































Inhaltsübersicht

		Stand
01	Inhaltsübersicht	75
02	Wegweiser	
02110	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen	75
02200	Stichwortverzeichnis	73
02300	Autorenverzeichnis	74
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 Stand 07/ 2021	75
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
04122 	ISO 29990 für Bildungsträger – ein Kurzprofil	54
04123 	ISO 50001: Energiemanagementsysteme – ein Kurz- profil	39
04124 	DIN EN ISO/IEC 17024 – ein Kurzprofil	41
04125 	DIN EN 31010: Verfahren zur Risikobeurteilung – ein Kurzprofil	41
04127 	ISO 14001:2015 – Was ist neu?	52
04128	ISO 10001 – Kundenzufriedenheit – ein Kurzprofil	68
04129	DIN ISO 10002: Leitfaden zum Aufbau eines Reklama- tionsmanagements	68
04130	ISO 10003 – ein Kurzprofil	68
04131 	DIN ISO 10008 – ein Kurzprofil	52
04136	DIN ISO 10006:2019 – Ein Kurzprofil	66












 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
04140 	DIN ISO 37500 – ein Kurzprofil 59
04141	DIN EN ISO 22301 – ein Kurzprofil 70
04143	ISO 10013 – Ein Kurzprofil 75
04144	ISO 10014 – Ein Kurzprofil 75
04145	DIN ISO 37301 – Ein Kurzprofil 75
04160	DIN 77006 – ein Kurzprofil 71
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 sei- ne Anwendung auf den Dienstleistungssektor 23
04725 	ISO 10015: Leitfaden für Schulungen – Die Norm und ihre Umsetzung 52
05	Aufbau und Dokumentation des QM-Systems
05010 	Vorteile eines integrierten Managementsystems 71
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-Hand- buch? 58
05212	Interessierte Parteien systematisch ermitteln und do- kumentieren 62
05250	Leitfaden QM-Dokumentation für Ingenieurbüros 74
05310 	Mit Wiki-Technologie zu „gelebten“ Management- systemen 48
05311	Interaktive Managementsysteme auf Basis der Wiki- Technologie 48


















 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
05320	Schlanke Dokumentation – So können Sie Ihre QM-Dokumentation optimieren	63
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“	71
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
06514 	Wie Sie den Nutzen von internen Audits steigern	47
06515 	Innovative Fragetechnik in Audits	43
06516 	Erfolgreicher Umgang mit Konfliktsituationen im Audit	44











 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
07516 	Auditorenqualifizierung nach IRCA	52
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
08	Mitarbeiterorientierung	
08110	Auf dem Weg zum menschenzentrierten Unternehmen	74
08120 	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung?	10
08130 	Führen mit Zielvereinbarungen	29
08140	Betriebsvereinbarungen zum betrieblichen Vorschlagswesen und Ideenmanagement	73















 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
08410 	52
08610 	17
08620 	21
08621 	23
08622 	53
08623 	44
08624	57
08625 	73
08626 	63
08710 	22
08810 	25
08900 	57
08910 	52
09	
Kundenorientierung	
09210 	45
09215 	47
09225	58
09311 	37
09312 	74
09313 	47




















 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
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
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
10310 	Prozessqualität messen und bewerten – ein Verfahrensvorschlag 07
10320 	Dienstleistungsqualität verlässlich überwachen mit Stichprobenverfahren 45
10350	Datenqualität – Voraussetzung für ein funktionierendes QMS 53

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
12010	 Nachhaltigkeit durch Managementsysteme	66
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 – Anforderungen und Hinweise	62
12510	 Aufbau und Einführung eines Informationssicherheitsprozesses im Unternehmen	48
12511	 IT-Sicherheit als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems	44
12512	 Qualität der IT-Sicherheit bewerten mit BIA	24
12515	 Lenkung von Aufzeichnungen	59




 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
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
12610 	Risikoanalyse „Unternehmenssicherheit“ – Präventives Instrument des Qualitätsmanagements 72
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
12710 	Technisches Sicherheitsmanagement (TSM) aus externer Sicht 55
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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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
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
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
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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
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 Sozialwesen	67
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“	72

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.