



Titel

Qualitätsmanagement (QM)

Dauer

2 Tage

Ziele

- QM - das Thema als Einstieg in eine neue Sichtweise erleben und die folgenden Ideen gewissenhaft prüfen und bewerten können:
 - DIN EN ISO 9001:2000
 - Wege der Implementierung
 - Integration des KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) Gedankens
 - Umsetzung ohne Dominanz des Formalismus
 - Nutzen von modernen EDV Werkzeugen (Prozessmodellierung, Prozesskostenrechnung, Aufbaustrukturierung, Dynamische Stellenbeschreibung, etc.)
 - Nutzung moderner Arbeitsplattformen (WEB 2.0, Intranet, etc.)
 - Praktische Ansatzpunkte für Effizienz und Effektivität im QM-System erhalten.

Inhalte

- Ziele, Inhalte, Strukturen
- DIN EN ISO 9001:2000 - das formale Gerüst
- Individuelle Wege zur Zertifizierung
- Reklamationsmanagement - Kundenideen in Aktionen umsetzen
- Qualitäts-/Fehlermanagement. Aus „Schuldigen“ „Verbesserer“ machen
- Effiziente Aufbaustrukturen, Aufgaben, Funktionen, Verantwortlichkeiten klar strukturieren
- Prozesse darstellen, analysieren und effizient gestalten
- Prozesskosten, Prozesscontrolling
- Intranetbasiertes QM-System
- Benchmarking - Lernen von den Besten

Zielgruppen

Autohausinhaber, Geschäftsführer, Führungskräfte, QM-Manager/Beauftragte, Leiter Qualitätsmanagement, die:

- ein QM-System starten wollen
- ein etabliertes System auf den neuesten Stand bringen wollen
- die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000:2001 anstreben
- ein Intranet-(Web-) basiertes QM-System aufbauen möchten
- Formalismus durch effizientes Kooperieren ersetzen wollen
- einen echten Prozess der ständigen Verbesserung etablieren möchten

Kommentare

Die ISO-Norm ist die formale Basis - weg von deren Selbstzweck, hin zu den Wurzeln in KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess), KaiZen-Prinzipien und die Nutzung moderner Kommunikationsmittel. (Z.B. Web-basierte Dokumentation, Wiki als Wissensplattform, Blogs zum Gedankenaustausch... und viele Ideen geben dem Thema Qualitätsmanagement einen neuen Fokus.)