



Umfassendes Qualitätsmanagement - TQM

Ein drei- bis zehntägiges Seminar zur Weiterentwicklung von Managementsystemen in Richtung "Total Quality Management (TQM)".

- Begriff "Total Quality Management- TQM" (Umfassendes Qualitätsmanagement)
- Der Weg von der Kontrolle zum TQM
- Weiterentwicklung eines Managementsystems
- Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen – KLB/ Die 7 Fragen des Lieferanten
- Kundenzufriedenheit
- Indirekte und direkte Kennzahlen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit
- Qualität aus Kundensicht
- Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit
- Kriterien für Mitarbeiterzufriedenheit
- Mitarbeiterverhalten bei der Einführung von Neuerungen
- Äußere und innere Motivation
- Hindernisse bei der inneren Motivation und ihre Hilfen
- Motivationstheorien von Maslow und Herzberg
- Motivation und Leistung
- Werthaltungen in der Zusammenarbeit
- Kooperativer Führungsstil - Führen durch Zielvereinbarung
- Selbstprüfung
- Qualität durch ständige Prozeßverbesserung: Der PDCA-Zyklus (Deming-Rad)
- Von der Unternehmensvision zum Unternehmensziel
- Die 14 Deming-Punkte
- Kritische Phasen bei der Entwicklung eines QM-Systems
- Benchmarking
- Quality Function Deployment (QFD)
- Qualitätspreise der Welt, Europas und Deutschlands
- Das Ligaprinzip der Qualitätspreise
- Grundschema und Kriterien des TQM-Modells
- Modell, Kriterien und Unterkriterien des Qualitätspreises Berlin-Brandenburg
- Preisträger "European Quality Award" (EQA)
- Preisträger "Ludwig-Erhard-Preis" (LEP)
- Preisträger "Qualitätspreis Berlin-Brandenburg"
- Entwicklungsphasen zur TQM-Einführung

Weitere Informationen unter www.denkeler-qm.de