

# QM-Methoden und -Werkzeuge

*„Qualitätsmanagement-Methoden und -Werkzeuge helfen bei der zielgerichteten Umsetzung eines QM-Systems. Sie unterstützen Organisationen dabei, Kundenanforderungen zu erkennen, Risiken zu verringern und Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten.“*

*Peter W. Janakiew*



Peter W. Janakiew, DGQ-Produktmanager



> FMEA - Basistraining	Seite 284
> FMEA - Expertentraining	Seite 285
> FMEA - Moderator	Seite 286
> FTA - Basistraining	Seite 287
> Geschäftsprozesse modellieren	Seite 288
> Geschäftsprozesse optimieren	Seite 289
> Lieferantenmanagement	Seite 290
> Analyse von Motivationsdefiziten im QM	Seite 291

# FMEA – Basistraining

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE



## Ihr Nutzen

- > Sie können die Einsatzmöglichkeit der FMEA in der eigenen Organisation einschätzen.
- > Sie kennen die grundlegenden Vorgehensweisen zur Erstellung von Produkt- und Prozess-FMEAs.
- > Sie können erste Projekte zur Risikobeurteilung mit der FMEA methodisch begleiten.

Im Basistraining erlernen Sie die Grundlagen der Methode FMEA und machen sich mit ihrer praktischen Anwendung vertraut. Sie erlernen, wie Sie die FMEA zielgerichtet im Rahmen von Produkt- und Dienstleistungsentwicklungen zur Risikoabsicherung sowie im Rahmen von Produktions- und Montageplanung zur Prozessoptimierung einsetzen können. Antworten auf häufige Fragestellungen, Umgang und Aufbau nach dem Stand der Technik und aktuelle Neuerungen werden Ihnen im Rahmen des Basistrainings vermittelt. Die praktische Erstellung von Produkt- und Prozess-FMEAs in moderierten Kleingruppen hilft Ihnen, das Erlernte zu vertiefen.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Personen aus allen Branchen, die die Methode FMEA, ihre Einsatzmöglichkeiten und Anwendung näher kennenlernen wollen.

## INHALTE

- Einführung – Ziele der FMEA
- Ursprung und Randbedingungen
- Grundlagen der FMEA
- Aufwand, Nutzen, Zeitpunkt und Vorteile der FMEA
- FMEA-Formblatt
- Durchführung einer FMEA
- Fallbeispiele

## LITERATUREMPFEHLUNG

### DGQ-Band 13 -11:

FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Management Representative in Healthcare
- **DGQ-Qualitätsmanager** und EOQ Quality Manager
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Manager in Healthcare

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/FME1](http://www.dgq.de/go/FME1)

2015

18.05. – 19.05. 72622 Nürtingen

S/FME1/1501

26.11. – 27.11. 60433 Frankfurt am Main

S/FME1/1502

# FMEA – Expertentraining

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE



## Ihr Nutzen

- > Sie kennen typische Fallstricke im Rahmen der FMEA-Bearbeitung.
- > Sie sind methodisch für den professionellen FMEA-Alltag gerüstet.
- > Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen zur FMEA.

Im Expertentraining erhalten Sie Tipps und Tricks, um eine FMEA professionell durchzuführen. Sie lernen, die FMEA an den Schnittstellen zu anderen Methoden einzusetzen. In moderierten Diskussionsrunden zwischen den Teilnehmern profitieren Sie vom Know-how der Trainer und den Erfahrungen der anderen Seminarteilnehmer.

## TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Basiswissen zur FMEA setzen wir voraus, das Sie z. B. durch eine Teilnahme am DGQ-Seminar „FMEA – Basistraining“ erlangen.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich insbesondere an Personen aus produzierenden Branchen, die bereits über Erfahrungen in der Durchführung einer FMEA verfügen.

## INHALTE

- Verknüpfung von Produkt- und Prozess-FMEAs
- Verknüpfung von Prozess-FMEAs und Produktionslenkungsplänen (PLP)
- FMEA und „besondere Merkmale“
- Erstellung und Anwendung einer Basis-FMEA für Produkte und Prozesse
- FMEA-Anwendung bei elektronischen Komponenten und im Rahmen der „funktionalen Sicherheit“
- Erstellung und Anwendung von Logistik-FMEAs
- Professionelle Organisation von FMEAs (u. a. Zeitpunkt der FMEA-Erstellung, Teamzusammensetzung, methodische Einschränkung des Betrachtungsraumes, Aktualisierung der FMEA, Präsentation gegenüber Kunden)

- Weiterentwicklungen zur FMEA (z. B. Fehler-Prozess-Matrix)
- Verbindung zwischen Wertstromdesign und FMEA
- Tipps und Tricks
- Softwareunterstützung der FMEA

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Management Representative in Healthcare
- **DGQ-Qualitätsmanager** und EOQ Quality Manager
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Manager in Healthcare

## LITERATUREMPFEHLUNG

### DGQ-Band 13 – 11:

FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/FME2](http://www.dgq.de/go/FME2)

2015

13.07. – 14.07. 60433 Frankfurt am Main

S/FME2/1501



# FMEA – Moderator

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE

ES

### Ihr Nutzen

- > Sie wenden die FMEA-Methode sicher an.
- > Sie führen FMEA-Teamsitzungen zielgerichtet durch.
- > Sie beherrschen wirkungsvolle Moderationstechniken.

In diesem Seminar trainieren Sie die Moderation von FMEA-Projekten und vertiefen Ihr Wissen über eine der effektivsten Methoden des Qualitätsmanagements. Denn neben der korrekten Anwendung ist es vor allem die Qualität der FMEA-Moderation, die über den Erfolg einer „Failure Mode and Effects Analysis“ bestimmt.

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Grundkenntnisse zur Durchführung einer FMEA, z. B. aus dem DGQ-Seminar „FMEA – Basistraining“ setzen wir voraus. Erfahrungen mit der Anwendung der FMEA sind von Vorteil.

### TEILNEHMER

Alle Personen, die sich mit der Durchführung einer FMEA befassen, sowie Personen, die in leitender Funktion mit der Durchführung einer FMEA beauftragt sind.

### INHALTE

- Inhaltliche, methodische und organisatorische Vorbereitung einer FMEA
- Auswahl und Zusammensetzung des FMEA-Teams
- Grundlagen der Moderation
- Moderationsmethoden und -schritte bei einer FMEA-Sitzung
- Moderationstechniken, Problemlösungstechniken
- Durchführung der Moderation
- FMEA-Teams moderieren: Fallbeispiele
- Moderationsplan erstellen
- Präsentation der FMEA-Moderationsergebnisse
- Praxisübungen

### LITERATUREMPFEHLUNG

**DGQ-Band 13 – 11:**  
FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

### AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage  
Gebühr: Euro 990,-/Euro 965,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

### PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/FMOD](http://www.dgq.de/go/FMOD)

### 2015

27.04. – 28.04.	85599 Parsdorf	S/FMOD/1501	30.11. – 01.12.	71083 Herrenberg	S/FMOD/1503
20.07. – 21.07.	65933 Frankfurt am Main	S/FMOD/1502			

# FTA – Basistraining

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE



## Ihr Nutzen

- > Sie führen die FTA selbstständig durch.
- > Sie erkennen und analysieren Fehler in komplexen Systemen und können sie so beheben.
- > Sie kennen die kritischen Pfade eines Produkts.

Die FTA (Fault Tree Analysis, Fehlerbaumanalyse) ist eine Methode zur Risikoanalyse, die über das Entdecken von Schwachstellen hinausgeht. Mit der FTA untersuchen Sie nicht nur Ausfallursachen, sondern decken auch ihre funktionalen Zusammenhänge auf.

Nach diesem Seminar beherrschen Sie eine Methode, um innerhalb komplex verknüpfter Systemen Risiken zu identifizieren und zu bewerten. Darüber hinaus sind Sie in der Lage, die Funktionssicherheit nachzuweisen und Ursachen von Fehlern zu analysieren.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Personen aus produzierenden Branchen, die die FTA-Methode, ihre Einsatzmöglichkeiten und Anwendung kennenlernen wollen.

## INHALTE

- Einführung – Ziele der FTA
- Ursprung und Randbedingungen
- Grundlagen der FTA
- Aufwand, Nutzen, Zeitpunkt und Vorteile der FTA
- Durchführung eines FTA-Projekts
- Fallbeispiele

## SEMINAREMPFEHLUNG

Zur Vertiefung der Kenntnisse empfehlen wir die DGQ-Trainings zur FMEA.

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Management Representative in Healthcare
- **DGQ-Qualitätsmanager** und EOQ Quality Manager
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Manager in Healthcare

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/FBA](http://www.dgq.de/go/FBA)

# Geschäftsprozesse modellieren

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE

BS

## Ihr Nutzen

- > Sie erkennen den Nutzen, den Prozessmanagement für Ihre Organisation birgt.
- > Sie erfahren, wie man Rollen und Aufgaben im Prozessmanagement sinnvoll verteilt
- > Sie können Prozesse visualisieren.

Organisationen, die ihre Prozesse klar definieren und kontinuierlich verbessern, steigern ihre Wirtschaftlichkeit. In diesem Basistraining erlernen Sie die Grundlagen des Managements von Geschäftsprozessen. Sie erhalten die grundlegenden Kompetenzen zur Handhabung von Geschäftsprozessen in Organisationen, unabhängig von einer Branche oder einem Managementsystem. Das Erlernte hilft Ihnen, Geschäftsprozesse zu identifizieren und zu dokumentieren.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Personen aus allen Branchen, die das Management von Geschäftsprozessen näher kennenlernen wollen. Es ist zur Wiederholung und Vertiefung für Qualitätsfachpersonal und für Quereinsteiger in das Themenfeld prozessorientierte Managementsysteme geeignet.

## INHALTE

- Grundverständnis für das Management von Geschäftsprozessen
- Prozessarten
- Prozesslandkarte
- Rollen im Prozessmanagement
- Prozesse erfassen, definieren und modellieren
- Prozesse visualisieren
- Prozessbeschreibungen erstellen

## LITERATUREMPFEHLUNG

### DGQ-Band 14 – 27:

Prozessmanagement und -kennzahlen – Leitfaden zum Gestalten, Einführen und Verbessern von Prozessen

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PR1](http://www.dgq.de/go/PR1)

2015

26.03.–27.03. 60433 Frankfurt am Main

S/PR1/1501

11.11. –12.11. 50321 Brühl

S/PR1/1502

# Geschäftsprozesse optimieren

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE



## Ihr Nutzen

- > Sie analysieren die Geschäftsprozesse Ihrer Organisation.
- > Sie beherrschen wirksame Werkzeuge und Methoden, um Geschäftsprozesse zu verbessern.
- > Sie erkennen Verbesserungspotenziale und setzen sie erfolgreich um.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Prozessmanagement einen wertschöpfenden Beitrag für Ihre Organisation liefern kann. Neben den Grundlagen, dem richtigen Erfassen und Modellieren von Prozessen lernen Sie auch, sie zu analysieren und zu verbessern.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Personen aus allen Branchen und ist unabhängig von einem bestimmten Managementsystem. Es ist von Vorteil, wenn Sie über Basiswissen zum Management von Geschäftsprozessen verfügen beziehungsweise an einer Weiterbildung zum Qualitätsmanagementbeauftragten teilgenommen haben.

## INHALTE

- Notwendigkeit zur Prozessverbesserung
- Prozesse messen, Kennzahlen ermitteln
- Prozesse analysieren
- Prozesse verbessern
- Prozesse stabilisieren
- Werkzeuge und Methoden zur Prozessverbesserung

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Management Representative in Healthcare
- **DGQ-Qualitätsmanager** und EOQ Quality Manager
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Manager in Healthcare
- **DGQ-Umweltmanager** und EOQ Environmental Systems Manager
- **DGQ-OHS-Systems-Manager** und EOQ OHS Systems Manager
- **DGQ-1<sup>st</sup>/2<sup>nd</sup> party Auditor ISO/TS 16949**
- **Zertifizierter Prozess-Auditor VDA 6.3**
- **DGQ-Auditor Qualität** und EOQ Quality Auditor
- **DGQ-Auditor Umwelt** und EOQ Environmental Systems Auditor
- **DGQ-Auditor Occupational Health and Safety** und EOQ Occupational Health and Safety Systems Auditor

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PR2](http://www.dgq.de/go/PR2)

2015

27.04. – 28.04. 60433 Frankfurt am Main

S/PR2/1501

18.11. – 19.11. 72622 Nürtingen

S/PR2/1502



# Lieferantenmanagement

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE



## Ihr Nutzen

- > Sie beherrschen Methoden, um Ihre Lieferanten professionell zu managen.
- > Sie können ein Lieferantenmanagementsystem aufbauen.
- > Sie leisten einen entscheidenden Beitrag zu fehlerfreien Produkten und Dienstleistungen.

In diesem Seminar lernen Sie, ein professionelles und effizientes Lieferantenmanagement aufzubauen. Sie erfahren, wie Sie die Qualität Ihrer bestehenden Lieferanten bewerten und worauf es bei der Auswahl neuer ankommt. Sie erkennen die Bedeutung, sich mit Lieferanten kontinuierlich auszutauschen und gemeinsame Ziele zu vereinbaren. So schaffen Sie die Basis für eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit.

## TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Personen aus allen Branchen, die an der Einführung bzw. Optimierung von Lieferantenmanagement und Lieferantenbewertung in der eigenen Organisation interessiert sind.

## INHALTE

- Bezug des Lieferantenmanagements zur DIN EN ISO 9000-Familie
- Arten von Beschaffungsstrategien
- Vorgehen zur Lieferantensuche
- Verfahren der Lieferantenauswahl
- Lieferantenbewertung im Kontext der Auftragserteilung
- Risikobewertung von Lieferanten
- Einteilung von Lieferanten in Lieferantenklassen
- Lieferantenförderung und -aufbau
- Einbindung von Lieferanten in die Unternehmensprozesse
- Qualitätssicherungsvereinbarungen mit Lieferanten

## SEMINAREMPFEHLUNG

Personen aus der Automobilbranche empfehlen wir das Seminar „Supplier Quality Management – Lieferantenmanagement in der Automobilindustrie“ (siehe Seite 195). Möchten Sie tiefer in das Thema Qualitätssicherungsvereinbarung mit dem Fokus auf rechtlichen Aspekten einsteigen, empfehlen wir Ihnen zunächst das Seminar „Produkthaftung“ (siehe Seite 280) und anschließend das Seminar „Qualitätssicherungsvereinbarungen“ (siehe Seite 281).

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Management Representative in Healthcare
- **DGQ-Qualitätsmanager** und EOQ Quality Manager
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und EOQ Quality Manager in Healthcare

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 850,-/Euro 825,- für persönliche DGQ-Mitglieder

**Ihr Plus:** Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/LMM](http://www.dgq.de/go/LMM)

2015

11.05. – 12.05. 61118 Bad Vilbel

S/LMM/1501

16.11. – 17.11. 60433 Frankfurt am Main

S/LMM/1502

# Analyse von Motivationsdefiziten im QM

QM-METHODEN UND -WERKZEUGE

BS

## Ihr Nutzen

- > Sie kennen verschiedene Motivationstheorien.
- > Sie analysieren Motivationsdefizite im QM.
- > Sie erkennen Optimierungspotenziale und entwickeln Ihr QM-System kontinuierlich weiter.

Damit ein QM-System funktioniert, muss jeder im Unternehmen daran mitwirken. Oft ist es jedoch nicht leicht, Mitarbeiter dazu zu motivieren. Die neu entwickelte und erprobte MQM-Systematik unterstützt Sie dabei, diese Herausforderung erfolgreich zu meistern.

Mithilfe von Befragungen ermitteln Sie Motivationsdefizite und Verbesserungspotenziale. Daraus leiten Sie selbstständig Maßnahmen zur motivationsgerechten Gestaltung ab: die beste Voraussetzung, um Kollegen und Vorgesetzte für das Thema QM zu gewinnen.

## TEILNEHMER

Geschäftsführer, Mitglieder der Geschäftsleitung und Führungskräfte, die für die Umsetzung von Qualitätszielen verantwortlich sind oder für deren Aufgabenbereiche Qualitätsziele häufig eine wichtige Rolle spielen; Qualitätsmanagementbeauftragte

## INHALTE

- Einführung in die Inhalte von verschiedenen Motivationstheorien
- Schnittstellen zwischen Motivationstheorien und QM-Systemen
- MQM-Methodik und MQM-Fragebogen zur Untersuchung der Schnittstellen auf mögliche Defizite
- MQM-Online-Tool zur selbständigen Anwendung der MQM-Methodik
- Darstellung des Vorgehens bei der Datenanalyse zur Ableitung und Priorisierung von Handlungsfeldern mithilfe der MQM-Methodik

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 1 Tag  
 Gebühr: Euro 395,-/Euro 355,- für persönliche DGQ-/FQS-Mitglieder  
**Ihr Plus:** *Anwenderleitfaden, Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/MQM1](http://www.dgq.de/go/MQM1)

2015

09.09. 60433 Frankfurt am Main TSV/FQS/MQM1/1501

11.11. 60433 Frankfurt am Main TSV/FQS/MQM1/1502