Schulungsübersicht 2015 / 1. Halbjahr

Termine	Thema	Zielgruppe	Beschreibung im Anhang	Veranstaltungsort	Preis* pro Teilnehmer
Schnupperkurse					
17.04.2015 (Freitag) 18:30 bis 21:00 Uhr	Aufgaben und Kompetenzen von Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB)	Mitarbeiter, die bereits als QMB tätig sind oder zukünftig QMB werden und über QM-Grundlagenkenntnisse verfügen.	D	De Profundis, Schachtstr. 69, 45768 Marl	39 €
06.05.2015 (Mittwoch) 18:30 bis 21:00 Uhr	Änderungen bei der neuen DIN EN ISO 9001:2015 – Darauf sollten Sie achten! NEU!	Mitarbeiter, die mit der DIN EN ISO 9001 arbeiten und sich schon jetzt über Änderungen informieren wollen (Die Revision der Normerscheint voraussichtlich im Herbst 2015.)	ABCI	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	39 €
Qualitätsmanagement					
16.04.2015 (Donnerstag) 09:00 bis 17:00 Uhr	Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001	Mitarbeiter aus Unternehmen, dem öffentlichen Sektor, dem Gesundheits- sowie Erziehungswesen, die als Qualitätsmanagementbeauftragte eingesetzt sind/werden sowie Mitarbeiter, die aktiv am QM-System und dessen Verbesserung mitwirken.	A	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €
24.04.2015 (Freitag) 09:00 bis 17:00 Uhr	1. Hilfe für Auditteilnehmer NEU!	Alle Interessierten, die internen und externen Audits als Auditteilnehmer zukünftig entspannt und gut vorbereitet begegnen wollen	K	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €

Schulungsübersicht 2015 / 1. Halbjahr

Termine	Thema	Zielgruppe	Beschreibung im Anhang	Veranstaltungsort	Preis* pro Teilnehmer
25.04.2015 (Samstag) 09:00 bis 15:30 Uhr	Grundlagen des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen	Praxispersonal, Ärzte aller Fachgruppen, Psychotherapeuten, Apotheker	B	De Profundis, Schachtstr. 69, 45768 Marl	180 €
29.04.2015 plus 13.05.2015 plus 27.05.2015 (jeweils mittwochs) 15:30 bis 18:30 Uhr	Grundlagen des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen	Praxispersonal, Ärzte aller Fachgruppen, Psychotherapeuten, Apotheker	B	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €
08.05.2015 (Freitag) 09:00 bis 16:00 Uhr	Grundlagen des Qualitätsmanagements in Kindertagesstätten	Mitarbeiter aus Kindertagesstätten, die ein Qualitätsmanagementsystem einführen oder bereits eingeführt haben.	C	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	240 €
11. bis 12.05.2015 (Mon-/Dienstag) Tag 1 09:30 bis 17:00 Uhr Tag 2 09:00 bis 16:00 Uhr	Kundenbefragungen/ Elternbefragungen/ Patientenbefragungen effektiv durchführen[3]	Mitarbeiter aus Unternehmen, dem öffentlichen Sektor, dem Gesundheits- sowie Erziehungswesen, die zukünftig die Durchführung von Kunden-, Eltern- oder Patientenbefragungen vornehmen.	I	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	490 €

Schulungsübersicht 2015 / 1. Halbjahr					
Termine	**Thema**	**Zielgruppe**	**Beschreibung im Anhang**	**Veranstaltungsort**	**Preis*** pro Teilnehmer
15.06.2015 (Montag) 09:00 bis 17:00 Uhr	Interne Audits nach DIN EN ISO 19011	Mitarbeiter und Qualitätsmanagementbeauftragte aus Unternehmen, dem öffentlichen Sektor und dem Gesundheitswesen, die die Durchführung interner Audits übernehmen . Voraussetzung für die Schulung sind Grundkenntnisse des Qualitätsmanagements.	E	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €
19.06.2015 (Freitag) 09:00 – 17:00 Uhr	Kommunikations- und Optimierungstraining für interne Auditoren	Interne Auditoren, die über Kenntnisse der DIN EN ISO 19011 verfügen und erste praktische Erfahrung in der Durchführung interner Audits gemacht haben.	F	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €
22. bis 23.06.2015 (Mon-/Dienstag) Tag 1 09:30 bis 17:00 Uhr Tag 2 09:00 bis 16:00 Uhr	QMB-Workshop: spezielle Arbeits- und Strategiehilfen für QMBs NEU!	Mitarbeiter, die als QMBs tätig sind bzw. in Zukunft tätig sein werden	L	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	490 €

Schulungsübersicht 2015 / 1. Halbjahr

Termine	Thema	Zielgruppe	Beschreibung im Anhang	Veranstaltungsort	Preis* pro Teilnehmer
Wissensmanagement					
04.05. - 05.05.2015 (Montag-Dienstag) Tag 1 09:30 bis 17:00 Uhr Tag 2 09:00 bis 16:00 Uhr	Wissensmanagement: Grundlagen und Praxistipps	Führungskräfte, Personalverantwortliche, Wissensmanager und solche, die es werden wollen, Mitglieder aus Arbeitsgruppen zum Thema, Qualitätsmanagementbeauftragte, die Wissensmanagement im QM-System einbinden oder anknüpfen möchten.	G	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	490 €
09.05.2015 (Samstag) 09:00 bis 15:30 Uhr	Persönliches Wissensmanagement	Alle Mitarbeiter, die ihr Wissen nicht (mehr) dem Zufall überlassen möchten	H	De Profundis, Schachtstr. 69, 45768 Marl	180 €
Auf Anfrage NEU!	Umgang mit der Email-Flut[1]	Interessierte, die zukünftig Ihre Emails besser beherrschen wollen	M	Auf Anfrage	
Auf Anfrage	Effektivität im Büro[1]	Richtet sich an alle Interessierten	N	Auf Anfrage	
Auf Anfrage	Präsentationen gekonnt durchführen[1]	Richtet sich an alle Interessierten	O	Auf Anfrage	

Schulungsübersicht 2015 / 1. Halbjahr

Termine	Thema	Zielgruppe	Beschreibung im Anhang	Veranstaltungsort	Preis* pro Teilnehmer
Coaching und soziale Kompetenz					
Starttermin: 18.04.2015 (Samstag) 09:30 – 12:30 Uhr Folgetermine werden gemeinsam festgelegt!	Coaching für QMBs	Qualitätsmanagementbeauftragte aus Unternehmen, dem öffentlichem Sektor, dem Gesundheits- sowie Erziehungswesen, die einen Erfahrungsaustausch für QM-Fragen aller Art wünschen und sich auf persönlicher Ebene weiter entwickeln/stärken wollen.	J	De Profundis, Schachtstr. 69, 45768 Marl	95 € pro Termin, pro Person
19.06.2015 (Freitag) 09:00 – 17:00 Uhr	Kommunikations- und Optimierungstraining für interne Auditoren	Interne Auditoren, die über Kenntnisse der DIN EN ISO 19011 verfügen und erste praktische Erfahrung in der Durchführung interner Audits gemacht haben.	F	Residenzhotel am Festspielhaus, Josef-Wulff-Str. 75, 45657 Recklinghausen	280 €
Auf Anfrage	Sei Dir selbst bewusst – Psychischen Belastungen achtsam begegnen[2]	für alle Interessierten	Auf Anfrage		
Auf Anfrage NEU!	Team-(Resilienz) – Entwicklung, Etablierung u. Erhalt psychischer Widerstandsfähigkeit bzw. Motivation sowie Leistungs- und Handlungsfähigkeit von Teams[2]	Mitarbeiter, die im Team arbeiten	Auf Anfrage		
Auf Anfrage	Kollegiale Fallberatung[2]	für alle Interessierten	Auf Anfrage		

Wichtige Hinweise	
***inkl. Zusatz-leistungen**	Für die Schnupperkurse, die 3-stündigen Veranstaltungen mittwochs nachmittags/abends, das Coaching gilt: Getränke und kleiner Imbiss Für alle anderen Schulungen gilt: Vormittags/Nachmittags: Kaffee-/Teepause mit Beilagen und Obst Mittags: Mittagsimbiss und Getränke
Übernachtungen	Übernachtungen sind keine Zusatzleistung und müssen gesondert hinzu gebucht werden. Erfragen Sie die aktuellen Konditionen des o. g. Hotels unter info@ub-glos.de . Gerne unterstützen wir Sie!
Teilnehmerzahlen	Schnupperkurse: Es sind mindestens 3 Teilnehmer erforderlich. Die Höchstzahl an Teilnehmern ist auf 8 Personen beschränkt. Coaching für QMBs (3 Stunden): Es sind mindestens 3 Teilnehmer erforderlich. Die Höchstzahl an Teilnehmern ist auf 6 Personen beschränkt. Für alle anderen Schulungen gilt: Für die Schulungen sind mindestens 5 Teilnehmer erforderlich. Die Höchstzahl an Teilnehmern ist auf 10 Personen begrenzt.
Referenten	Dipl.-Arb.-Wiss. Stephanie Glos M. A. (info@ub-glos.de) [1]Dipl.-Päd. Edwin Schröer (www.lern-raum.info) [2]Dipl.-Päd. Carsten Rauer (www.cr-coaching.net) [3] Christian C. Dox, Web- und Medieninformatiker, B.Sc. (www.web-medien-crm.de).
Unterlagen	Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Schulungsunterlagen sowie eine Teilnahmebescheinigung.
***Steuern**	Aufgrund § 19 USTG wird die Mehrwert-/Umsatzsteuer nicht erhoben.
Preisnachlass	Sie buchen für sich ein zweites Seminar in 2015? Dann erhalten Sie einen Preisnachlass von 25 %.
Weitere Termine erhalten Sie gerne auf Anfrage. Alle Seminare können auch als Inhouse-Veranstaltungen durchgeführt werden.	

Schulungsbeschreibungen

A) Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001

1. Lernziele

Qualitätsmanagement (QM) dient der Optimierung und Standardisierung von Arbeitsabläufen und sichert die Qualität Ihrer Arbeit. Ein gut funktionierendes QM ist eine wichtige Voraussetzung für Ihren dauerhaften Erfolg. Basis für ein wirksames QM ist, das alle Mitarbeiter Ihr Qualitätsmanagementsystem annehmen und leben. Nach der Schulung verfügen sie über das Grundlagen-Wissen für den Aufbau eines QM-Systems, sind sensibilisiert für die Bedeutung von QM und können aktiv am Verbesserungsprozess mitwirken.

2. Inhalte

Inhalte der Schulung sind:

- Grundlagen der DIN EN ISO 9001
  - Begriffe und Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem (QMS)
  - Prozessmodell der Norm und ihre Struktur
  - Dokumentationsanforderungen
  - Leitungsverantwortung und -aufgaben
  - Produkte und Dienstleistungen
    - Prozessplanung und Kundenanforderungen
    - (Produkt-/Dienstleistungs-)Entwicklungen
    - Beschaffungsprozess
    - Prüf- und Messmittelmanagement
  - Kennzahlen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess
    - Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
    - Kundenzufriedenheit
    - Kennzahlen (und Ziele)
    - Qualitätsberichte
    - Interne Audits – ein Ausblick
  - Bedeutung und Erstellung einer QM-Dokumentation
- Aufgaben von Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und Beauftragten der obersten Leitung
- Die Revision der DIN EN ISO 9001:2015 – ein Ausblick
- Zertifizierungen – ein Ausblick
- Musterdokumente und Praxisbeispiele

B) Grundlagen des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen

1. Lernziele

Die Lernziele sind identisch mit denen der oben aufgeführten allgemeinen Schulung „Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001“. Hinzugezogen wird eine weitere Norm, die DIN EN 15224.

2. Inhalt

Die Inhalte sind ebenfalls identisch mit o. g. Schulung. Allerdings sind die Inhalte erweitert um folgende Punkte:

- Grundlagen von Qualitätsmanagementsystemen speziell für Arztpraxen, Psychotherapeuten und Apotheker
- Des Weiteren werden Praxisbeispiele vorgestellt und diskutiert.

C) Qualitätsmanagement in Kindertagesstätten

1. Lernziele

Die Lernziele sind identisch mit denen der oben aufgeführten allgemeinen Schulung „Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001“.

2. Inhalt

Die Inhalte sind ebenfalls identisch mit o. g. Schulung. Allerdings sind die Inhalte erweitert um folgende Punkte:

- Grundlagen von Qualitätsmanagementsystemen speziell für Kindertagesstätten.
- Des Weiteren werden Praxisbeispiele vorgestellt und diskutiert.

ABCI) Schnupperkurs: Änderungen bei der neuen DIN EN ISO 9001:2015 – Darauf sollten Sie achten!

1. Lernziele

Die Revision der DIN EN ISO 9001 steht im Herbst 2015 bevor. Die Teilnehmer lernen die wesentlichen Neuerungen der Norm kennen. Gemeinsam entwickeln wir praktische Ideen für die Umsetzung im Arbeitsalltag.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Neuerungen der DIN EN ISO 9001
- Praktische Umsetzungstipps
- Erfahrungsaustausch

D) Schnupperkurs: Aufgaben und Kompetenzen von Qualitätsmanagementbeauftragten

1. Lernziele

Den Teilnehmern wird erläutert, welche Aufgaben Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001 übernehmen und wie sie diese in der Praxis erfolgreich umsetzen können. Sie erfahren, mit welchen Kompetenzen sie ausgestattet sind und wie und wo sie Unterstützung erfahren können.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Aufgaben und Kompetenzen von QMBs
  - Offizielle Beauftragung
  - QMB im Organigramm
  - Aufgabenbeschreibung
- Die praktische Umsetzung der Aufgaben
  - Lenkung von QM-Dokumenten und Aufzeichnungen
  - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
  - An alles Denken: eine Checkliste für QMBs
  - Fragen & Antworten

E) Interne Audits nach DIN EN ISO 19011

1. Lernziele

Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über die internationale Norm Leitfaden für Audits von Managementsystemen und lernen, wie Sie diese Norm für die Planung und Durchführung eines erfolgreichen Audits anwenden können. Die Durchführung interner Audits ist eine Anforderung der DIN EN ISO 9001. Nach der Schulung sind die Teilnehmer in der Lage, die erforderlichen Audits theoretisch durchzuführen.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Auditprinzipien
- Auditprogramme
  - Leiten und lenken
  - Planen und umsetzen
  - Überwachen sowie bewerten und verbessern

- Verantwortung und Kompetenz des Auditors sowie des gesamten Auditteams
- Auditdurchführung
  - Überblick über typische Audittätigkeiten
  - Dokumentationsanforderungen
  - Das Erstellen eines Auditberichts
- Auditfolgemaßnahmen
- Ermittlung und Beurteilung der Kompetenz von Auditoren und Auditteam
  - Persönliche Eigenschaften von Auditoren
  - Mögliche Bewertungsmethoden zur Kompetenz
- Risikomanagement
- Musterdokumente und Praxisbeispiele

F) Kommunikations- und Optimierungstraining für interne Auditoren

1. Lernziele

Die Teilnehmer der Schulung verfügen bereits über Grundlagenwissen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001, des internen Auditierens nach DIN EN ISO 19011 und über praktische Erfahrungen in der Durchführung der internen Audits. Ziel ist die Erweiterung des Grundwissens der Teilnehmer sowohl im theoretischen als auch im praktischen Sinn. Schwerpunkte sind die Themen Kommunikation, psychologische Hintergründe, Auditdokumentation sowie die Reflektion individueller Fragen/Probleme bereits durchgeführter Audits.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Kommunikation und psychologische Grundlagen im internen Audit
  - Psychologische Grundlagen und Modelle der Kommunikation
  - Körpersprache
  - Führung von internen Audits
- Umsetzung interner Audits
  - Fragestellungen im internen Audit
  - Erstellung von Auditberichten/Auditdokumentation
  - Feststellung oder Abweichung?
  - Praktische Beispiele aus der Auditumsetzung
  - Reflektion nach dem internen Audit

G) Wissensmanagement

1. Lernziele

Daten, Informationen und Wissen stehen uns heute in großem Umfang zur Verfügung, wobei die Halbwertzeit von Wissen sinkt und neue Methoden im Umgang mit Wissen und Informationen erforderlich werden. Im Seminar erfahren Sie neben den Grundlagen des Wissensmanagements mehr über technische, organisatorische, kulturelle Aspekte. Praktisch können Sie sich z. B. mit Werkzeugen des Wissensmanagements auseinandersetzen und einen eigenen Projektplan entwickeln. Sie lernen wesentliche Faktoren für Erfolg und Misserfolg von Wissensmanagement kennen.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Grundlagen des Wissensmanagements
  - „Daten“, „Informationen“ und „Wissen“ differenzieren
  - Die Bedeutung von „Mensch“, „Organisation“, „Technik“
  - Wissensmanagement-Modelle
- Grundlagen des Lernens
  - Definition des Begriffs „Lernen“
  - Relevante Theorien und Modelle zum Phänomen Lernen
  - Einflussfaktoren auf das Lernen
  - Vom Individuellen zum kollektiven Lernen
- Prozesse und Kernkompetenzen in der Organisation/im Unternehmen
  - Prozessmanagement, Qualitätsmanagement und Wissensmanagement
  - Entwicklung von Kernkompetenzen
- Werkzeuge und Methoden des Wissensmanagements
  - Überblick über Werkzeuge und Methoden
  - Einsatzbereiche definieren
  - Veränderungen beim Personal und Auswirkungen
  - Möglichkeiten im Internet/Intranet
- Projekt WM: Einführung eines kontinuierlichen Wissensmanagements
  - Aktueller Stand der Organisation/des Unternehmens
  - Zielfestlegung: Wohin soll das Wissensmanagement führen?
  - Wissensmanagement als kontinuierlicher Prozess
  - Planung des Projektes
- Der Wissensmanager: Rolle und Verantwortung

- (Miss)Erfolgsfaktoren für Wissensmanagement
  - Die Organisationskultur
  - Die Rolle der Führung
  - Der Mensch
  - Die ideale Arbeitsumgebung
  - Projektmarketing
- Nutzen und Kosten
- Der Versuch einer Wissensbilanz
- Arbeitsaufgaben
- Praxisbeispiele

H) Persönliches Wissensmanagement: von Wissen und dem Füllen von Wissenslücken

1. Lernziele

Wenn die Herausforderungen an die Unternehmen/Behörden/Organisationen steigen, steigen sie natürlich auch für jeden einzelnen Mitarbeiter. Wie können Sie den steigenden Anforderungen und der heutigen Informations- und Wissensflut begegnen? Im Seminar lernen Sie verschiedene Werkzeuge und Methoden kennen, um ihre persönlichen Kompetenzen zu identifizieren, zu bewahren und weiter zu entwickeln. Zahlreiche Arbeits- und Lerntechniken unterstützen Sie dabei.

2. Inhalt

- Persönliches Wissensmanagement
  - Planung und Umsetzung
  - Kompetenzportfolio
  - Wissensdatenbank
  - Anwendung und Erweiterung
- Der Versuch einer persönlichen Wissensbilanz
- Arbeits- und Lerntechniken
- Beziehungsmanagement
- Praxisbeispiele

I) Kundenbefragungen/Patientenbefragungen effektiv durchführen

1. Lernziele

Die Teilnehmer lernen, wie sie Kunden-/Patientenbefragungen effektiv planen, durchführen, bewerten und anschließend Maßnahmen ableiten.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Einführung in die Kundenbefragung
  - Gründe für eine Befragung
  - Chancen, Risiken und Herausforderungen einer Befragung
  - Pro und Contra einer Befragung
- Konzeptionsphase: Planung der Befragung
  - Inhaltliches Konzept
  - Zeitlicher Rahmen
  - Repräsentativität
  - Form/Art der Befragung
  - Layout
- Methoden und Werkzeuge zur Befragung
- Durchführung der Befragung
  - Anschreiben/Ansprache/Gesprächsleitfäden
  - Rückläufe
  - Dokumentationsformen
- Auswertung der Befragung
  - Daten, Statistik und Interpretation
  - Berichterstellung und Präsentation
- Maßnahmenableitung
- Integration in ein Beschwerdemanagement/Qualitätsmanagementsystem

J) Coaching für Qualitätsmanagementbeauftragte

1. Lernziele

Ziel ist es, die Kompetenzen der Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) auf fachlicher und persönlicher Ebene durch Coaching in der Gruppe zu stärken. Dabei werden Aufgaben und Befugnisse der QMBs beleuchtet und individuelle Fragen aus dem Arbeitsalltag der QMBs thematisiert. Das Coaching in der Gruppe dient auch dem Erfahrungsaustausch untereinander.

2. Inhalt

Die Inhalte ergeben sich aus den speziellen Fragen und Anforderungen der Teilnehmer. Weitere Informationen erhalten Sie gerne vorab in einem persönlichen Gespräch mit Stephanie Glos.

3. Besonderheiten

Das Coaching soll in regelmäßigen Abständen in einer dauerhaften Gruppe erfolgen. Daher werden Termine, Zeitabstände und Ort des Treffens mit den Teilnehmern abgestimmt.

K. Erste Hilfe für Auditteilnehmer

1. Lernziele

Die Teilnehmer lernen, wie Sie sich gezielt und praktisch auf interne und externe Audits vorbereiten können, damit die Audit-Situation zu einem positiven Erlebnis für alle Beteiligten wird. Sie erfahren, was ein Audit für Sie als Teilnehmer, aber auch Ihr Unternehmen oder Team bedeutet, wie Auditoren vorgehen, welche Einflüsse und Chancen uns die Kommunikation bietet und wie sie entspannt der Audit-Situation begegnen können.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Begriffsklärung: Was ist ein Audit?
- Formen von Audits (intern, extern, etc.)
- Grundlagen des Auditierens nach DIN EN ISO 19011
- Rollen im Audit: der Auditor und die Auditteilnehmer
- Die persönliche Vorbereitung
- Die organisatorische Vorbereitungen
- Kommunikationshilfen
- Praxistipps

L. QMB-Workshop: effektive Arbeits- und Strategiehilfen für QMBs

1. Lernziele

Die Teilnehmer lernen, wie Sie

1. Qualitätszirkel effektiv gestalten und für alle Teilnehmer zu einem positiven Erlebnis werden lassen.
2. Moderation und Präsentation in Ihrer QM-Arbeit zielgerichtet und ansprechend einsetzen.
3. Qualitätsmanagement-Schulungen optimal und erfolgreich gestalten.
4. Ihre Kommunikation positiv einsetzen können und z. B. auch in schwierigen Situationen gelassen kommunizieren.

2. Inhalt

Inhalte der Schulung sind:

- Die (neue) Rolle des QMBs
- Wenn 2 Herzen in einer Brust schlagen: der QMB in der Doppelrolle als Mitarbeiter und Kollege und als QMB
- Die Rollen der „Anderen“
- Qualitätszirkel effektiv gestalten
  - Gründe für die strukturierte Durchführung von Qualitätszirkeln
  - Rollenverständnis und –verhalten in Qualitätszirkeln
  - Agenda, Protokoll und EDV-Unterstützung als sinnvolles Hilfsmittel
- Moderation und Präsentieren
  - Warum ist das für mich als Qualitätsmanagementbeauftragter so wichtig?
  - Moderieren von Qualitätszirkeln, Besprechungen und Veranstaltungen
  - Qualitätsmanagement auch beim Präsentieren – Was ist wichtig? Welche Hilfsmittel kann ich einsetzen
- Der QMB als Trainer
  - Schulungskonzepte erstellen
  - Schulungen zielgerichtet und lebendig durchführen: von Schulungsunterlagen bis zum Einsatz der richtigen Medien
  - Und nach der Schulung: von Schulungsbewertungen bis Teilnahmebescheinigungen
- Kommunikationstraining für QMBs
  - Psychologische Grundlagen und Modelle der Kommunikation
  - Mit Kommunikation zum Kooperieren bewegen
  - Konflikte
  - Körpersprache
  - Kommunikationsübungen
  - Ihre individuellen Erfahrungen und der Umgang damit
- Praktische Tipps und Tricks zu allen Themenkomplexen

Individuelle Seminare auf Anfrage

M. Umgang mit der E-Mail-Flut

1. Lernziele
Die Teilnehmer lernen, wie Sie Ihre E-Mail-Flut beherrschen und nicht selbst von der E-Mail-Flut beherrscht werden.

2. Inhalt
E-Mails sind aus unserem beruflichen Alltag nicht mehr wegzudenken. Wir verbringen mehrere Stunden pro Tag nur mit dem Sichten und Verteilen von E-Mails. Viele Mitarbeiter fühlen sich davon gestresst. Das Seminar „Umgang mit der E-Mail-Flut“ vermittelt wichtige Grundlagen im effektiven Umgang mit Microsoft Outlook kombiniert mit Grundlagen des Selbstmanagements. Den Schwerpunkt in diesem Seminar liegt bei der praktischen Anwendung und der konkreten Umsetzung, um mit E-Mails effektiv umgehen zu können.

Mögliche Detailziele:
- Voraussetzungen für Ordnung und Effizienz schaffen
- Archivieren und das Postfach entlasten
- Aktionsordner anlegen
- automatische Ablagen – Regeln
- Ausmisten
- Selbstmanagement im Bereich E-Mail
- Umgang mit Lesebestätigungen
- Wiedervorlagen (Aufgaben, Delegieren, Termine)
- welche Mails sollten ausgedruckt werden
- Der Postausgang – Etikette
- Signaturen, vCard, Autotext und andere Hilfen

Dauer:	1-2 Seminartag(e) (bei soliden Übungsteil 2 Tage)
Raumbedarf:	1 EDV-Raum 1 Seminarraum

N. Effektivität im Büro

1. Lernziele
Die Teilnehmer lernen, Ihre Büroarbeit professionell und effizient umzusetzen.

2. Inhalt
Mit dem Microsoft Office® Paket haben die Mitarbeiter ein gutes Handwerkzeug, um effektiv arbeiten zu können. Leider bleibt dabei oftmals die Verknüpfung und Verbindung der einzelnen Produkte auf der Strecke. In diesem Trainingsseminar werden sowohl Tipps und Tricks zu den einzelnen Produkten als auch das „interdisziplinäre" Arbeiten an Beispielen und konkreten Übungen umgesetzt.

Mögliche Detailziele:
- Verknüpfungen unterschiedlicher Office-Produkte
- Autotext, Dokumentenvorlagen etc.
- Tastaturbelegungen
- Microsoft Outlook (Dateiverwaltung, Terminvereinbarung etc.)
- Microsoft Word (Hyperlinks, Erstellen von Inhalts- und/oder Indexverzeichnissen etc.)
- Microsoft Excel (Verknüpfungen über Tabellen hinaus etc.)
- Microsoft PowerPoint (Hyperlinks, Inhaltsverzeichnisse, Masterfolien etc.)

Dauer:	2-3 Seminartage
Raumbedarf:	1 EDV-Raum 1 Seminarraum

O. Präsentationen gekonnt durchführen

1. Lernziele
Die Teilnehmer lernen, Präsentationen professionell durchzuführen.

2. Inhalt
Arbeitsergebnisse, Produkte, Projekte und sich selbst wirkungsvoll präsentieren zu können stellt eine wichtige Schlüsselqualifikation im Berufsleben dar. Das Trainingsseminar "Präsentationen gekonnt durchführen" vermittelt wichtige fachtheoretische Inhalte zur Argumentationsstrategie und zum Präsentationsaufbau, zu Visualisierungen und zum Umgang mit Medientechnik. Den Schwerpunkt in diesem Seminar bilden praktische Übungen zur Entwicklung, Gestaltung und Durchführung von Kurzpräsentationen.

Mögliche Detailziele:
- Komponenten einer erfolgreichen Präsentation
- Die Aufgaben des Präsentierenden
- Der „rote Faden“ – eine Präsentation von ihren Zielen her aufbauen
- Übungen zur Entwicklung und Gestaltung von Kurzpräsentationen
- Gestaltungsregeln für Formen, Farben, Schrift und Bilder
- Durchführung einer eigenen Präsentation
- Bei einem dreitägigen Seminar:
- Lampenfieber überwinden
- Gesprächsführung und Sprechtechnik für Präsentierende
- Durchführung einer eigenen Präsentation mit ausführlicher Rückmeldung

Dauer:	2-3 Seminartage
Raumbedarf:	1 EDV-Raum 1 Seminarraum