

Inhaltsübersicht

		Stand
01	Inhaltsübersicht	82
02	Wegweiser	
02110	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen	81
02200	Stichwortverzeichnis	80
02300	Autorenverzeichnis	82
03	QM von A bis Z	
03 F 01 	FAQ zur ISO 9001	66
03 G 01	QM-Glossar Deutsch/Englisch	61
03 G 02 	Kleines Glossar von Controlling-Begriffen	43
04	Normen, Modelle, Qualitätspreise	
04010	Normenänderungen und neue Entwürfe	82
04115 	Die DIN EN ISO 9001:2015 im Überblick	57
04116 	Wie der Qualitätsmanager Fehler bei der Einführung eines QM-Systems vermeidet	65
04119 	ISO 9004 – ein Kurzprofil	68
04124 	DIN EN ISO/IEC 17024 – ein Kurzprofil	41
04125 	DIN EN 31010: Verfahren zur Risikobeurteilung – ein Kurzprofil	41
04126	ISO 26000 – Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung	76
04128 	ISO 10001 – Kundenzufriedenheit – ein Kurzprofil	68
04129 	DIN ISO 10002: Leitfaden zum Aufbau eines Reklamationsmanagements	68
04130	ISO 10003 – ein Kurzprofil	68
04131 	DIN ISO 10008 – ein Kurzprofil	52
04136 	DIN ISO 10006:2019 – Ein Kurzprofil	66
04140 	DIN ISO 37500 – ein Kurzprofil	59
04141	DIN EN ISO 22301 – ein Kurzprofil	70
04143	ISO 10013 – Ein Kurzprofil	75

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
04144	ISO 10014 – Ein Kurzprofil	75
04145	DIN ISO 37301 – Ein Kurzprofil	75
04146	ISO 37002 – ein Kurzprofil	76
04147	ISO 23592: Service Excellence – Ein Kurzprofil	76
04148	ISO 28000 – Ein Kurzprofil	79
04149	ISO/TS 24082: Service Excellence – Ein Kurzprofil	77
04150	ISO 37000 – Ein Kurzprofil	77
04151	ISO 37001 – Ein Kurzprofil	77
04155	DIN ISO 55000 – ein Kurzprofil	80
04160	DIN 77006 – ein Kurzprofil	71
04181	DIN ISO 21001 – Ein Kurzprofil	80
04182	DIN ISO 29993 – Ein Kurzprofil	80
04190 	VDI 2887 – ein Kurzprofil	71
04211 	Das Ende von „weiter so“ – das EFQM-Modell 2020	69
04250 	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen in der Automobilindustrie nach VDA 6.2	61
04310 	Total Quality Management nach Lean Six Sigma	69
04320 	Six Sigma und Unternehmenskultur – Konsequenzen für die Praxis aus der internationalen Forschung	39
04510 	Das Aachener Qualitätsmanagement Modell und seine Anwendung auf den Dienstleistungssektor	23
04725 	ISO 10015: Leitfaden für Schulungen – Die Norm und ihre Umsetzung	52
05	Aufbau und Dokumentation des QM-Systems	
05115	Präsentation eines Vorgehensmodells zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	50
05120 	QM-System für KMU – Vorbereitung und Aufbau	52
05121 	QM-System für KMU – QM-Handbuch und KVP	52
05210 	Wie erstelle ich ein prozessorientiertes QM-Handbuch?	80
05212	Interessierte Parteien systematisch ermitteln und dokumentieren	62

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
05250	Leitfaden QM-Dokumentation für Ingenieurbüros	74
05310	Mit Wiki-Technologie zu „gelebten“ Managementsystemen	79
05320	Schlanke Dokumentation – So können Sie Ihre QM-Dokumentation optimieren	63
05330	Hürden und Lösungsansätze für die Digitalisierung Ihres QM-Systems	81
06	Audits, Zertifizierung und Assessment	
06100 	Managementbewertung nach ISO 9001:2015	52
06105	Integriertes Management-Review	73
06110	Die ISO 9001:2015 – Interpretation der Anforderungen	71
06121	Audits erfolgreich vorbereiten und durchführen mit ISO 19011	65
06122	Auditfragen zur ISO 9001:2015	66
06123 	Kundenorientierte Vertriebsaudits in Banken	26
06124	Das Lieferantenaudit – Erfolgreich vorbereiten und durchführen	67
06125 	Das integrierte Audit – Erfolgreich vorbereiten und durchführen	64
06126 	Die Fähigkeit zu Auditieren – Kompetenz und Beurteilung von Auditoren	65
06127	Auditfrageliste für das interne integrierte Audit	69
06128	Moderne Auditmethoden – Remote Audits	72
06130 	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister – Beispiel „Sicherungsdienstleistungen“	80
06135 	Lieferantenauswahl und -bewertung	59
06211	Zertifizierungsverfahren und Auditierung erfolgreich vorbereiten	66
06215 	Zertifizierung von Organisationen mit mehreren Standorten (Multi-Site-Zertifizierung)	52
06513 	Die Kunst des Hörens: professionell Auditieren	50

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
06514 	Wie Sie den Nutzen von internen Audits steigern 47
06515 	Innovative Fragetechnik in Audits 43
06516 	Erfolgreicher Umgang mit Konfliktsituationen im Audit 44
06650	Relevanz der DSGVO im Rahmen der Auditorentätigkeit 68
07	Unternehmensführung und -politik
07100 	Strategische Analyse 74
07131 	Balanced Scorecard 28
07200 	Leitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung im Dienstleistungsbereich 46
07205 	Organisationskultur und Qualitätsmanagement 61
07208	Fehlerkultur – eine Führungsaufgabe 72
07209	Dienstleistungsqualität nach der Pandemie 75
07211 	Change Management – Der lange Weg zur Service Excellence 58
07215 	Unternehmensübergreifende Konfliktbewältigung 50
07220 	Die 7 Missverständnisse und die 7 Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements 35
07310 	Aufbauorganisation prozessorientierter Unternehmen 08
07601	Die 7 Qualitätsmanagementgrundsätze der ISO-9000-Familie 56
07635 	Systemische Interventionen in Veränderungsprojekten 47
07650	Was der Qualitätsmanager über das Stakeholder-Management wissen sollte 74
07660	Qualitätsaufgaben delegieren – acht Erfolgsfaktoren 76
08	Mitarbeiterorientierung
08110	Auf dem Weg zum menschenzentrierten Unternehmen 74
08120 	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung? 10

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
08130 	Führen mit Zielvereinbarungen 29
08140	Betriebsvereinbarungen zum betrieblichen Vorschlagswesen und Ideenmanagement 73
08610 	Was der Qualitätsmanager vom Konfliktmanagement wissen sollte 17
08615	Am Anfang steht die Kommunikation 82
08620 	Der QMB als überzeugender Verhandler 21
08621 	Wie der Qualitätsmanager überzeugend präsentiert 23
08622 	Der Qualitätsmanager als Kommunikator 53
08624 	Der Qualitätsmanager als Coach und Prozessbegleiter 57
08625 	Wie der Qualitätsmanager von der Notwendigkeit eines QM-Systems nach ISO 9001 überzeugt 73
08626 	Was der Qualitätsmanager von Krisenkommunikation wissen sollte 63
08627	Anwendung agiler Techniken im Qualitätsmanagement 81
08630	Moderationsexpertise für QMBs – das Mindset 82
08710 	Psychologische Spiele bei Veränderungsprozessen – erkennen und entgegenwirken 22
08810 	Steigerung der Effektivität und der Effizienz der Personalarbeit 25
08900 	Employer Branding in der IT-Branche – Chancen und Möglichkeiten 57
08910 	Mitarbeiterkompetenz als Erfolgsfaktor 52
09	Kundenorientierung
09210 	Beschwerdemanagement 45
09215 	Konstruktives Beschwerdemanagement in modernen Unternehmen 47
09225	Zufriedenheitskontrolle nach Reklamationsabwicklung – Fragebögen für Kundenfeedbacks 58
09311 	Qualitätsgesicherte Marketing- und Werbemaßnahmen 37

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
09312 	Was der Qualitätsmanager über Social Media wissen sollte 74
09313 	Kundendatenschutz – Haftungsrisiken bei der Werbung vermeiden 47
09405 	Kundenzufriedenheitsmessung – unverzichtbares Instrument des Qualitätsmanagements 49
09410	ISO 9001:2015 für Service Excellence nutzen 54
09411 	Service Excellence – am Beispiel von Finanzdienstleistungen 38
09412	Kundenzufriedenheit durch Servicemanagement 50
09413	Customer Experience Management 52
09414	Wie Sie das Qualitätsbewusstsein Ihrer Mitarbeiter mit Serious Games schulen 72
09750 	Chatbots im Qualitätsmanagement 71
10	Geschäftsprozessoptimierung
10110 	Prozesse managen und verbessern 63
10190	Updates für das klassische BPM – Adaptive Case Management 76
10209	Agile Transformation 78
10210	Agile Qualitätsprojekte in Dienstleistungsunternehmen 74
10211 	Agiles Projektmanagement für QM-Berater: Grundlagen 69
10212 	Was der Qualitätsmanager vom Projektmanagement wissen sollte 31
10213 	Projektmanagement Teil 1: Sinn, Zweck und Grenzen 38
10214 	Projektmanagement Teil 2: Wehret den Anfängen 40
10219 	Erfolgsfaktor Projektkommunikation: Strategien und Ansätze 42
10220 	Muster-Prozessabläufe 61
10230 	Das Zero-Outage-Programm der T-Systems – Hochverfügbarkeit für alle Kunden 58

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
10300	Prozesse externer Servicepartner steuern und kontrollieren 81
10310 	Prozessqualität messen und bewerten – ein Verfahrensvorschlag 07
10320 	Dienstleistungsqualität verlässlich überwachen mit Stichprobenverfahren 45
10330	Automatisierung von Prozessen mit Robotic-Software 80
10340	Data Science 79
10350 	Datenqualität – Voraussetzung für ein funktionierendes QMS 53
10410 	Standardkenngrößen für Geschäftsprozesse – eine Beispielauswahl 13
10550 	Prozessstörungsmanagement – Praxisbeispiel einer Großbank 56
10610 	Lean-Management-Methoden in der Dienstleistung 67
11	Kosten und Nutzen
11110	Qualitätsmanagement und Controlling – Zusammenarbeit beider Bereiche verbessern 42
11120 	Aufbau und Einführung eines Controllingsystems im Unternehmen 32
11125	Kundencontrolling 62
11210 	Kennzahlen im QM-System 52
11220 	Frühindikatoren-Handbuch 33
11230 	Nutzen und Kosten des Qualitätsmanagements 33
11240	Prozesskostenrechnung 42
12	Integration sonstiger Anforderungen
12001 	Integrierte Managementsysteme – Schritte zum nachhaltigen Erfolg 70
12005 	Integrierte Managementsysteme richtig führen 77
12006 	Integrierte Managementsysteme richtig führen – Teil 2 78
12010 	Nachhaltigkeit durch Managementsysteme 66

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
12110 	Die ISO 14001:2015 – Interpretation der Anforderungen 53
12120 	ISO 14001:2015 – Schulungsfolien 54
12130 	Auditcheckliste ISO 14001 und EMAS 58
12215 	Die neue ISO 50001:2018 – System einführen, Neuerungen verstehen und umsetzen 67
12310 	Die ISO 45001:2018 – Interpretation der Anforderungen 76
12350	Safety Culture Ladder – Zertifizierungssystem der Sicherheitskultur 82
12510	Aufbau und Einführung eines Informationssicherheitsprozesses 78
12511	Einführungspräsentation zum Informationssicherheitsmanagement 78
12512 	Qualität der IT-Sicherheit bewerten mit BIA 24
12515 	Lenkung von Aufzeichnungen 59
12552 	DSGVO, BDSG und Co. – Erläuterungen 63
12555 	Das betriebliche Löschkonzept für personenbezogene und buchhalterische Daten 75
12600 	Risiken und Chancen – HLS-Vorgabe und Normumsetzungen 65
12605	Chancen nutzen, Risiken überwachen – Strategien und Lösungen für integrierte Managementsysteme 79
12610 	Risikoanalyse „Unternehmenssicherheit“ – Präventives Instrument des Qualitätsmanagements 80
12611 	Aufbau eines Risikomanagementsystems 66
12612 	Management von Risiko und Chance in der DIN EN ISO 9001:2015 67
12650 	Die ISO 37301:2021 – Interpretation der Anforderungen 75
12653	Die ISO 37301 im integrierten Managementsystem 81
12654	Die ISO 37301 im integrierten Managementsystem – Umsetzung der Forderungen 82

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
12655	Auditfragen zur ISO 37301	80
12670	Business Continuity Management System (BCMS) nach ISO 22301	80
12810 	Normenbasiertes Innovationsmanagement	64
13	Werkzeuge, Methoden, Techniken	
13201 	Affinitätsdiagramm	46
13202 	Baumdiagramm	43
13203 	Beziehungsdiagramm	42
13204 	Fehlersammelkarte	46
13205 	Grafiken und Kurven	44
13206 	Histogramm	35
13207 	Korrelationsdiagramm	35
13208 	Matrixdiagramm	48
13209 	Pareto-Diagramm	36
13210 	Netzplan	45
13211 	Portfolio	56
13212 	Prozentscheidungsdiagramm	49
13213 	Regelkarte	40
13214 	Ursache-Wirkungs-Diagramm	41
13215 	Kraftfeldanalyse	20
13216 	Nutzwertanalyse – mit Schulungspräsentation	38
13217 	Flussdiagramm	38
13218 	Human-FMEA	61
13219	8D-Methode	63
13220 	Fehlerbaumanalyse	40
13221 	Kano-Modell	48
13222 	Mind-Map	57
13223	SWOT-Analyse	53
13224 	Turtle-Diagramm	59
13225	Swimlane-Diagramm	72
13226 	Deming-Kreis	47

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
13227 	Kiviatdiagramm 47
13228 	Die Quality-Gate-Methode – Beispiel Entwicklungs- dienstleister 62
13229 	Poka-Yoke 66
13230	Design Thinking 68
13231	Personas – Zielgruppen ein Gesicht geben 68
13232	Business Storytelling als wirksame Erklärstrategie 74
13233	Mit 5S auch in administrativen Bereichen Ver- schwendung vermeiden 71
13234	RACI-Matrix 73
13235	Service Blueprint 78
13236	Kanban 81
13240 	Zusammenwirken der Q7-Werkzeuge 34
13250 	Kreativitätstechniken für den Kontinuierlichen Ver- besserungsprozess (KVP) 46
13255 	Ideen generieren und erfolgreich umsetzen 46
13711 	10 Regeln für bessere Texte 28
13712	Moderne Methoden der Kompetenz- und Wissens- vermittlung – Virtual Classrooms 77
13810 	Wertanalyse 25
13910 	Systematische Innovation mit TRIZ 31
14	Praxisbeispiele
14030 	Wie Sie auf ISO 9001:2015 umstellen – Beispiel Lo- gistikunternehmen 57
14080	Qualitätsmanagement in einer Rechtsanwaltskanzlei 60
14100 	Qualitätsmanagement in der Vertriebsunterstützung eines Kreditinstitutes 33
14110	BQM – Qualitätsstandard für Bildungsträger 59
14160 	Was der Qualitätsmanager vom Outsourcing von Dienstleistungen wissen sollte 52
14610	Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozial- wesen 67

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
14710 	Qualitätssicherung – Gebäudereinigung oder Wie erhalte ich eine wirtschaftliche Sauberkeit?	24
15	Muster-Qualitätsmanagement-Handbücher	
15050	Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch für Ingenieurbüros im Bau- und Verkehrswesen nach DIN EN ISO 9001:2015	52
15060	Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch „Sicherheitsdienste“	80

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.