

Zeit	Thema Qualitätsmanagement (<i>typische Agenda, auf Wunsch anpassbar</i>)
09.00 h	<p>Wesentliche Grundlagen und Hintergrundwissen: Qualitätsmanagement Warum Qualitätsmanagement? Entwicklung des Qualitätsmanagements, Normung und Normen, z.B. DIN EN ISO 9000, 9001, 19011, 13485, EFQM-Modell, TQM, Die wichtigsten QM-Systeme im Vergleich, Zusammenhänge der QM-Systeme, Qualität als komplexen Regelkreis verstehen, PDCA Zyklus, Rollen und Verantwortlichkeiten, Positive und störende Einflussfaktoren im Regelkreis</p>
10.30 h	Pause & Diskussionsmöglichkeit
11.00 h	<p>Organisation eines Qualitätsmanagementsystems Dokumentation, Prozesse, Grundlagen von Qualitätsaudits: (1) Planung eines Audits, (2) Arten von Audits, (3) Life-Cycle eines Audits, (4) Typische Abläufe in Audits, Zertifizierungsaudits, Fördern des Qualitätsbewusstseins der Mitarbeiter (ISO 9001:2015, Kapitel 7.3), Motivationstheorien und Praxis, KVP und Vorschlagswesen</p>
12:30 h	Mittagspause
13.30 h	<p>Qualitätswerkzeuge und -methoden Anwenden von Methoden zur Sicherung und Verbesserung der Qualität, Analyse der Kundenzufriedenheit und Kundenerwartungen, Werkzeuge des Qualitätsmanagements ("Q7") kennen und anwenden, Managementwerkzeuge ("5M / 8M"), Methoden des Qualitätsmanagements, Basic Statistik für QM, Ursache-Wirkung, Root-Cause-Analysis, Paretoanalyse, Statistische Prozesskontrolle SPC, Risikoanalyse z.B. mittels FMEA, Prozesskenngrößen, Lage und Streuung von Prozessen, Präsentation von Qualitätsdaten, Pflichten – und Lastenheft, Verifizierung-Validierung-Qualifizierung, Kalibrierung-Justierung-Eichung, Prüfmittelmanagement, Mitarbeiterqualifizierung</p>
15.00 h	Pause & Diskussionsmöglichkeit
15.30 h	<p>Kommunikation, Lenkung und Projektmanagement Analyse der Kommunikation, Kommunikationsmodelle, Verbale und nonverbale Kommunikation, Kommunikationsmuster, Präsentation und Moderation, Qualitätsziele und Unternehmensleitbild, QM Handbuch, Basics Projektmanagement</p>
17.00 h	Abschlussdiskussion