen	GW
08230	Reklamationsmanagement mit EDV-Unterstützung	GW
08240	Aufbau eines Krisenmanagements zur Bewältigung von Produktrückrufen	GW
08241	Qualitätsmängel und Produkthaftung am Beispiel Fahrzeugbrand	1
08245	Nachhaltige Produktkennzeichnung	24
08300	Kundenzufriedenheit erreichen	
08303	Gute Qualität kostet Geld – schlechte viel mehr!	6
08304	Maßnahmen zur Verbesserung der Liefertreue	23
08310	Kundenzufriedenheit durch Servicemanagement	GW
08311	Kundencontrolling	1
08320	Customer Experience Management	8
08321	ISO 9001:2015 für Service Excellence nutzen	10
08330	DIN SPEC 77224 – ein Kurzprofil	6



Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

09	Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen	
09100	Mitarbeiter motivieren und fördern	
09101	Das Kompetenzmodell als Basis einer strategie-orientierten Personalentwicklung im Qualitätsmanagement	2
09102	Auf dem Weg zum menschenzentrierten Unternehmen	19
09110	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung?	GW
09121	Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche richtig führen	GW
09300	Mitarbeiterqualifizierung	
09320	Beispiel für ein Mitarbeiter-Schulungssystem	GW
09330	Einsatz moderner Online-Medien für QM-Training und -Qualifikation	GW
09340	Mitarbeiterkompetenz als Erfolgsfaktor	GW
10	Lieferantenorientierung umsetzen	
10100	Supply-Chain-Management	26
10110	Lieferantenauswahl und -bewertung	GW
10111	Shopfloor Management	23
10120	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister – Beispiel „Sicherungsdienstleistungen“	31
10130	Datenschutzstandard für die Auftragsdatenverarbeitung – DS-BvD-GDD-01	27
10200	Unternehmensübergreifende Konfliktbewältigung	4
10210	Erfolgreiches Lieferantenmanagement durch eindeutige Schnittstellendefinition	GW
10220	„Qualitätsmanagement Lieferanten“ im globalen Beschaffungsmarkt	6
10230	Risikominimierung in der Lieferkette	14

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10240	Lösung komplexer Prozesse im Qualitätsmanagement	30
10300	Das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz	28
11	Integration sonstiger Anforderungen	
11000	Integrierte Managementsysteme	
11101	Integrierte Managementsysteme – ein Kurzprofil	9
11102	Vorteile eines integrierten Managementsystems	9
11103	Der IMS-Beauftragte	16
11104	Nachhaltigkeit durch Managementsysteme	15
11105	Integrierte Managementsysteme	20
11106	Integriertes Management-Review	25
11130	EcoStep	1
11140	Mit Wiki-Technologie zu „gelebten“ Managementsystemen	31
11150	Luftfrachtsicherheit	26
11200	Umweltmanagement	
11201	VDI 4800 Blatt 1	8
11205	Die ISO 14001:2015	4
11210	Vorgehensweise bei der Erstellung eines Umweltmanagement-Handbuchs	GW
11220	Die DIN EN ISO 14001:2015 im Überblick	13
11231	Auditcheckliste ISO 14001 und EMAS	17
11240	Planung und Durchführung von internen Umweltsystemaudits	GW
11300	Arbeitsschutzmanagement	
11311	Die ISO 45001:2018	33
11312	Die ISO 45001:2018 – Anforderungen und Hinweise	12
11400	Risikomanagement	
11410	Aufbau eines Risikomanagementsystems	21
11420	Messmittelverwaltung	29

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

11500	IT-Sicherheitsmanagement/IT-Servicemanagement	
11510	IT-Sicherheit als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems	GW
11512	Datenschutz und Qualitätsmanagement	32
11515	Aufbau und Einführung eines Informationssicherheitsprozesses im Unternehmen	GW
11520	Qualität der IT-Sicherheit bewerten mit BIA	GW
11530	Internet-Sicherheit auslagern: Chance für die Qualitätssicherung in KMU	GW
11540	Qualitätssicherung im Software-Lebenszyklus	4
11600	Energiemanagement	
11601	Die ISO 50001:2011 – Interpretation der Anforderungen	5
11800	Innovationsmanagement	
11810	Normenbasiertes Innovationsmanagement	29
11811	DIN CEN/TS 16555-2	11
11812	DIN CEN/TS 16555-3	12
11813	DIN CEN/TS 16555-4	14
11814	DIN CEN/TS 16555-5	16
11815	DIN CEN/TS 16555-6	17
11816	DIN CEN/TS 16555-7	18
12	Strategische und organisatorische Aspekte	
	Strategische Ansätze	
12100	Strategische Analyse	22
12110	Digitalisierung und Qualitätsmanagement	30
12120	Industrie 4.0 und mögliche Auswirkungen auf das Qualitätsmanagement	8
12125	Predictive Maintenance – Grundlagen	30
12126	Predictive Maintenance – Retrofit	31

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
12130	Standortbestimmung bei der Digitalisierung Ihrer Organisation	23
12131	Qualitätsmanagement bei verschiedenen Wettbewerbsstrategien	23
12140	Hürden und Lösungsansätze für die Digitalisierung Ihres QM-Systems	29
Wandel der Unternehmenskultur		
12200	Leitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung im Dienstleistungsbereich	24
12201	Leitbilder – Eine komplexe Zukunftsgestaltung handhabbar gemacht	27
12210	Organisationskultur und Qualitätsmanagement	2
12220	Change Management	8
12230	Die 7 Missverständnisse und die 7 Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	GW
12240	In 10 Schritten zur nachhaltigen Umsetzung von Zielen	GW
12250	Supervision im Qualitätsmanagement	GW
EFQM - Modell		
12306	Das Ende von „weiter so“ – das EFQM-Modell 2020	19
12330	Managementsysteme in Zeiten der Disruption	22
Six Sigma		
12410	Total Quality Management nach Six Sigma	GW
12420	Six Sigma und Unternehmenskultur	18
12430	Einsatz eines Software-Tools für Six-Sigma-Projekte	GW
12440	Lean Six Sigma	16
12441	Six Sigma mit einem Praxisbeispiel – Teil 1	32
12442	Six Sigma mit einem Praxisbeispiel – Teil 2	33

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

Weitere Organisationsmodelle		
12710	Das Aachener Qualitätsmanagement Modell	GW
12711	Anwendung des Aachener Qualitätsmanagement-Modells am Beispiel des Beschwerdemanagements	GW
12720	Lean Management	GW
12721	Lean Development	14
12740	Balanced Scorecard	32
12741	Präsentation „Erstellung und Einführung einer Balanced Scorecard im Unternehmen“	GW
12750	Wertorientiertes Qualitätsmanagement	13
12755	Unternehmen in der Qualitätskrise – Anforderungen an Führungsmannschaft und Qualitätsmanager	22
12756	Unternehmen in der Qualitätskrise – Anforderungen an Führungsmannschaft und Qualitätsmanager, Teil 2	25
12757	Unternehmen in der Qualitätskrise – Anforderungen an Führungsmannschaft und Qualitätsmanager, Teil 3	3
12758	Unternehmen in der Qualitätskrise – Anforderungen an Führungsmannschaft und Qualitätsmanager, Teil 4	3
12760	DIN EN ISO 22301	20
12810	Aktuelle Fachkräfteentwicklung im Qualitätsmanagement	32
12811	Maßnahmen zur Fachkräftesicherung im Qualitätsmanagement	33

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

13 Qualitätsplanung und Qualitätsprüfung**Qualitätsplanung**

13110	Life Cycle Costing	GW
13120	Datenqualität	16
13150	Die Quality-Gate-Methode	GW
13210	Qualitätsprüfung im industriellen Produktions- prozess	1
13211	Qualitätsendkontrolle	1
13220	Prüfplanung	2
13230	Prüfdatenerfassung und Messtechnik	3
13240	Prüfdatenauswertung	4
13250	Prüfmittelmanagement	5
13300	Der VDA-Band 5	30



Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.