

**Inhaltsübersicht**

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
<b>Band 1</b>		
<b>01</b>	<b>Wegweiser und Verzeichnisse</b>	
01100	Inhaltsübersicht	12
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen	10
01300	Stichwortverzeichnis	12
01400	Autorenverzeichnis	12
01500	QM – Glossar Deutsch/Englisch	GW
<b>02</b>	<b>Normen, Regelwerke, Gesetze</b>	
02100	Normenänderungen und neue Entwürfe, Stand 12/2011	12
	<b>ISO - 9000 - Familie</b>	
02220	ISO 9001:2008 – Interpretation der Anforderungen und Audithilfe	05
02221	ISO 9001:2008 – ein Kurzprofil	05
02222	Präsentation DIN EN ISO 9001:2008	GW
02224*	Systematische Hilfe bei der Interpretation der ISO 9001:2008	GW
02230	ISO 9004:2009 – ein Kurzprofil	05
02231	ISO 9004:2009 – Was ist neu?	05
02240	Die 8 QM-Grundsätze der ISO 9000-Familie – mit Präsentationsvorlagen für die interne Schulung	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
	<b>Automobilspezifische Normen und Regelwerke</b>	
02310	ISO/TS 16949:2009 – ein Kurzprofil	04
02312	Präsentation ISO/TS 16949:2009	04
02313	Die häufigsten Stolpersteine der ISO/TS 16949	GW
02335*	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen in der Automobilindustrie nach VDA 6.2:2004	GW
	<b>Sonstige branchenspezifische QM Normen</b>	
02401	Qualifizierung als Luftfahrtzulieferer – Gesetzliche Rahmenbedingungen, QM-Anforderungen und Normen	07/08
	<b>Weitere QM - relevante Normen</b>	
02503	DIN ISO 10002: Leitfaden zum Aufbau eines Reklamationsmanagements	GW
02514	ISO 10014: Wirtschaftlicher Nutzen des QM – Die Norm und ihre Umsetzung	12
02515	ISO 10015: Leitfaden für Schulungen – Die Norm und ihre Umsetzung	12
02530	ISO 19011: Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen	GW
02540	ISO 26000: Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung Die Norm und ihre Umsetzung	10
	<b>Qualitätssicherungsvereinbarungen</b>	
02610	Was der Qualitätsmanager über Qualitätssicherungsvereinbarungen wissen sollte	GW
02620*	Muster-Qualitätssicherungsvereinbarung	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
	<b>QM und Produkthaftung</b>	
02710	Qualitätsmanagement und Produkthaftung	GW
02720*	Gerichtsurteile zur Produkt- und Organisationshaftung	GW
	<b>Sonstige gesetzliche Bestimmungen</b>	
02910*	Qualitätsmanagement und betriebliche Mitbestimmung	GW/08
<b>03</b>	<b>Der Qualitätsmanager: Stellung im Unternehmen, Aufgaben und Qualifizierung Organisation des QM</b>	
03110	Aufbau- und Ablauforganisation des Qualitätsmanagements	GW
03115	Aufbauorganisation prozessorientierter Unternehmen	GW
03120	Qualitätsmanagement in der Matrixorganisation	GW
	<b>Aufgaben und Berufsbild des QMB</b>	
03220	Das neue Berufsbild des Qualitätsmanagementbeauftragten	GW
03230	Externer QMB: Aufgaben und Einsatzmodelle	GW
	<b>Qualifizierung des QMB</b>	
03310	Das modulare Ausbildungskonzept für den Qualitätsmanager	GW
03311	Auditorenqualifizierung nach IRCA	11

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
03330	Wie der Qualitätsmanager von der Notwendigkeit eines QM-Systems nach ISO 9001 überzeugt	02
03331	Wie der Qualitätsmanager Fehler bei der Einführung eines QM-Systems vermeidet (Teil 1)	04
03332	Wie der Qualitätsmanager Fehler bei der Einführung eines QM-Systems vermeidet (Teil 2)	05
03350*	Was der QMB vom Wissensmanagement wissen sollte	GW/11
03351*	Was der Qualitätsmanager vom Konfliktmanagement wissen sollte	GW/11
03352*	Was der QMB über Total Productive Maintenance (TPM) wissen sollte	GW/11
03353*	Was der Qualitätsmanager vom Outsourcing von Dienstleistungen wissen sollte	03
03354	10 Regeln für bessere Texte	03
03355*	Was der Qualitätsmanager über den Sarbanes-Oxley-Act wissen sollte	GW
03357	Was der Qualitätsmanager über das Stakeholder-Management wissen sollte	07
03361	Der QMB als überzeugender Verhandler	GW
03362	Wie der Qualitätsmanager überzeugend moderiert	GW
03363	Wie der Qualitätsmanager überzeugend präsentiert	GW
	<b>Projektmanagement für den QMB</b>	
03401	Projektmanagement Teil 1: Sinn, Zweck und Grenzen	12
03402	Projektmanagement Teil 2: Wehret den Anfängen!	12

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
<b>04</b>	<b>QM einführen, dokumentieren und zertifizieren</b>	
	<b>QM - Einführung</b>	
04110	QM-Systemeinführung in fünf Phasen	GW
04120	Präsentation zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	GW
04130	QM-System für kleine und mittelständische Unternehmen – ein pragmatischer Ansatz Teil 1: Vorbereitung und Systemaufbau	12
	<b>QM - Dokumentation</b>	
04210	Wie erstelle ich ein prozessorientiertes QM-Handbuch	03
04220	Beispiel einer softwarebasierten QM-Dokumentation	GW
04230	Integriertes Management-Handbuch	GW
	<b>Zertifizierungsverfahren</b>	
04310	Wie läuft ein Zertifizierungsverfahren ab?	GW
04340	CCC-Audit: Bestandteil der Produktzulassung für den Export nach China	GW
<b>05</b>	<b>QM auditieren und bewerten</b>	
	<b>Interne Audits</b>	
05110	Durchführung eines internen Audits nach ISO 19011	GW
05130	Auditfragenliste zur ISO/TS 16949:2002 für interne Audits	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
05140*	Nutzenorientiertes Management interner Audits	01/10
	<b>Bewertung und Kennzahlen</b>	
05210	Kennzahlen im QM-System	GW
05240*	Frühindikatoren für kleine und mittlere Unternehmen – ein Praxisbeispiel	GW/10
05241	Frühindikatoren-Handbuch	09
05311	Nutzen und Kosten des Qualitätsmanagements	11
05410*	Grenzen von QM-Systemaudits am Beispiel der Berliner S-Bahn	06/10
<b>06</b>	<b>Prozessorientierung umsetzen</b>	
	<b>Prozessorientierung/Prozessmanagement</b>	
06110	Prozesse in Unternehmen – Strukturierung und Darstellung	GW
06120*	Darstellung der Prozesse und ihrer Wechselwirkungen	GW
06130*	Prozesse managen und verbessern	02/11
06140	Einführung eines Prozessmanagements – ein Praxisbericht	01
	<b>Beispiele für Prozesse (Referenzprozesse)</b>	
06210	Nutzung von Referenzprozessen – Vorgehensweise und Vorteile	GW
06220	Referenzprozesse: Beispiele bewährter Prozessabläufe	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
	<b>Bewertung und Optimierung von Prozessen</b>	
06310*	Prozessqualität messen und bewerten – ein Verfahrensvorschlag	GW/07
06330*	Standardkenngrößen für Geschäftsprozesse – eine Beispielauswahl	GW/08
06340	Prozessbeherrschung in Produktionsverbänden	08
06350	Rolle des KVP-Managers in der Serienproduktion – Praxisbeispiel aus der Automobilindustrie	09
<b>07</b>	<b>Kontinuierliche Verbesserung und Innovation umsetzen</b>	
<b>07100</b>	<b>Methoden, Verfahren und Werkzeuge von A bis Z</b>	12
07100-8D*	8D-Methode	GW
07100-AFF*	Affinitätsdiagramm	GW
07100-BAU*	Baumdiagramm	GW
07100-BEZ*	Beziehungsdiagramm	GW
07100-DRB*	DRBFM – Präventive Fehlervermeidung in der Produktentwicklung	GW
07100-FEH*	Fehlersammelkarte	10
07100-FM1*	FMEA – Grundlagen, Voraussetzungen und Systematik	GW
07100-FM2*	FMEA –Failure Mode and Effect Analysis	GW
07100-FM3*	FMEA-Anwendung: Integrierte Qualitätsplanung	GW
07100-GRA*	Grafiken/Kurven	GW
07100-HIS*	Histogramm	11

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

	Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg	
07100-KOR*	Korrelationsdiagramm	11
07100-KRA*	Kraftfeldanalyse	GW
07100-KRE*	Kreativitätstechniken:Präsentation mit Trainer- texten	GW
07100-MAT*	Matrixdiagramm	GW
07100-NUT*	Nutzwertanalyse – mit Schulungspräsentation	GW
07100-PAR*	Pareto-Diagramm	12
07100-PFE*	Pfeildiagramm/Netzplan	GW
07100-POK*	Poka Yoke	GW
07100-POR*	Portfolio	GW
07100-PRO*	Prozentscheidungsdiagramm	GW
07100-QF1*	QFD –Quality Function Deployment	GW
07100-QF2*	QFD-Anwendungsbeispiel	GW
07100-REG*	Regelkarte	GW
07100-SZE	Szenariotechnik	07
07100-TRI*	TRIZ – Technologie zur systematischen Ideenfin- dung, Produktentwicklung und Qualitätssicherung	GW
07100-UWD*	Ursache-Wirkungs-Diagramm	GW
07100-WEA*	Wertanalyse	GW
07100-WER*	Wertstrommethode – Value Stream Mapping	10/11
07110	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen – ein Leitfaden	02
07120	Zusammenwirkung der Q7-Werkeuge	09
	<b>Innovationsmanagement/QM in der Entwicklung</b>	
07210*	Vom Betrieblichen Vorschlagswesen zum modernen Ideenmanagement – Ein Weg zum Kontinuierlichen Verbesserungsprozess	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
<b>08</b>	<b>Kundenorientierung umsetzen</b>	
	<b>Kundenzufriedenheit ermitteln</b>	
08110	Wie ermittle ich die Kundenzufriedenheit?	GW
08120	Muster-Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit	GW
	<b>Kundenreaktionen richtig behandeln</b>	
08210	Beschwerdemanagement	GW
08230*	Reklamationsmanagement mit EDV-Unterstützung	GW/07
08240*	Aufbau eines Krisenmanagements zur Bewältigung von Produktrückrufen	GW/08
<b>09</b>	<b>Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen</b>	
	<b>Mitarbeiter motivieren und fördern</b>	
09110*	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung?	GW
09120	Das Mitarbeitergespräch – Grundelement für die motivations- und leistungsfördernde Personalbeurteilung	GW
	<b>Mitarbeiterqualifizierung</b>	
09320	Beispiel für ein Mitarbeiter-Schulungssystem	GW
09330*	Einsatz moderner Online-Medien für QM-Training und -Qualifikation	GW/07
09340	Mitarbeiterkompetenz als Erfolgsfaktor	07

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
<b>10</b>	<b>Lieferantenorientierung umsetzen</b>	
10110	Lieferantenauswahl und -bewertung	GW
10120*	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister – Beispiel „Sicherungsdienstleistungen“	GW
10210	Erfolgreiches Lieferantenmanagement durch eindeutige Schnittstellendefinition	1
10220*	„Qualitätsmanagement Lieferanten“ im globalen Beschaffungsmarkt	06/11
<b>11</b>	<b>Integration sonstiger Anforderungen</b>	
	<b>Integrierte Managementsysteme</b>	
11100	Integrierte Management-Systeme – Tipps, Empfehlungen und Dokumentenbeispiele	10
11130*	EcoStep, das integrierte Managementsystem für KMU	05/11
11140	Mit Wiki-Technologie zu gelebten Managementsystemen	12
	<b>Umweltmanagement</b>	
11210	Vorgehensweise bei der Erstellung eines Umweltmanagement-Handbuchs	05
11220	Präsentation „Umweltmanagement nach ISO 14001:2004“	GW
11231	Auditcheckliste ISO 14001 und EMAS III	11
11240*	Planung und Durchführung von internen Umweltsystemaudits	GW/08

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
	<b>Arbeitsschutzmanagement</b>	
11320*	SCC-Checkliste zum Arbeits- und Gesundheitsschutz technischer Dienstleister	GW/08
11321*	SCP-Checkliste zum Arbeits- und Gesundheitsschutz von Personaldienstleistern	GW
	<b>Risikomanagement</b>	
11410	Risikomanagement in kleinen und mittelständischen Unternehmen	GW
11420	Die Rolle des QMB beim Risikomanagement	09
11430	Die Umsetzung von Risikomanagement nach ISO 31000	10
	<b>IT-Sicherheitsmanagement/ IT-Servicemanagement</b>	
11510	IT-Sicherheit als Bestandteil des Qualitätsmanagements - eine Präsentation	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	04/08
<b>12</b>	<b>Strategische und organisatorische Aspekte</b>	
	<b>Total Quality Management (TQM) als Ziel</b>	
12110	Schritte zum TQM-Konzept	GW
	<b>Wandel der Unternehmenskultur</b>	
12210*	Changemanagement und Unternehmenskultur	GW

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grundwerk/ Nr. der Akt.Liefg
12220*	Kultureller Wandel im Unternehmen als Erfolgsfaktor – Ein Fallbeispiel	GW/10
12230	Die 7 Missverständnisse und die 7 Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	08
	<b>EFQM - Modell</b>	
12305	Das EFQM-Modell 2010: Was ist neu?	06
12311	Präsentation „EFQM-Modell 2010“	07
12312*	EFQM Levels of Excellence – Programm für den Einstieg in das EFQM-Excellence-Modell	04/10
12320*	Unternehmensentwicklung mit Hilfe des EFQM-Modells – ein Praxisbericht	GW/08
12330*	Von ISO 9001 zu Business Excellence mit dem EFQM-Modell	GW/07
	<b>Six Sigma</b>	
12410	Total Quality Management nach Six Sigma	GW
12420	Six Sigma und Unternehmenskultur – Konsequenzen für die Praxis aus der internationalen Forschung	11
12430	Einsatz eines Software-Tools für Six-Sigma-Projekte – ein Fallbeispiel	GW
	<b>Weitere Organisationsmodelle</b>	
12710*	Das Aachener Qualitätsmanagement-Modell	GW/10
12711	Anwendung des Aachener Qualitätsmanagement-Modells am Beispiel des Beschwerdemanagements	02

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer

		Grund- werk/ Nr. der Akt.Liefg
12720	Lean Management – weit mehr als eine wohl- klingende Sparmaßnahme!	GW
12740	Balanced Scorecard – integraler Bestandteil einer zukunftsorientierten Unternehmensgestaltung	GW
12741	Präsentation „Erstellung und Einführung einer Balanced Scorecard im Unternehmen“	03
<b>13</b>	<b>Qualitätsplanung und Qualitätsprüfung</b>	
	<b>Qualitätsplanung</b>	
13150	Die Quality-Gate-Methode	11
	<b>Qualitätsprüfung</b>	
13210	Qualitätsprüfung als Teil des Qualitätsmanagements	03
13220*	Prüfplanung	04
13230*	Prüfdatenerfassung	05
13240*	Prüfdatenauswertung	06
13250*	Prüfmittelmanagement	08

\* Den vollständigen Text dieses Beitrages finden Sie auf der CD zum Werk unter der gleichen Kapitelnummer