

# Der moderne Qualitätsmanager

Schlüssel-Know-how für erfolgreiche QM-Systeme der Zukunft!

## Unverzichtbare Kompetenzen für Ihren Erfolg:

### Fach- und Methoden-Know-how

- Bewährte und neue Methoden & Tools
- Lebenszyklus- & prozessorientierte QM-Systeme
- Sinnvolle Kennzahlen für mehr Transparenz
- Verknüpfung QM und Lean Production
- ISO 9001:2008 – Änderungen & Auswirkungen

### Rechts-Know-how

- Vertragsrecht und persönliche Haftung
- GPSG und US-TREAD Act
- Prävention & Verringerung des Haftungsrisikos
- Produkthaftung & Leitfaden für den Krisenfall

Mit den wichtigsten Änderungen  
der ISO 9001:2008!

### Führungs-Know-how

- Der Qualitätsmanager als Coach
- Teamwork & Konfliktlösung
- Motivation – Begeisterung für Qualität schaffen
- Kommunikation – Zielvereinbarung & Feedback
- Moderation & QM-Maßnahmen intern vermarkten

### „Open Clinic“:

Nutzen Sie die **Diskussions- und Fragerunde am 1. Abend** und erörtern Sie **Ihre aktuellen Fragestellungen** mit den praxiserfahrenen Experten und Teilnehmern!

Ihre Experten:



Christoph Lindinger  
**PTA Praxis für teamorientierte  
Arbeitsgestaltung GmbH**



Hubert Regele  
**Carl Zeiss AG**



Jana Scharm  
**Wiehe & Scharm Partnerschaft  
von Rechtsanwälten**



Dr. Alexander Schloske



Paul Thieme  
**Fraunhofer-Institut für  
Produktionstechnik und  
Automatisierung (IPA)**

### So urteilen ehemalige Teilnehmer:

„Gute Information, informatives Nachschlagewerk, erfrischende offene Diskussion – rundum gelungen.“

R. Olmesdahl, Herborner Pumpenfabrik  
J. H. Hoffmann GmbH & Co. KG

„Sehr schöne Mischung fachlicher Inhalte am ersten Tag und ebenso wichtiger Softskills am 2. Tag. Ich habe deutlich profitiert.“

J. Schenk, Octapharma Produktionsgesellschaft Deutschland GmbH

„Sehr gut.“

R. Hellwig, Roche Diagnostics GmbH

„Inhaltlich kompakt, herausfordernd und kompetent.“

C. Grün, Pirelli Deutschland GmbH

Ihr Termin:  
27. und 28. April 2010 in München

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

**MANAGEMENT CIRCLE**<sup>®</sup>  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

# Wirkungsvolle QM-Systeme systematisch gestalten!

Mit zahlreichen  
Praxisbeispielen!

Ihr Seminarteam:

Dr. Alexander Schloske, Leiter Produkt- und Qualitätsmanagement und  
Paul Thieme, Wissenschaftlicher Mitarbeiter, **Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA)**, Stuttgart

## Herzlich Willkommen!

- Vorstellen des Seminarteams und der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars
- Abstimmung mit den Erwartungen der Teilnehmer

## Lebenszyklus- und prozessorientierte QM-Systeme: Methoden, Tools und Kennzahlen

### Anforderungen der DIN EN ISO 9001 durch sinnvollen Einsatz von Methoden und Kennzahlen erfüllen

- Verantwortung der Leitung
- Produktrealisierung
- Messung, Analyse und Verbesserung
- Management von Ressourcen
- Weiterführende Anforderungen der Automobilindustrie
- ISO 9001:2008 – Die Änderungen und Auswirkungen auf das QM-System

### Grundlagen eines effizienten Prozessmanagements

- Prozessgestaltung
- Ebenenmodelle
- Quality-Gate-Modelle
- Controlling-Modelle
- Regelkreis-Modelle

### Methoden und Werkzeuge zur Unterstützung des QM-Systems über den Produktlebenszyklus

- Methoden- und Werkzeugübersicht: Bewährte und neue Methoden des QM
- Darstellung der einzelnen Methoden
  - Ziele
  - Anwendung
  - Nutzen
  - Beispiele

### Kennzahlen zur Steuerung des QM-Systems über den Produktlebenszyklus

- Systematischer Aufbau von Kennzahlen
- Kennzahlen und Prozessziele abgleichen
- Wirtschaftliche Erhebung von Kennzahlen
- Wirkungsvolle Steuerung mit Kennzahlen
- Kennzahlenübersicht und Beispiele für sinnvolle Kennzahlen im QM

## Rechts-Know-how im Qualitätsmanagement

### Haftung für fehlerhafte Produkte

- Zivilrecht
  - Vertragliche Haftung
  - Deliktische Haftung nach § 823 BGB
  - Gefährdungshaftung nach dem Produkthaftungsgesetz (Prod-HaftG)
- Strafrecht
- Öffentliches Recht
  - Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG)
  - US-TREAD Act

### Präventivmaßnahmen zur Verringerung des Haftungsrisikos

- Organisatorische Präventivmaßnahmen
  - Risikoanalyse im Unternehmen
  - Personal-/Betriebsorganisation
  - Dokumentation
- Rechtliche Präventivmaßnahmen
  - Qualitätssicherungsvereinbarungen
  - Haftungsbegrenzungsregelungen
  - Versicherungen

### Leitfaden für den Krisenfall

- Krisenstab und Krisenplan
- Kommunikation, Maßnahmen, Dokumentation und Nachbereitung

Jana Scharm

Rechtsanwältin,

**Wiehe & Scharm Partnerschaft von Rechtsanwälten**,  
Frankfurt

### Get-Together ab 18.30 Uhr

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern! Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit zur Teilnahme an der „Open Clinic“.

### „Open Clinic“ von 19.30 bis 21.30 Uhr

Hier haben Sie Gelegenheit, **Ihre aktuellen Herausforderungen** und **individuellen Fragestellungen** rund um Qualitätsmanagement-Systeme, Methoden und Tools zusammen mit dem Seminarteam zu erörtern.

# Stärken Sie Ihre Position & verbessern Sie Ihre Führungskompetenz zielführend!

Mit zahlreichen Übungen!

Ihre Seminarleitung:  
Christoph Lindinger, Geschäftsführer, **PTA Praxis für teamorientierte Arbeitsgestaltung GmbH**, Zürich

### Herausforderungen des modernen Qualitätsmanagers – Von der klassischen Qualitätssicherung zum ganzheitlichen Management



- Prozessqualität strategisch verankern
- Menschen, Prozesse und Ergebnisse verbinden
- Qualitätsmanagement ganzheitlich ausrichten
- Modernisiertes Rollenverständnis des Qualitätsmanagers etablieren

Hubert Regele

Leiter Corporate Management Auditing,  
**Carl Zeiss AG**, Oberkochen

### Der Mensch im Mittelpunkt

#### Führen

- Die Rolle des Qualitäts-Managers definieren und wahrnehmen
  - Der Qualitäts-Manager als Mittler zwischen Unternehmensleitung und -bereichen
  - Wie man auch ohne disziplinarische Macht überzeugt
  - Einbindung aller Beteiligten
- Wie man in Veränderungsprozessen führt und motiviert
  - Wie können Widerstände und Konflikte gelöst werden?
  - Wie kann Begeisterung für Qualität bei sich und bei anderen aufgebaut werden?
  - Wie werden Entwicklungsprozesse angeregt?
  - Wie kann man Mitarbeiter dauerhaft motivieren und begleiten?
  - Welche Führungsstile sind angemessen?
- Die eigene Wirksamkeit im Managementkreis erhöhen

#### Kommunikation und Teamwork

- Kommunikation und Konfliktlösung
  - Konfliktsignale erkennen
  - Konfliktgespräche konstruktiv führen
- Worauf man bei menschlichem Verhalten achten muss
- Zauberwort: Feedback
  - Feedback als Teil der Führungsaufgabe
  - Konstruktiv Feedback geben und nehmen
- Wie man ein erfolgreiches Mitarbeitergespräch führt
  - Schwierige Gesprächssituationen meistern
  - Die Bedeutung guter Vor- und Nachbereitung
- Wie man Teams zusammenstellt
  - Teamrollen und Kompetenzen
  - Unterschiedliche Fähigkeiten der Teammitglieder sinnvoll nutzen

- Wie Teams geführt werden müssen
  - Verantwortungen und Förderung
  - Den Teamentwicklungsprozess managen
  - Teams gezielt weiter entwickeln

#### Methoden

- Moderation von KVP- und Verbesserungsworkshops
- Erfolgreiche Präsentation vor Entscheidern
- Projektmarketing
  - QM-Maßnahmen intern richtig vermarkten
- Coaching- und Führungskompetenz
  - Gespräche zielorientiert führen
  - Regeln für effektives Feedback
  - Kommunikationsregeln
- Welche Ziele sind die richtigen
  - Priorisierung von Zielen
  - Zeit- und Ressourcenplanung
- Wie vereinbare und überprüfe ich Ziele
  - Zielvereinbarungsgespräche
  - Einsatz von Visualisierungsmethoden

#### Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: ab 8.15 Uhr Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

	Beginn des Seminars	Gemeinsames Mittagessen	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 18.30 Uhr
2. Seminartag	8.30 Uhr	12.15 - 13.30 Uhr	ca. 17.30 Uhr

Am 1. Seminartag von 19.30 - 21.30 Uhr „Open Clinic“ – Diskussions- und Fragerunde zur freien Wahl!

Am Vor- und Nachmittag ist eine Kaffee- und Teepause in Absprache mit den Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

#### Ehemalige Teilnehmer bestätigen

- **„Gut organisiert, gute Auffrischung und Vertiefung in Spezialgebieten.“**  
M. Grossar, voestalpine KREMS GmbH
- **„Sehr intensive Veranstaltung mit vielen Tipps aus der Praxis und Vorstellung sinnvoller Methoden zu Qualität und Führung.“** W. Schürg, Kaba GmbH
- **„Sehr informativ, habe einige interessante Ansätze für meine tägliche Arbeit mitgenommen.“**  
R. Spiers, SEMIKRON Elektronik GmbH & Co. KG
- **„Sehr gutes Seminar. Werde ich auf jeden Fall weiterempfehlen.“** B. Hartner, VR Kreditwerk Hamburg – Schwäbisch Hall AG

**Qualität als Wettbewerbsfaktor** dient heute der langfristigen Sicherung des Unternehmenserfolges. Dabei ist das Qualitätsmanagement immer neuen **Veränderungen** unterworfen. Qualitätsmanager müssen sich neu positionieren: Weg von der klassischen Qualitätssicherung hin zu einem **ganzheitlichen Managementverständnis**. In seiner **neuen Rolle** tritt der QM u.a. als **Change Manager, Prozessberater** und **Coach** auf. Er muss sich und seine Ideen aktiv einbringen, QM-Maßnahmen intern verkaufen und eine **nachhaltige Qualitätskultur** sichern.

Als Qualitätsmanager benötigen Sie eine **schlagkräftige, systematische Qualitätsstrategie**, wirkungsvolle **Methoden** und **Tools** sowie **rechtliches Know-how**, um juristische Fallstricke zu umgehen. Um notwendige **Veränderungsprozesse** im Unternehmen anzustoßen und die geforderte Qualität durch **motivierete Mitarbeiter** zu sichern, sind neben dem umfassenden Fachwissen gerade auch **Soft Skills** und **Führungskompetenz** gefragt.

### Ihre persönliche Standortbestimmung

Am **ersten Seminartag** erhalten Sie das entscheidende **Fach-, Methoden- und Rechts-Know-how** zu folgenden Themen:

- Erfolgreicher **Einsatz von Methoden & Werkzeugen**
- Ganzheitliche **Optimierung im Produktlebenszyklus**
- Wirkungsvolle **Steuerung mit Kennzahlen**
- Minimierung von **Haftungsrisiken**
- Vermeidung von **Produktrückrufen**

Am **zweiten Seminartag** steht die Optimierung der **Führungskompetenz** im Mittelpunkt. Ihre Themen:

- **Führungsstil**: Stärken Sie Ihre Position!
- **Prozessoptimierung**: Moderation & Coaching
- **Motivation**: Mitarbeiter aktivieren & überzeugen
- **Teamwork**: Zusammenarbeit & Konfliktlösung
- **Projektmarketing**: QM-Maßnahmen intern verkaufen

### 5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen

- ① Umfassendes **Update** und **Vorstellung neuer Methoden & Tendenzen im QM!**
- ② Profitieren Sie vom **Erfahrungsbericht** der **Carl Zeiss AG!**
- ③ Erfahren Sie in **praxisorientierten Vorträgen** welches Wissen **aktuell und in Zukunft** für Sie wichtig ist!
- ④ Reichen Sie **Ihre persönlichen Fragen vorab** ein: Unsere Experten nehmen gerne auch Bezug auf **branchenspezifisches Methodenwissen!**
- ⑤ „**Open Clinic**“: Diskutieren Sie gemeinsam mit Fachkollegen und erhalten Sie **neue Impulse!**

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



*Kerstin Halbritter*

**Kerstin Halbritter**

Senior Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-602

E-Mail: halbritter@managementcircle.de



**Christoph Lindinger**, Dipl.-Psych., ist seit 1993 Geschäftsführer der **PTA Praxis** für teamorientierte Arbeitsgestaltung GmbH, Köln und leitet seit 2000 die Niederlassung Zürich. Die PTA GmbH begleitet zahlreiche namhafte Unternehmen bei Veränderungsprozessen, bei der systematischen Führungskräfte- und Mitarbeiterentwicklung und bei der Gestaltung von Teamarbeit. Christoph Lindinger ist Autor zahlreicher Filme, Bücher und Artikel zu den Themen Arbeitsorganisation, Change Management, Teamarbeit und Teamentwicklung.



**Hubert Regele** ist bei der **Carl Zeiss AG** für das Corporate Management Auditing verantwortlich. Davor war er als Manager Process Excellence vier Jahre für die Leitung der „Staffing for Excellence“ im gesamten Carl Zeiss Konzern zuständig. Seit seinem Eintritt bei Carl Zeiss im Jahre 1997 waren die Themen Geschäftsprozessmanagement, Business Excellence, Prozess-Kennzahlensysteme und integrierte Methodenanwendung Schwerpunkte seiner Arbeit. Darüber hinaus gehörte die Strategieentwicklung und Strategieumsetzung für eine Produktionswerk zu seinem vornehmlichen Aufgabengebiet. Er ist mehrfach EFQM-Senior-Assessor bei der Initiative Ludwig-Erhard-Preis „Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb“ e.V.



**Jana Scharm**, LL.M. (London) ist seit 2009 Partnerin der Kanzlei **Wiehe & Scharm Partnerschaft von Rechtsanwälten** in Frankfurt und seit 2001 als Rechtsanwältin tätig. Ihre besondere Expertise im Bau- und Produkthaftungsrecht hat sie zuvor im Rahmen einer langjährigen Tätigkeit für eine internationale Anwaltskanzlei erworben. Sie berät seit mehreren Jahren Unternehmen in der Abwicklung von Produktrückrufen und bei der Risikovorsorge für Produkthaftungsfälle durch Entwicklung von Abwehrstrategien in juristischer und organisatorischer Hinsicht. Außerdem vertritt sie Unternehmen in Prozessen und Schiedsverfahren über technische Sachverhalte.



**Dr. Alexander Schloske** ist seit 1989 wissenschaftlicher Mitarbeiter am **Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA)** in Stuttgart und leitet dort die Abteilung Produkt- und Qualitätsmanagement. Er ist Qualitätsmanager DGQ/EOQ und vom TÜV-Rheinland geprüfter Functional Safety Engineer. Er besitzt langjährige Projekterfahrung auf den Gebieten des Produkt- und Qualitätsmanagements in den unterschiedlichsten Branchen. Seine beruflichen Schwerpunkte liegen auf der methodischen Produktentwicklung und -optimierung (z.B. mit QFD und FMEA) sowie der Absicherung mechatronischer Systeme unter dem Gesichtspunkt der „Funktionalen Sicherheit“.



**Paul Thieme** ist seit 2005 als wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Produkt- und Qualitätsmanagement am **Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA)**, Stuttgart. Ein Schwerpunkt seiner wissenschaftlichen Arbeit liegt auf dem Gebiet der Qualitätsmanagementsysteme und deren praktikablen Anwendung in unterschiedlichen Branchen und Unternehmenstypen. Zuvor leitete Paul Thieme die Landesgeschäftsstelle-Süd der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) in Stuttgart und war mehrere Jahre als Qualitätsmanagementbeauftragter und Produktmanager bei der Firma Nadella GmbH in Stuttgart tätig.

### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

Christian Menzel, Tel.: 0 61 96/47 22-644

E-Mail: [menzel@managementcircle.de](mailto:menzel@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)

## Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

Erfahren Sie kompakt an zwei Tagen alles Wissenswerte zu:

- Einsatz von modernen **Methoden** und **Werkzeugen** zur **Fehlervermeidung und -behebung**
- **Rechts- und Haftungsfragen** für den Qualitätsmanager
- **Schlüsselkennzahlen** zur Unterstützung der QM-Systeme
- **Führung** in Veränderungsprozessen
- **Kommunikation & Teamwork**

## Wer sollte teilnehmen?

Dieses Seminar richtet sich an **Qualitätsleiter** sowie **Fach- und Führungskräfte** aus den Bereichen **Qualitätsmanagement, Qualitätswesen, Qualitätssicherung, Total Quality Management, Qualitätsvorausplanung** und **KVP**, die ihre Fach- und Methodenkompetenzen auffrischen und ihre Führungskompetenz verbessern möchten. Interessant ist dieses Seminar auch für Unternehmen der nicht-produzierenden Industrie, die mit einem Blick über den Tellerrand erfahren wollen, was Sie von produzierenden Unternehmen für ihr QM lernen können.

## Termin und Veranstaltungsort

**27. und 28. April 2010 in München**

Sheraton München Westpark  
Garmischer Straße 2  
80339 München  
Tel.: 089/5196-0  
Fax: 089/5196-803  
E-Mail: westpark@arabellasheraton.com

### Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

**Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).**



Mit der Deutschen Bahn **ab € 109,-** zur Veranstaltung.  
Infos unter:  
[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn) **BAHN**

## Über Management Circle

**Management Circle** steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen.

Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum.

Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:  
[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together, „Open Clinic“ und der Dokumentation € 1.895,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollte mehr als ein Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Der moderne Qualitätsmanager

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

**27. und 28. April 2010 in München**

04-64058

1	Name/Vorname
	Position/Abteilung
2	Name/Vorname
	Position/Abteilung
3	Name/Vorname
	Position/Abteilung
	Firma
	Strasse/Postfach
	PLZ/Ort
	Telefon/Fax
E-Mail	
	Datum <span style="float: right;">Unterschrift</span>
	Ansprechpartner/in im Sekretariat:
	Anmeldebestätigung bitte an: <span style="float: right;">Abteilung</span>
	Rechnung bitte an: <span style="float: right;">Abteilung</span>
	Mitarbeiter: <input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000

### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

## Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**  
 Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**  
 E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)  
 Internet: [www.managementcircle.de/04-64058](http://www.managementcircle.de/04-64058)  
 Postanschrift: **Management Circle AG**  
**Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**  
 Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

