

# Inhaltsübersicht

	Stand
<b>01</b>	<b>Wegweiser und Verzeichnisse</b>
01100	Inhaltsübersicht 26
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen 10
01300	Stichwortverzeichnis 16
01400	Autorenverzeichnis 17
01500	QM-Glossar Deutsch/Englisch 3
<b>01900</b>	<b>FAQ</b>
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
<b>02</b>	<b>Normen, Regelwerke, Gesetze</b>
02100	Normenänderungen und neue Entwürfe Stand 07/ 2021 26
<b>02200</b>	<b>ISO-9000-Familie</b>
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
<b>02300</b>	<b>Automobilspezifische Normen und Regelwerke</b>	
02314	Die IATF 16949	7
02335	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen in der Automobilindustrie nach VDA 6.2	GW
<b>02400</b>	<b>Sonstige, branchenspezifische QM-Normen</b>	
02401	Qualifizierung als Luftfahrtzulieferer	7
02402	Qualität als Zulieferer der Luftfahrtindustrie sichern	15
<b>02500</b>	<b>Weitere QM-relevante Normen</b>	
02502	ISO 10001	19
02503	DIN ISO 10002	21
02504	DIN ISO 10003	GW
02514	ISO 10014	12
02515	ISO 10015	12
02531	DIN ISO 37301 – Ein Kurzprofil	24
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
<b>02600</b>	<b>Qualitätssicherungsvereinbarungen</b>	
02610	Was der Qualitätsmanager über Qualitätssicherungsvereinbarungen wissen sollte	GW
<b>02700</b>	<b>QM und Produkthaftung</b>	
02710	Qualitätsmanagement und Produkthaftung	GW
02720	Gerichtsurteile zur Produkt- und Organisationshaftung	GW

---

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>02900</b>	<b>Sonstige gesetzliche Bestimmungen</b>	
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
<b>03</b>	<b>Der Qualitätsmanager: Stellung im Unternehmen, Aufgaben und Qualifizierung</b>	
<b>03100</b>	<b>Organisation des QM</b>	
03110	Aufbau- und Ablauforganisation des Qualitätsmanagements	4
03115	Aufbauorganisation prozessorientierter Unternehmen	GW
03120	Qualitätsmanagement in der Matrixorganisation	GW
03130	Aufgaben des Qualitätsmanagements delegieren	11
<b>03200</b>	<b>Aufgaben und Berufsbild des QMB</b>	
03220	Das neue Berufsbild des Qualitätsmanagement-beauftragten	GW
03230	Der Qualitätsmanager als Coach und Prozessbe-gleiter	4
<b>03300</b>	<b>Qualifizierung des QMB</b>	
03310	Das modulare Ausbildungskonzept für den Qualitätsmanager	19
03311	Auditorenqualifizierung nach IRCA	GW
03312	Moderne Methoden der Kompetenz- und Wis-sensvermittlung	25
03330	Wie der Qualitätsmanager von der Notwendigkeit eines QM-Systems nach ISO 9001 überzeugt	22

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
<b>03400</b>	<b>Projektmanagement für den QMB</b>	
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

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>03500</b>	<b>Agiles QM</b>	
03501	Grundlagen des agilen Projektmanagements für QM-Berater	18
03502	Agiles Projektmanagement für QM-Berater	19
<b>04</b>	<b>QM einführen, dokumentieren und zertifizieren</b>	
<b>04100</b>	<b>QM-Einführung</b>	
04120	Präsentation eines Vorgehensmodells zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	GW
04131	QM-System für kleine und mittelständische Unternehmen	GW
<b>04200</b>	<b>QM-Dokumentation</b>	
04210	Wie erstelle ich ein prozessorientiertes QM-Handbuch?	5
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
04220	Beispiel einer softwarebasierten QM-Dokumentation	GW
04231	Integriertes Managementhandbuch Qualität, Sicherheit, Umwelt und Energie	GW
<b>04300</b>	<b>Zertifizierungsverfahren</b>	
04311	Zertifizierungsverfahren und Auditierung erfolgreich vorbereiten	18
04315	Zertifizierung von Organisationen mit mehreren Standorten	GW
04340	CCC-Audit	26

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>05</b>	<b>QM auditieren und bewerten</b>	
05010	Auditjahresplanung/Auditprogramm	10
05020	Das Lieferantenaudit	17
05021	VDA-Prozessaudit 6.3 für Mitarbeiter in Entwicklung, Produktion und Logistik	25
05030	Moderne Auditmethoden	21
<b>05100</b>	<b>Interne Audits</b>	
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	18
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
<b>05200</b>	<b>Bewertung und Kennzahlen</b>	
05205	Managementbewertung nach ISO 9001	GW
05210	Kennzahlen im QM-System	GW
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



Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
05410	Grenzen von QM-Systemaudits am Beispiel der Berliner S-Bahn	GW
<b>06</b>	<b>Prozessorientierung umsetzen</b>	
<b>06100</b>	<b>Prozessorientierung/Prozessmanagement</b>	
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
<b>06200</b>	<b>Beispiele für Prozesse (Referenzprozesse)</b>	
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
<b>06300</b>	<b>Bewertung und Optimierung von Prozessen</b>	
06310	Prozessqualität messen und bewerten	GW
06320	Prozesskostenrechnung	GW
06330	Standardkenngrößen für Geschäftsprozesse	GW
06340	Prozessbeherrschung in Produktionsverbünden	GW
06350	Rolle des KVP-Managers in der Serienproduktion	9
<b>07</b>	<b>Kontinuierliche Verbesserung und Innovation umsetzen</b>	
076SM	6S-Methode	GW
078DM	8D-Methode	GW
07AFF	Affinitätsdiagramm	GW
07BAU	Baumdiagramm	GW
07BEZ	Beziehungsdiagramm	GW

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
07DEM	Deming-Kreis	GW
07DRB	Präventive Fehlervermeidung in der Produktentwicklung	GW
07FEH	Fehlersammelkarte	GW
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
07NET	Netzplan	GW
07NUT	Nutzwertanalyse	GW
07PAR	Pareto-Diagramm	GW
07POK	Poka-Yoke	GW
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	GW
07SWO	SWOT-Analyse	GW

---

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
<b>08</b>	<b>Kundenorientierung umsetzen</b>	
<b>08100</b>	<b>Kundenzufriedenheit ermitteln</b>	
08111	■ Kundenzufriedenheitsmessung	GW
<b>08200</b>	<b>Kundenreaktionen richtig behandeln</b>	
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

■ Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>08300</b>	<b>Kundenzufriedenheit erreichen</b>	
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
<b>09</b>	<b>Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen</b>	
<b>09100</b>	<b>Mitarbeiter motivieren und fördern</b>	
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
<b>09300</b>	<b>Mitarbeiterqualifizierung</b>	
09320	Beispiel für ein Mitarbeiter-Schulungssystem	GW
09330	Einsatz moderner Online-Medien für QM-Training und -Qualifikation	GW
09340	Mitarbeiterkompetenz als Erfolgsfaktor	GW
<b>10</b>	<b>Lieferantenorientierung umsetzen</b>	
10100	Supply-Chain-Management	26
10110	Lieferantenauswahl und -bewertung	GW
10111	Shopfloor Management	23
10120	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister – Beispiel „Sicherungsdienstleistungen“	23

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
<b>11</b>	<b>Integration sonstiger Anforderungen</b>	
<b>11000</b>	<b>Integrierte Managementsysteme</b>	
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
11139	Interaktive Managementsysteme auf Basis der Wiki-Technologie	GW
11140	Mit Wiki-Technologie zu „gelebten“ Managementsystemen	GW
11150	Luftfrachtsicherheit	26
<b>11200</b>	<b>Umweltmanagement</b>	
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

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
<b>11300</b>	<b>Arbeitsschutzmanagement</b>	
11311	OHSAS 18002:2008	7
11312	Die ISO 45001:2018 – Anforderungen und Hinweise	12
<b>11400</b>	<b>Risikomanagement</b>	
11410	Aufbau eines Risikomanagementsystems	21
<b>11500</b>	<b>IT-Sicherheitsmanagement/IT-Servicemanagement</b>	
11510	IT-Sicherheit als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems	GW
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
<b>11600</b>	<b>Energiemanagement</b>	
11601	Die ISO 50001:2011 – Interpretation der Anforderungen	5
<b>11800</b>	<b>Innovationsmanagement</b>	
11810	Normenbasiertes Innovationsmanagement	10
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

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>12</b>	<b>Strategische und organisatorische Aspekte</b>	
	<b>Strategische Ansätze</b>	
12100	Strategische Analyse	22
12120	Industrie 4.0 und mögliche Auswirkungen auf das Qualitätsmanagement	8
12130	Standortbestimmung bei der Digitalisierung Ihrer Organisation	23
12131	Qualitätsmanagement bei verschiedenen Wettbewerbsstrategien	23
	<b>Wandel der Unternehmenskultur</b>	
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
	<b>EFQM - Modell</b>	
12306	Das Ende von „weiter so“ – das EFQM-Modell 2020	19
12330	Managementsysteme in Zeiten der Disruption	22
	<b>Six Sigma</b>	
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

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>Weitere Organisationsmodelle</b>		
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	GW
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
<b>13</b>	<b>Qualitätsplanung und Qualitätsprüfung</b>	
	<b>Qualitätsplanung</b>	
13110	Life Cycle Costing	GW
13120	Datenqualität	16
13150	Die Quality-Gate-Methode	GW
13210	Qualitätsprüfung im industriellen Produktionsprozess	1

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
13211 	1
13220 	2
13230 	3
13240 	4
13250 	5

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.