

# Seminar

2011 – 3

## Integriertes Prozess- und Qualitätsmanagement

Die DIN EN ISO 9001 gibt Organisationen, die Qualitätsmanagementsysteme implementieren wollen, einen prozessorientierten Einführungsansatz vor. Dieser prozessorientierte Ansatz soll nach Vorgabe der DIN EN ISO 9001 eine einheitliche Beschreibung von Prozessen und die Verwendung einer prozessbezogenen Terminologie fördern, ebenso das Verständnis des prozessorientierten Konzeptes. Dies umfasst im Einzelnen:

- Erkennen der erforderlichen Prozesse für eine wirksame Verwirklichung des QM-Systems
- Verstehen der Wechselwirkung zwischen diesen Prozessen
- Dokumentieren der Prozesse im erforderlichen Umfang, um ihre wirksame Ausführung und Lenkung sicherzustellen.

Ziele des prozessorientierten Qualitätsmanagements sind:

- Die Anforderungen der Kunden bzw. Interessentengruppen zu verstehen und zu erfüllen
- Die Prozesse aus Sicht der Wertschöpfung zu betrachten
- Wirksame Ergebnisse zu erzielen sowie
- Die Prozesse auf der Grundlage objektiver Messungen ständig zu verbessern.

Weiter soll die Analyse der Prozesse den Rahmen und die Inhalte beim Festlegen der benötigten Dokumentationsmenge für ein QM-System vorgeben. Es sollte also nicht die Dokumentation sein, die die Prozessanalyse treibt, sondern umgekehrt die Prozesseffizienz und -effektivität.

Im Seminar wird eine systematische Vorgehensweise für die Einführung eines integrierten Prozess- und Qualitätsmanagementsystems in Unternehmen vermittelt.

### Seminarinhalt

- Grundlagen des integrierten Prozess- und Qualitätsmanagements (QM)
  - Veränderungsprozesse
  - Strategische Bedeutung des Prozess- und Qualitätsmanagements
  - Sichtweisen des Prozess- und Qualitätsbegriffs
  - Entwicklung der Prozess- und Qualitätsfähigkeit (Qualitätsforderungen)
- Umfassendes Qualitätsmanagement (TQM)
  - TQM Strategiefelder
  - Strategiefeldbezogene Qualitätsmerkmale
  - Umfassendes Qualitätscontrolling
  - Auditplanung und -durchführung
- Prozessorientierte Qualitätsmanagementsystemeinführung nach DIN EN ISO 9001
  - Qualitätsnormen, -grundbegriffe und -definitionen
  - Prozessanalysen und -optimierung
  - Umfassende Qualitätsdokumentation
  - Qualitätsmanagementzertifizierung für die betreffende Verwaltungsorganisation
- Zusammenfassung und Diskussion.



## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die in der Verwaltung für die Einführung oder Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 verantwortlich sind; Qualitätsmanagementbeauftragte sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für die Qualitätsverbesserung bei ihrer Arbeit interessieren.

## Seminarziel

Kennen lernen der Grundbegriffe und wichtigsten Qualitätsmanagementmethoden sowie ein Vorgehensmodell zur systematischen Einführung von normkonformen Qualitätsmanagementsystemen für Behörden. Es wird hier auch ganz besondere Rücksicht auf die Eigenheiten der Verwaltungsqualität genommen

## Methodik

Interaktiver Unterricht aufgrund eines Folienvortrages, Auflockerung durch spontane Diskussionsrunden, Diskussion von Fallbeispielen. Bezugspunkt ist das von Prof. Binner 2002 erschienene Buch „Prozessorientierte TQM-Umsetzung“ aus der Reihe „Organisationsmanagement und Fertigungsautomatisierung“ (Bd. 3), 2. (verbesserte und aktualisierte) Auflage. Carl Hanser-Verlag, München Wien, 364 Seiten, ISBN 3-446-21852-1, sowie das „Handbuch der prozessorientierten Arbeitsorganisation“, 3. Auflage, ISBN 978-3-446-41627-7

## Referent

Professor Dr.-Ing. Hartmut F. Binner

## Seminardauer

1 Seminartag (8 Seminarstunden)

## Termine

24.02.2011

## Gebühren

350,- Euro zzgl. MwSt.

## Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung mit Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

Die **PROF. BINNER AKADEMIE** hat sich im Jahr 2007 aus dem 1994 von Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner gegründetem Beratungs- und Softwareentwicklungsunternehmen Dr. Binner Consulting & Software als Bildungsinstitut entwickelt. Das Ziel ist die erfolgreiche, nachhaltige, praxisnahe und professionelle Kompetenz- und Know-how-Vermittlung von Strategien, Methoden, Modellen und Konzepten zur effizienten, effektiven, flexiblen und individuellen:

- **Qualifizierung von Menschen,**
- **Verbesserung von Prozessen,**
- **Weiterentwicklung von Organisationen und**
- **Implementierung eines Wissensspeichers.**