



## Inhalte

### |Qualitätsbegriff

- Grundlagen
- Formen von Qualität
- Bedeutung von Qualität

### |Qualitätsanforderungen definieren

- Kundenorientierung
- Marktanalysen
- Kosten-Nutzen-Analysen

### |Qualitätssicherung

- Zieldefinition
- Abweichungsanalysen
- Ursachenfindung
- Formen der Qualitätssicherung

### |Qualitätsmanagement

- Der Regelkreis der Qualitätsmanagement
- Arbeitsweisen zur Weiterentwicklung
- Soll-/Ist-Vergleiche
- Risikoanalyse

### |Dokumentation

## Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsysteme erfolgreich einführen und betreiben

Für jede Organisation ist es unverzichtbar, die Produkte und Dienstleistungen in einer Qualität am Markt anzubieten, die der Kunde bereit ist, abzunehmen. Dabei stehen zunächst im Vordergrund, die für ein Produkt oder eine Dienstleistung einmal festgelegten Qualitätsanforderungen im fortlaufenden Betrieb ständig sicher zu erreichen. Qualitätsmanagement geht über diese reine Qualitätssicherung hinaus. Das Qualitätsmanagement will vorausschauen, welchen Ansprüchen die Produkte und Dienstleistungen in Zukunft genügen müssen, damit sie immer noch am Markt erfolgreich sind.

### |Ziele

Sie lernen die Werkzeuge, Instrumente und Schritte eines Qualitätsmanagementsystems kennen. Sie erwerben Kenntnisse, mit denen Sie Qualitätsmanagementsysteme professionell einführen und betreiben können. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Qualitätsmanagementsysteme richtig dokumentieren.

### |Methoden

- Vortrag, Gespräch und Moderationstechniken zur Vermittlung und Erarbeitung des Lernstoffs
- Partnerarbeit und Gruppenarbeit als Übungsmethoden
- Einzelarbeit als Feedbackmethode
- Praxissimulationen als Umsetzungshilfe

### |Zielgruppe

Das Seminar ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gedacht, die Qualitätsmanagementsysteme einführen und betreiben sollen.

### |Dauer

Das Seminar dauert zwei Tage.