

Fortbildung

29.03.2022 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Zum Umgang mit Fehlern & Beschwerden, Chancen & Risiken in der ISO 9001:2015

Re-Zertifizierung für TQM-Beauftragte und TQM-Manager*innen (EQ ZERT).

Der Umgang mit Fehlern und Beschwerden ist ein zentrales Thema im Qualitätsmanagement. Gleichzeitig beschäftigen sich eher wenige Menschen gerne mit Fehlern und Beschwerden. Genau das wäre aber hilfreich.

Lernergebnisse:

Sie frischen Ihre Grundkenntnisse zur ISO 9001:2015 auf und kennen alle wichtigen Anforderungen Fehlern & Beschwerden, Chancen & Risiken.

Sie kennen und verstehen den Mehrwert eines lernendes Fehler- und Beschwerdemanagements und eines vorausschauenden Umgangs mit Chancen und Risiken

Sie kennen Elemente zum Aufbau einer nachhaltig erfolgreichen Lernkultur und gewinnen Impulse zu deren Implementierung in ihrer eigenen Organisation.

Inhalte:

- Auffrischung der allgemeinen Kenntnisse zur ISO 9001:2015
- Begriffsbestimmung: Fehler, Beschwerde, Chance und Risiko
- Methoden zur Identifikation und Analyse von Fehlern, Risiken und Beschwerden
- Risikobasiertes Denken: Bedeutung und Umsetzung
- Fehler-/Beschwerdekultur und Management: Bedeutung und Inhalte
- Relevante Anforderungen der ISO 9001:2015
- Reflexion der Normenanforderungen in Bezug auf mögliche Umsetzungsfehler

Methoden: Vortrag/Präsentation, Gespräch/Diskussion, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, praktische Übungen

Re-Zertifizierung:

Das Seminar ist abgestimmt mit den fachlichen Anforderungen für TQM-Experten® des Europäischen Instituts zur Zertifizierung von Managementsystemen und Personal EQ ZERT in Ulm. Es wird als Auffrischungstag für TQM-Beauftragte® und TQM-Manager® anerkannt.

Zielgruppe:

QM-Beauftragte, interne QM-Auditor*innen, Führungskräfte und Interessierte aller Einrichtungen und Dienste.

Termin:

29.03.2022 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Kosten:

190,00 EUR bzw. 180,00 EUR für Mitarbeiter*innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas.

Veranstaltungsort:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Am Porscheplatz 1
45127 Essen
www.caritas-essen.de

Referent(inn)en:

Elisabeth Trubel

Ansprechpartner:

Daniel Holzem (daniel.holzem@caritas-essen.de, +49 (201) 81028518)

Veranstalter:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V. Geschäftsstelle

Veranstaltungsnummer:

04.003.22