



Deutsche Gesellschaft
für Qualität e. V.

Herr Frank Unger

hat in der Zeit vom 27.02.2006 bis 03.03.2006

in Berlin

an der DGQ-Veranstaltung

PROZESSORIENTIERTES QUALITÄTSMANAGEMENT II – Umsetzung und Bewertung

teilgenommen.

In dem Lehrgang wurden die Kenntnisse zur Auswahl, Einführung, Dokumentation und Bewertung von Qualitätsmanagementsystemen vermittelt.

Es wurden folgende Themen behandelt:

- Umsetzung von Qualitätsmanagement in die Praxis
 - Aufgabenverteilung im QM-System
 - Rechtsgrundlagen
 - Lieferantenmanagement
 - Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems
- Bewerten der Wirksamkeit der Umsetzung eines QM-Systems
 - Messen und Lenken von Prozessen
 - Bewertung der Effizienz / Kosten- und Ertragsmanagement
 - Beschwerdemanagement
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundenzufriedenheit (Gesprächsführung)
 - Vertiefung Interne Audits
 - Managementbewertung und Qualitätsberichte
 - Einführung in Zertifizierungsverfahren
- Qualitätsverbesserung
 - Methoden der Produkt- und Prozessentwicklung
 - Werkzeuge und Methoden des Qualitätsmanagements
 - Organisation von Verbesserungen im Unternehmen
 - Maßnahmenverfolgung und Wirksamkeitsbewertung

Die Themen wurden durch Diskussion, Gruppenarbeiten anhand von Fallbeispielen und Praxisaufgaben vertieft.

Frankfurt am Main, den 03.03.2006

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄT e.V.

Full Member of the European Organization for Quality (EOQ)

Associate Member of the European Foundation for Quality Management (EFQM)

Geschäftsführendes
Vorstandsmitglied

Veranstaltungsleiter

L/QM/QMA/0605-9017