

Qualitätssicherung im Betrieb

Qualität sichern und nachhaltige Verbesserungsprozesse generieren.

Qualitätskriterien definieren. Digitalisierung in der Qualitätssicherung.

Kennzahlen erstellen und bewerten.

21. April 2020

9:00 bis 17:00 Uhr

IntercityHotel Düsseldorf

Graf-Adolf-Straße 81-87

40210 Düsseldorf



Dr. Hamid Saberi ist zweifacher Diplom-Ingenieur und geschäftsführender Gesellschafter der uve GmbH für Managementberatung. Seit 1997 ist er Lehrbeauftragter an der Beuth Hochschule für Technik Berlin für Unternehmensführung und integrierte Managementsysteme (Berlin).



Hans-Jürgen Schmidt ist als Berater und Coach sowie als Lehrbeauftragter für Marketing und Vertrieb tätig. Zuvor war er langjährig in der Abfallwirtschaft beschäftigt. Durch verschiedene Tätigkeiten in verantwortlicher Funktion kennt er die Zusammenhänge zwischen betrieblichen Belangen einerseits und der Kundenorientierung andererseits. Zuletzt leitete er den Bereich Marketing und Vertrieb (Weinstadt).

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an Disponenten und Einsatzleiter aus den Bereichen Logistik, Fuhrpark und Personal. Er ist auch für Betriebs- und Personalräte von Entsorgungsunternehmen geeignet.

Nutzen

Entsorgungsunternehmen fällt es zunehmend schwerer einen effizienten Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen bei einer gleichzeitig qualitativ hochwertigen Dienstleistung zu gewährleisten. Dies gelingt nur, wenn die Parameter bekannt sind und kontinuierlich auf Verbesserung überprüft werden. Überprüfung und Umsetzung der Ergebnisse muss zu aller erst in der Praxis von den Disponenten und Einsatzleitern erfolgen. In der Praxis haben sich eine Reihe von Ansätzen und Maßnahmen bewährt, um festgelegte Qualitätsanforderungen sicher zu stellen. Beispiele sind eine transparente und schnelle Organisation, schriftlich fixierte Qualitätskriterien oder gut gepflegte und dokumentierte Kennzahlen. Betriebliche Erfahrungen zeigen, dass Qualitätssicherung sehr hilfreich ist, um den wirtschaftlichen Erfolg dauerhaft zu ermöglichen, und dabei keine bürokratische Überforderung darstellt. Oft sind einfache Lösungen die wirksamsten.

Die erfahrenen Referenten geben in dem Seminar fachliche Inputs und erläutern Beispielen aus der Praxis. Die Teilnehmer erarbeiten sodann zusammen mit den Referenten aktiv praktische Maßnahmen zum effizienten Umgang mit den Arbeitsmitteln und geeignete Instrumente der Qualitätssicherung zur Anwendung in der Praxis.

21. April 2020 in Düsseldorf

Qualitätssicherung im Betrieb

Qualitätskriterien in der Disposition

- Definition der Dienstleistungsqualität.
- Was sagt die Norm?
- Welche Vorteile werden durch Qualitätssicherung gewonnen?
- Ist Qualität messbar?
- Spannungsfeld Kundenerwartung und betriebliche Erfordernisse.

Betriebsgerechte Dokumentation und Nachweisführung

- Bedeutung von Dokumentation und Nachweisführung.
- Welche Daten sind zu erfassen und in welcher Form.
- Wer dokumentiert welche betrieblichen Daten?

Digitalisierung in der Qualitätssicherung

- Wo kann Digitalisierung in der Dispo helfen?
- Nutzen von Vernetzung mit anderen betrieblichen Prozessen.
- Digitalisierung im Zusammenhang mit Fahrzeug und Personaleinsatz.
- Unterstützung bei der Tourenplanung.
- Kommunikation mit der Kundschaft.

Generierung und bewerten von Kennzahlen

- Welche Daten sind bereits vorhanden und welche werden zusätzlich benötigt?
- Wie können die zusätzlichen Daten generiert werden?
- Praxisgerechte Nutzung der Daten.
- Ohne Bewertung keine Entscheidung.

Betriebliches Controlling in der Praxis

- Inwieweit trägt betriebliches Controlling in der Praxis zur Qualitätssicherung bei?
- Unterschied betriebliches Controlling und Kontrolle.
- Vermeidung und Behebung von Fehlleistungen.
- Aufdeckung von Optimierungspotenzialen.
- Meine Dispo im Benchmark.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung stimmen Sie zu, dass während der Veranstaltung Bild- und Filmaufnahmen erstellt werden, die danach zur Bewerbung und Berichterstattung verwendet werden dürfen. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktagen vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

500,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Akademie Dr. Obladen GmbH

Katharinenstraße 8
D-10711 Berlin

info@obladen.de
www.obladen.de

info@kommunalwirtschaft.eu
www.kommunalwirtschaft.eu