

QUALITÄTSPOLITIK UND QUALITÄTSZIELE

Zielgruppe: Qualitätsbeauftragte, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement

Wenn ich nicht weiß, wo ich hin will – ist jeder Weg der richtige. Das kann in manchen Situationen sicherlich zutreffen, nicht aber für die Einführung, Umsetzung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems. Hier muss die Ausrichtung transparent und eindeutig von der „obersten Leitung“ vorgegeben werden.

Qualitätsbeauftragte sind mit der Aufgabe betraut, ihre „oberste Leitung“ diesbezüglich zu unterstützen. Die Qualitätsziele, sämtliche Prozesse und damit auch sämtliche Ergebnisse leiten sich aus der Qualitätspolitik ab.

Das Seminar soll die Teilnehmer befähigen, ihre einrichtungsspezifische Qualitätspolitik zu formulieren, daraus Qualitätsziele abzuleiten und Planungsinstrumente einzusetzen, die eine Zielerreichung ermöglichen.

Inhalte

- **Eckpunkte einer Qualitätspolitik**
- **Erstellen von Qualitätszielen aus der Qualitätspolitik**
- **SMART-Regelungen zur Zielformulierung**
- **Methoden der Qualitätsplanung**
- **Methoden zur Qualitätsprüfung**



INTERNE AUDITS - UNGELIEBTE KONTROLLEN ODER CHANCE ZUR WEITERENTWICKLUNG?

Zielgruppe: Qualitätsbeauftragte, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement

Ein internes Audit dient der Überprüfung von Prozessen eines Qualitätsmanagementsystems und der Sicherung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. In einem Audit findet ein Austausch über die Arbeitsweisen innerhalb der Prozesse statt, um deren Effektivität und Effizienz zu prüfen sowie Verbesserungsmöglichkeiten zu erfahren. Viele Mitarbeiter reagieren ablehnend auf die Ankündigung eines Audits - sie erleben Audits als Überprüfung ihrer Arbeit. Hierzu ist es seitens des Auditors notwendig, den Mitarbeitern kommunikativ und mit Einfühlungsvermögen zu begegnen.

In diesem Seminar erlernen Sie Grundwissen zur Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines internen Audits. Dabei erhalten Sie Anregungen Ihrer Rolle als interner Auditor und Ihre Wirkung auf die Wirkung auf die Mitarbeiter kritisch zu reflektieren.

Inhalte

- **Schlanke Dokumentation**
- **Prozessdarstellung (Kernprozesse, Unterstützungs- und Nebenprozesse)**
 - o Aufbau und Erstellung von Prozessbeschreibungen
 - o Flussdiagramm
 - o Textdarlegung
- **DIN EN ISO 9011**
 - o Bedeutung von internen Audits
 - o Phasen und Planung
 - o Kompetenzen des Auditors
 - o Kommunikation
 - o Durchführung
 - o Auditbericht
 - o Nachbereitung

