

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Weiterbildung

11. - 13. Oktober 2010 in Berlin

### Seminarziele

Die Frage zu diesem Seminar lautet: Wie kann ich in meinem Unternehmen eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungs- und Prozessqualität erreichen? Welche Vorgehensweise und welche Methoden bieten sich dafür an, und wie kann ich meine Führungskräfte und Mitarbeiter/innen sinnvoll darin einbinden?

Wir zeigen Ihnen in diesem 3-tägigen Seminar, wie der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) funktioniert, wie Sie diesen in Ihrem Unternehmen gezielt einsetzen können und welche Aufgaben dabei sowohl die Führungskräfte als auch die Mitarbeiter/innen übernehmen. Im Ergebnis verbessern Sie die Effektivität und Effizienz Ihrer Prozesse und schaffen ein wirksames und stabiles Organisationssystem.

Wichtiger Baustein hierfür sind Ihre unternehmensspezifischen Ziele. Diese basieren auf relevanten Qualitätskriterien, Messgrößen und Zielgrößen zur Prozesssteuerung und -verbesserung. Im Einzelnen lernen Sie folgende Aufgaben des KVP kennen und unternehmensspezifisch anzuwenden:

- Relevante Daten und Qualitätsmerkmale auswählen und festlegen
- Methoden, um diese Daten systematisch zu ermitteln und die Ergebnisse zu kommunizieren
- Methoden, mit denen Sie die ermittelten Daten analysieren, bewerten, um Entscheidungen zu treffen
- Vorgehensweisen für den Umgang mit Abweichungen und Beschwerden
- Methoden für den Umgang mit Risiken
- Vorgehensweisen für den Umgang mit Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen

Im Zentrum des Seminars stehen die Vermittlung der relevanten Inhalte und die selbstständige Erarbeitung von Lösungen für Ihr Unternehmen. Sie werden dabei von unserem Referenten angeleitet und erhalten von ihm eine Vielzahl von Musterlösungen und Empfehlungen für die Anwendung der verschiedenen Methoden und Instrumente. Angeboten werden Ihnen unter anderem Verfahren für die Ermittlung und Festlegung von Zielen, Prüfverfahren für die Ermittlung relevanter Daten darunter das Verfahren zu internen Audits sowie Analyse- und Bewertungsmethoden, wie die von der DIN EN ISO 9001:2008 geforderte Managementbewertung. Weiterhin beschäftigen wir uns mit dem Umgang mit Fehlern und Beschwerden, der Ermittlung von relevanten Risiken in den Prozessen und den Verfahren für Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen.

### Seminarprogramm

#### 1. Tag: 11.00 Uhr bis 17.00 Uhr

##### Grundlagen der kontinuierlichen Verbesserung

- Die Methode der kontinuierlichen Verbesserung kennen lernen
- Der Zusammenhang zwischen Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserung

##### Kontinuierliche Verbesserung und Ziele

- Der Zusammenhang zwischen Zielen, Controlling und Verbesserung
- Das Problem der Messbarkeit bzw. Bewertbarkeit von Zielen
- Die Balanced Scorecard kennen und anwenden lernen
- Gemeinsames Festlegen von (messbaren) Zielen für Kunden, Kernprozesse und Beschäftigte im Plenum

#### 2. Tag: 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

##### Relevante Daten als Grundlage der kontinuierlichen Verbesserung

- Daten und Qualitätsmerkmale auswählen und festlegen: Kundenzufriedenheit, Prozessleistungen, Produkte, Beschwerden, Fehlermeldungen
- Gemeinsames Ermitteln von Daten und Qualitätsmerkmalen im Plenum
- Methoden und Verfahren der Datenerhebung kennen lernen: Prüfverfahren und Prüfmethode. Interne Audits als Sonderform der Prüfung

##### Daten analysieren und bewerten und Entscheidungen treffen

- Der Soll-Ist-Vergleich: Methoden der Analyse und Bewertung von Ergebnissen kennen lernen
- Gemeinsames Entwickeln einer Managementbewertung im Plenum
- Ein wirksames Berichtswesen als Grundlage für eine effektive Entscheidungsfindung

#### 3. Tag: 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr

##### Verbesserungen planen und wirksam umsetzen

- Vorgehensweisen für den Umgang mit Abweichungen und Beschwerden kennen lernen
- Die Grundzüge eines Fehler- und Beschwerdemanagements gemeinsam im Plenum entwickeln
- Methoden für den Umgang mit Risiken kennen lernen: Die FMEA-Methode
- Die Grundzüge eines Risikomanagements gemeinsam im Plenum entwickeln
- Vorgehensweisen für den Umgang mit Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen kennen lernen
- Die Wirksamkeit von getroffenen Entscheidungen kontrollieren: Das Prinzip Nachhaltigkeit

# Organisatorisches

## Termin

11. – 13. Oktober 2010

Die Veranstaltung beginnt am Montag, 11. Okt. 2010, um 11.00 Uhr und endet am Mittwoch, 13. Okt. 2010, gegen 15.00 Uhr.

## Teilnehmerzahl

Die Anzahl der Teilnehmenden ist auf 20 Personen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen als Tagungsplätze zur Verfügung stehen, müssen wir uns Absagen vorbehalten.

## Tagungsgebühr

Die Teilnahmegebühr pro Person beträgt  
430,- € für direkte Mitglieder der bag arbeit  
500,- € für Mitglieder der bag arbeit über den LV  
560,- € für Nichtmitglieder der bag arbeit  
Im Betrag enthalten sind die Kosten für das Seminar und die Seminar-Verpflegung.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 13. August 2010 verbindlich mit dem beiliegenden Rückfax bei uns an. Sie erhalten dann nach Anmeldeschluss eine Bestätigung und die Rechnung.

## Stornierung

Bis zum 13. August 2010 besteht die Möglichkeit, eine Anmeldung zu stornieren. Bei späteren Stornierungen bzw. Nichtteilnahme wird der volle Teilnahmebeitrag in Rechnung gestellt. Angemeldete Personen können jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen.

## Rückfragen

Bitte richten Sie Rückfragen an die bag arbeit e.V., Brunnenstraße 181, 10119 Berlin

Cornelia Schach  
Tel.: (030) 28 30 58-11  
Fax: (030) 28 30 58-20  
E-Mail: [schach@bagarbeit.de](mailto:schach@bagarbeit.de)  
Internet: [www.bagarbeit.de](http://www.bagarbeit.de)

# Seminarort

GLS Campus Berlin  
Kastanienallee 82  
10435 Berlin - Prenzlauer Berg  
[www.gls-sprachenzentrum.de](http://www.gls-sprachenzentrum.de)

**Anreise von Berliner Flughäfen:** Mit dem Taxi kostet die Fahrt je nach Flughafen ca. 20 Euro. GLS ist auch mit Bus & Bahn bequem zu erreichen:

- Flughafen Tegel TXL: mit dem Jet Express Bus TXL bis Alexanderplatz (Täglicher Shuttle Service zw. 6 und 23 Uhr alle 15 bzw. 20 Minuten), ab Alexanderplatz 2 Stationen mit der U-Bahn Linie 8 bis Rosenthaler Platz
- Flughafen Schönefeld SFX: mit dem Airport Express bis Alexanderplatz (alle 30 Minuten), ab Alexanderplatz 2 Stationen mit der U-Bahn Linie 8 bis Rosenthaler Platz

Ab U Rosenthaler Platz ca. 10 Minuten Fußweg Weinbergsweg/Kastanienallee hoch zu GLS.

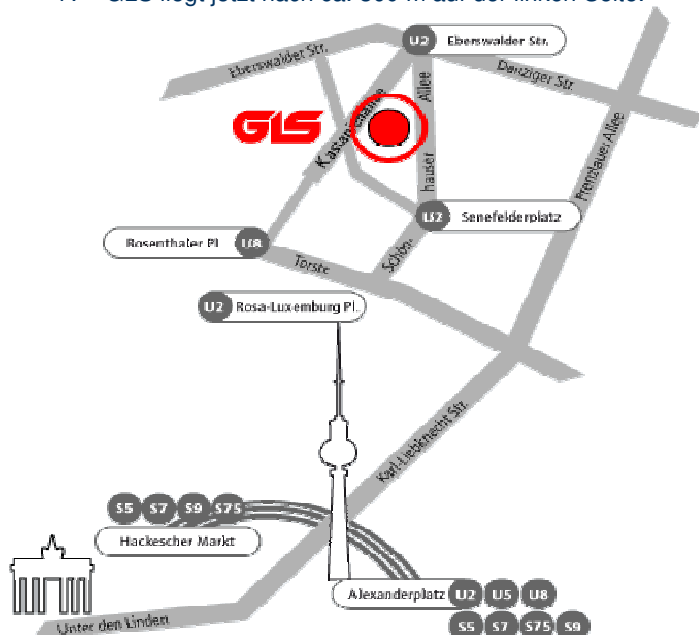
**Anreise von Berliner Bahnhöfen:** Vom Hauptbahnhof bitte umsteigen in die S-Bahn Richtung Ostbahnhof; aussteigen am Hackeschen Markt, dann in die Tram M1 Richtung Schillerstr./Rosenthal Nord bis zur Schwedter Str., die Straßenbahn hält direkt vor GLS.

Vom Hauptbahnhof oder vom Ostbahnhof - umsteigen in die S-Bahn Richtung Alexanderplatz. Ab Alexanderplatz 2 Stationen mit der U-Bahn Linie 8 bis Rosenthaler Platz. Ab dort ca. 10 Minuten Fußweg Weinbergsweg/Kastanienallee hoch zu GLS.

**Anreise mit dem Auto:** Mit Navigationssystem: Geben Sie ein Kastanienallee 82, 10435 Berlin (Prenzlauer Berg)

Ohne Navigationssystem:

1. Folgen Sie Schildern Richtung MITTE, bis Sie den Fernsehturm am ALEXANDERPLATZ sehen.
2. Fahren Sie am Fernsehturm auf die Karl Liebknecht Str. (Verlängerung ostwärts von Unter den Linden)
3. Fahren Sie die Karl Liebknecht Str., die später Prenzlauer Allee heißt, ca. 2 km bis zur Kreuzung Danziger Str.
4. Biegen Sie links in die Danziger Str.
5. Nach ca. 700 m kommen Sie an eine große Kreuzung mit der oberirdischen U-Bahnstation Eberswalder Str.
6. Biegen Sie hier schräg links in die Kastanienallee ein.
7. GLS liegt jetzt nach ca. 300 m auf der linken Seite.



FAXANTWORT AN (030) 28 30 58 20

Bitte bis **13.08.10** an bag arbeit zurücksenden.



## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess 11. - 13. Oktober 2010 in Berlin

A N M E L D U N G

Ich/wir melden uns verbindlich an.

Name, Vorname .....

Name, Vorname .....

Unternehmensname, Projektname, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail

Die Teilnahme am Seminar vom 11.-13.10.2010 ist auf max. 20 Personen beschränkt. Nach Ablauf der Anmeldefrist werden die Teilnahmebestätigungen und Rechnungen verschickt. Sollten nicht genügend Anmeldungen eingehen, behalten wir uns die Absage der Veranstaltung vor. Bei Überbuchung werden Absagen versandt.

**Teilnahmebeitrag pro Person** (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- |   |            |
|---|------------|
| <input type="radio"/> direkte Mitglieder der bag arbeit                 | 430,- Euro |
| <input type="radio"/> Mitglieder der bag arbeit über die Landesverbände | 500,- Euro |
| <input type="radio"/> Nichtmitglieder                                   | 560,- Euro |

Der Rechnungsbetrag ist umsatzsteuerfrei nach § 4 Nr. 22a UStG. Im Teilnahmebetrag enthalten sind Seminarunterlagen sowie Tagungsgetränke und -verpflegung. Der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig.

### Unterkunft

Ich/wir benötige(n) Übernachtungsempfehlungen.

### Stornierungen

Bis zum 13.08.10 besteht die Möglichkeit, eine Anmeldung zu stornieren. Bei späteren Stornierungen bzw. Nichtteilnahme wird der volle Teilnahmebeitrag in Rechnung gestellt. Angemeldete Personen können jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen.

Datum ..... Unterschrift .....