



## Einführung in das Qualitätsmanagement

Ein ein- bis dreitägiges Seminar zur Einführung in das Qualitätsmanagement. Die Teilnehmer erhalten hier eine Übersicht über Aspekte des Qualitätsmanagements. Dabei reichen die Themen vom Aufbau eines Managementsystems nach ISO 9001 bis zur Weiterentwicklung in Richtung Total Quality Management (TQM).

### Grundlagen des Qualitätsmanagements

- ✎ Wie Kunden ihre Lieferanten beurteilen oder: Warum Qualitätsmanagement?
- ✎ Qualitätsbezogene Begriffe: Qualität, Qualitätsmanagement, QM-System
- ✎ Warum QM-Normen? Die Entwicklung der Normenreihe ISO DIN EN ISO 9000
- ✎ Struktur der ISO 9000er-Reihe
- ✎ Prozeßmodell der ISO 9001/ 9004
- ✎ Gliederung und Inhalt der DIN EN ISO 9001
- ✎ Prozessmodell (Ablauforganisation)
- ✎ Definition der Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozesse
- ✎ Warum sollte ein QM-System dokumentiert werden?
- ✎ Vorgabe- und Nachweis-Dokumente
- ✎ Aufbau der Dokumentation/ Unternehmenshandbuch (Vorgabedokumente)
- ✎ Qualitätsaufzeichnungen (Nachweisdokumente)
- ✎ Was ist ein Qualitätsaudit?
- ✎ Zertifizierung eines QM-Systems
- ✎ Interessenpartner einer Organisation und ihre Erwartungen
- ✎ Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems (Zeit- und Ablaufplan)
- ✎ Die Chance der ISO 9001 nutzen

### Werkzeuge des Qualitätsmanagements

- ✎ Vorbeugende QM-Maßnahmen/ Qualität durch ständige Prozessverbesserung
- ✎ Werkzeuge der Qualitätssicherung (Auswahl)
- ✎ Pareto-Analyse (ABC-Analyse)
- ✎ Datenblatt-Strichliste/ Histogramm/
- ✎ SPC/ Qualitätsregelkarten

### Umfassendes Qualitätsmanagement (TQM)

- ✎ Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen/ Die sieben Fragen des Lieferanten
- ✎ Kundenzufriedenheit/ Beispiele für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- ✎ Kriterien für Mitarbeiterzufriedenheit
- ✎ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess - KVP (Das Deming-Rad)
- ✎ Qualitätszirkel
- ✎ Umfassendes Qualitätsmanagement (TQM)
- ✎ Qualitätspreise
- ✎ Das Europäische TQM-Modell (EFQM-Modell)
- ✎ Gewinner des Europäischen und Deutschen Qualitätspreises
- ✎ Die neun EFQM-Kriterien des europäischen TQM-Modells
- ✎ Kennzahlen TQM (Beispiele Fa. Mustermann)
- ✎ Selbstbewertung nach dem europäischen TQM-Modell

Weitere Informationen unter [www.denkeler-qm.de](http://www.denkeler-qm.de)