

## PROFESSIONELLES QUALITÄTSMANAGEMENT NACH INTERNATIONALEN STANDARDS GEMÄSS DIN EN ISO 9001

Termine zu unseren Seminaren finden Sie auf unserer Homepage



live online

ISO 9001- konforme, professionelle  
Entwicklungsprozesse  
Worauf kommt es an?

### Ihre Vorteile

- ✓ Live online und interaktiv
- ✓ Zeit – und kosteneffizient
- ✓ Flexible Teilnahme vom Arbeitsplatz oder zu Hause

### Ihr Nutzen

Diese Veranstaltung aus unserer neuen CERTQUA-Reihe „QM kurz & kompakt“ verschafft Ihnen einen Überblick, welche Anforderungen die ISO 9001 an den Entwicklungsprozess stellt und wie eine Entwicklungsplanung und der Entwicklungsprozess zu gestalten ist. Ferner werden die Entwicklungseingaben sowie die Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung besprochen. Die Entwicklungsergebnisse definieren, was die Organisation herstellen oder leisten wird, um die definierten Anforderungen zu erfüllen.

Die unterschiedlichsten Formen, die Entwicklungsergebnisse annehmen können werden dargestellt und die Anforderungen der Qualitätsnorm, unabhängig welche Form und welche Inhalte diese Ergebnisdarstellungen haben, werden diskutiert. Abschließend wird auf mögliche Auswirkungen von Entwicklungsänderungen eingegangen

### Für wen ist dieses Seminar wichtig?

Dieses Veranstaltung richtet sich Fach- und Führungskräfte in Bildungsorganisationen.

### Seminarinhalte

In einem sich rasch ändernden Umfeld kommt dem Thema „Entwicklung“ eine besondere Bedeutung zu. Die große Neuerung dürfte für viele Organisationen im Abschnitt 8.3 „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ liegen, denn der Punkt Entwicklung ist nun nicht mehr pauschal ausschließbar.

Dieser Änderung liegt die Erkenntnis zugrunde, dass jede Organisation sich kontinuierlich mit Fragen beschäftigen muss, wie sie die Kundenzufriedenheit auch in Zukunft steigern kann und was ihre Kunden sich von ihr erwarten. Diese Fragestellungen reichen im Sinne der neuen Interpretation der Norm aus, um von einem Entwicklungsprozess für Produkte und Dienstleistungen zu sprechen.

Die Norm stellt also eine Anforderung an die Organisation, die die Erarbeitung, Umsetzung und Aufrechterhaltung eines Entwicklungsprozesses verlangt, der dazu geeignet ist, die anschließende Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten.

Da kaum eine Organisation in der Lage sein wird, sich diesen Fragen zu entziehen, wird auch kaum eine den Entwicklungsprozess künftig mehr ausschließen können. Sollte eine Organisation dennoch der Ansicht sein, Entwicklung ausschließen zu können, muss sie diesen Ausschluss nun schriftlich begründen. Teil der Begründung muss dann im Umkehrschluss sein, wie es der Organisation trotzdem gelingen wird, Produkte und Dienstleistungen den Anforderungen entsprechend zu produzieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dieses neue Prinzip bedeutet de facto eine „Beweislastumkehr“. Primär wird nun unterstellt, dass jede Organisation in passender Tiefe einen Entwicklungsprozess benötigt und somit einzurichten hat und nur unter speziellen Voraussetzungen, die entsprechend zu rechtfertigen und zu begründen sind, darauf verzichtet werden kann.

Aus diesen Überlegungen folgt, dass Produkte und Dienstleistungen einer Organisation kontinuierlich verbessert, angepasst oder manchmal auch neu entwickelt werden müssen. Dies betrifft nicht nur die Produkte und Dienstleistungen selbst, sondern auch alle mit ihnen verbundenen, relevanten, organisationsinternen und -externen Prozesse und Tätigkeiten bis hin zu den zugehörigen Geschäftsmodellen.

Sollte die Entwicklung vornehmlich bei einem externen Anbieter stattfinden, muss die Organisation dennoch nachweisen, dass sie den Entwicklungsprozess maßgeblich mitsteuert.

### Ihre Investition

299 Euro zzgl. MwSt.

### Über CERTQUA

- ✓ Die CERTQUA ist ein Unternehmen der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (BDA, DIHK, ZDH) und des Wuppertaler Kreises - Bundesverband Betriebliche Weiterbildung.
- ✓ Sie ist nach ISO 17021 und ISO 17065 akkreditiert und zählt zu den Marktführern in der Bildungsbranche.
- ✓ National und international ist sie mit Experten in Qualitätsmanagement, Zertifizierung und Zulassung tätig.
- ✓ Über 1.300 Bildungseinrichtungen mit fast 13.000 Standorten und etwa 30.000 zugelassenen AZAV-Maßnahmen werden betreut.
- ✓ Kunden werden mit online-Portalen (CERTQUA-Service-Center, AZAV-Scout) unterstützt.

### Ihr Referent

**Dr. Hans-Helmut Weiland** war von 1994 bis 2010 als Leiter der Stabsstelle Qualitätsmanagement bei einem Bildungsträger im Bereich Managementseminare tätig. Im Anschluss war er mit dem Aufbau und der Pflege der gesamten QM-Systeme eines Bildungsträgers betraut. Anschließend leitete er bis 2019 den Bereich Qualitätsmanagement. Herr Dr. Weiland ist ausgebildeter Qualitäts- und Umweltauditor. Er hat Bildungsträger beim Aufbau prozessorientierter Qualitätsmanagementsysteme beraten.



### Fortbildungsnachweis

Nach Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

### Dauer

10:00 - ca. 12:00 Uhr

### Ihre Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie an [seminare@certqua.de](mailto:seminare@certqua.de) Bei Fragen wenden Sie sich unter **0228 429920 47** an unser Veranstaltungsteam.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durch Ihre Anmeldung bestätigen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Datenschutzbestimmungen.

### Kontakt

CERTQUA GmbH  
Bonner Talweg 68 53113 Bonn

Tel: 0228 / 42 99 20 – 0  
E-Mail: [info@certqua.de](mailto:info@certqua.de)

Für eine Aufnahme in unseren Newsletter senden Sie einfach eine E-Mail an [seminare@certqua.de](mailto:seminare@certqua.de)