

































Inhaltsübersicht

		Stand
01	Wegweiser und Verzeichnisse	
01100	Inhaltsübersicht	26
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
02	Normen, Regelwerke, Gesetze	
02100	Normenänderungen und neue Entwürfe Stand 07/2021	26
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
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
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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.













Stand

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 Auditortätigkeit	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 Qualitätsmanagementbeauftragten	GW
03230 	Der Qualitätsmanager als Coach und Prozessbegleiter	4
03300	Qualifizierung des QMB	
03310 	Das modulare Ausbildungskonzept für den Qualitätsmanager	19
03311 	Auditorenqualifizierung nach IRCA	GW
03312 	Moderne Methoden der Kompetenz- und Wissensvermittlung	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
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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.




















		Stand
03500	Agiles QM	
03501 	Grundlagen des agilen Projektmanagements für QM-Berater	18
03502 	Agiles Projektmanagement für QM-Berater	19
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?	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
04300	Zertifizierungsverfahren	
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
05	QM auditieren und bewerten	
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
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	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
05200	Bewertung und Kennzahlen	
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
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
06340 	Prozessbeherrschung in Produktionsverbünden	GW
06350 	Rolle des KVP-Managers in der Serienproduktion	9
07	Kontinuierliche Verbesserung und Innovation umsetzen	
076SM 	6S-Methode	GW
078DM 	8D-Methode	GW
07AFF 	Affinitätsdiagramm	GW
07BAU 	Baumdiagramm	GW
07BEZ 	Beziehungdiagramm	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 	Prozentscheidungsdiagramm	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
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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.







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
09	Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen	
09100	Mitarbeiter motivieren und fördern	
09101	Das Kompetenzmodell als Basis einer strategieorientierten 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“	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
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
11139 	Interaktive Managementsysteme auf Basis der Wiki-Technologie	GW
11140 	Mit Wiki-Technologie zu „gelebten“ Managementsystemen	GW
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
















Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.
















		Stand
11300	Arbeitsschutzmanagement	
11311 	OHSAS 18002:2008	7
11312 	Die ISO 45001:2018 – Anforderungen und Hinweise	12
11400	Risikomanagement	
11410	Aufbau eines Risikomanagementsystems	21
11500	IT-Sicherheitsmanagement/IT-Servicemanagement	
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
11600	Energiemanagement	
11601 	Die ISO 50001:2011 – Interpretation der Anforderungen	5
11800	Innovationsmanagement	
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

12	Strategische und organisatorische Aspekte	
	Strategische Ansätze	
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
	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

 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	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
13	Qualitätsplanung und Qualitätsprüfung	
	Qualitätsplanung	
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 	Qualitätsendkontrolle	1
13220 	Prüfplanung	2
13230 	Prüfdatenerfassung und Messtechnik	3
13240 	Prüfdatenauswertung	4
13250 	Prüfmittelmanagement	5

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.