

Auszug aus dem Inhalt:

Qualitätsmanagementsysteme

- Grundlagen
- QM im Vergleich
- EFQM im Excellence Modell
- ISO 9000 Familie
- TQM
- Struktur und Inhalt des QM-Systems
- Lean Management

Einführung von QM-Systemen

- Qualität managen mit System
- Qualitätsmanagement einführen – ein Fahrplan
- Betriebsvereinbarung Qualitätsmanagement

Einführung von QMS in der Praxis

- Produktion und Dienstleistung
- QM-Verfahrensanweisungen für ein produzierendes Unternehmen
- QM-Verfahrensanweisungen für einen Handwerksbetrieb
- Qualität im Krankenhaus umsetzen
- Qualitäts- und Risikoorientierung in der Gesundheitswirtschaft
- Globales Qualitätsmanagement
- Diverse Verfahrensanweisungen und Formulare

Steuerung von QM-Systemen

- Auditing
- Controlling
- Balance Scorecard
- Benchmarking
- Qualitätswettbewerbe
- IT

Zertifizierung

- Gründe für die Zertifizierung
- Managementsysteme zertifizieren
- Zertifizierungsgesellschaft auswählen
- Produkt- und Managementsystem-Zertifizierung: Grundlagen
- Zertifizierung von Managementsystemen: Verfahren

Methoden

- Kundenorientierung
- Statistische Methoden
- QFD
- Prüftechnik
- Versuchsmethodik
- Six Sigma
- Kreativitätstechniken
- Dokumentation
- Verbesserungsmanagement
- Wertanalyse
- Prozessmanagement
- Fehler- und Risikomanagement
- Qualität in der Dienstleistung
- Beschwerdemanagement
- Projektmanagement
- Supply Chain Management
- Perceived Quality
- Bewertung von Informationsqualität

Personal

- Führung
- Qualifizierung
- Arbeitsschutz

Recht

- Recht im QM
- Haftungsrisiken für Geschäftsführer
- Anforderungen an die Organisation der Produktion
- Rechtliche Anforderungen an das Marketing und den Vertrieb
- Qualitätssicherung und Rechtssicherheit in der Industrie 4.0
- Strafrechtliche Maßstäbe für das Qualitätsmanagement

Kooperationen

- Kooperationen im QM
- Umfassendes QM zur Gestaltung von Kooperationsnetzwerken
- Anforderungen an externe QM-Berater
- Verbesserungen der Termintreue von Dienstleistern

Umweltschutz

- Umweltmanagement
- Konzept zur Einführung eines Umweltmanagementsystems
- Einführung eines UM-Systems – ein Fallbeispiel
- Techniken im betrieblichen Umweltschutz und –management
- Qualität im Umweltschutzmanagement
- Cleaner Production als Ansatz zur Effizienzsteigerung
- Rohstoffe im Betrieb besser nutzen

Fallbeispiele

- Unternehmen
- Märkte, Branchen