



# Trainingsangebot



## Inhalt

<b>Auditorenausbildung</b> .....	3
<b>Core Tools</b> .....	4
<b>8D-Report -&gt; In 8 Schritten systematisch und kreativ Probleme dokumentieren und lösen</b> ....	6
<b>5 S Methode -&gt; „Mehr als nur Aufräumen“</b> .....	8
<b>SGU Schulungen und -Prüfungen (SCC/SCP) für Mitarbeiter und Führungskräfte</b> .....	10
<b>FMEA (Fehler-, Möglichkeits- und Einfluss Analyse)</b> .....	13
<b>Qualitätsmethoden wertschöpfend einsetzen</b> .....	15
<b>IATF 16949 - Grundlagen</b> .....	17
<b>DIN EN ISO 9001</b> .....	19
<b>MSA - Messsystemanalyse, der Eignungsnachweis von Messsystemen</b> .....	21
<b>Shopfloor Management - Führung am Ort der Wertschöpfung</b> .....	23
<b>Rüstzeitreduzierung / SMED (Single Minute Exchange of Die)</b> .....	25
<b>Statistische Prozesslenkung (SPC) für kontinuierliche Merkmale</b> .....	27
<b>Prüfprozesseignung und Messunsicherheit nach VDA Band 5 und ISO 22514-7</b> .....	29
<b>Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA), gemäß VDA-AIAG FMEA Harmonisierung</b> .....	31
<b>Agiles Qualitätsmanagement</b> .....	33
<b>Maschinen – und Werkzeuginstandhaltung / TPM (Total Productive Maintenance)</b> .....	35
<b>E-Learning: Datenschutz</b> .....	37
<b>Lean Administration</b> .....	38
<b>Lean Kata - Coaching des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses</b> .....	39
<b>Praxisworkshop/Coaching: Six Sigma &amp; Lean</b> .....	40
<b>Führungskräfte training in 3 Modulen</b> .....	42
<b>Moderation von Meetings und Arbeitsgruppen</b> .....	44



# Auditorenausbildung

## Ausbildung zum internen VDA 6.3 Prozessauditor

### Voraussetzungen:

- Kenntnisse der Core Tools

### Inhalte:

- Grundlagen zu Prozessaudits
- Einordnung und Abgrenzung von Prozessaudits
- Auditarten
- Anforderungen an Auditoren
- Neuerungen zum VDA Band 6.3 (2. Auflage)
- Auditprozess
- Prozessorientierung und Risikoanalyse
- Auditbewertung
- Dokumentation und Berichterstattung

## Ausbildung zum 1st/2nd Party-Auditor IATF 16949:2016

### Zielgruppe:

Interne Auditoren, Qualitätsverantwortliche und Führungskräfte aus der Automobil- und Zulieferindustrie

### Voraussetzungen:

- Grundlegende Kenntnisse der DIN EN ISO 9001:2015

### Inhalte:

- Qualitätsstandards in der Automobilindustrie
- Grundlagen ISO 19011
- Grundlagen der IATF 16949, Anforderungen an QM-Systeme
- Forderungen der IATF 16949 und Verbindung zur DIN EN ISO 9001
- Prozessorientierung
- Turtlemodell
- Prozessorientiertes Auditieren im internen Audit und Lieferantenaudit
- Auditkommunikation
- Auditwerkzeuge
- Auditplanung, -durchführung und -dokumentation



# Core Tools

## Modul 1

8D, 5-WHY und Problemlösungstechniken

### **Inhalte:**


- Grundlagen Kommunikation Moderation, Visualisierung, Präsentation
- Grundlagen Kommunikation, Modelle Eisberg, 4 Ohren – Modell, W – Fragen
- Grundlagen Prozessdenken (PDCA, Standard, Modelle zum Verständnis)
- Grundlagen Kundenorientierung, Kano – Modell
- Ihre Kundenanforderungen 8D – Report
- Q 7 (Histogramm, Pareto Analyse, Korrelationsdiagramm, Brainstorming, Flussdiagramm)
- Fehlersammelkarte, Qualitätsregelkarte, Ursachen-Wirkungsdiagramm)
- Kreativitätstechniken (Grundlagen und Modelle, Mind Mapping, Brainstorming Plus Anti-Brainstorming, Methode 635)

## Modul 2

Statistische Methoden

### **Inhalte:**

- Grundlagen
- Mess-Systemanalysen
- Prozessfähigkeit
- Qualitätsregelkarten



## Fortsetzung - Core Tools

### Modul 3

Fehlervermeidung mit FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)

#### **Inhalte:**

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Ursachen – / Wirkungsbeziehungen
- Grundlagen FMEA
- Praxisdurchführung FMEA

### Modul 4

Qualifizierungsstandards in der Automobilindustrie

#### **Inhalte:**

- Phasenplan APQP
- Reifegrad Assessment (RGA) für Neuteile
- Robuste Produktionsprozesse (VDA)
- Wesentliche Kriterien RGA für Produktentwicklung
- Inhalte des Produktionslenkungsplans (PLP) und Zusammenhang zur Prozess-FMEA
- PPF (VDA 2) und PPAP
- Besondere Merkmale im Produktentwicklungsprozess (PEP)



# 8D-Report -> In 8 Schritten systematisch und kreativ Probleme dokumentieren und lösen

## Hintergrund:

Die 8D-Methode ist eine effiziente Methode, Probleme von Produkten und Dienstleistungen systematisch zu dokumentieren.

In der Vergangenheit erlangte die 8D-Methode aber den zweifelhaften Ruf, aufwändig und bürokratisch zu sein.

Wir zeigen in unserem Training, dass der 8D-Prozess durchaus kreativ, wertschöpfend und agil sein kann.

Der 8D-Problemlösungsprozess hat folgende Ziele:

- Reduzierung von Fehlern
- Lösung von Problemen
- Detektion von Fehlerursachen

Wo immer komplexe Projekte abgewickelt werden, treten Fehler auf (z.B. beschädigte oder zu spät gelieferte Produkte). Der 8D-Problemlösungsprozess kann aber auch bei komplexen Dienstleistungsprozessen (z.B. im Logistikbereich) angewendet werden und beinhaltet folgende Phasen:

Oft verlangen Kundenvorgaben die Anwendung eines 8D-Problemlöseprozesses, damit die Bearbeitung von Reklamationen nachhaltig erfolgen kann.

## Ziel der Schulung:


Den Teilnehmern werden die grundlegenden aufeinanderfolgenden Schritte des 8D-Problemlöseprozesses vermittelt. Zusätzlich erhält der Teilnehmer Einblicke, welche Lösungsmethoden für die Bearbeitung der Lösungsschritte notwendig sind.

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die häufig mit komplexen Reklamationen zu tun haben.

## Inhaltsübersicht:

- Vorstellung der einzelnen Schritte im 8D-Prozess
- Teambildung: Welche Teilnehmer sind im 8D-Prozess notwendig



## **Fortsetzung - 8D-Report -> In 8 Schritten systematisch und kreativ Probleme dokumentieren und lösen**

- Einsatz von Qualitätstechniken: Vorstellung von ausgesuchten Qualitätstechniken zu unterschiedlichen Themenstellungen aus dem 8D-Prozess
- Einsatz von Kreativitätstechniken: Vorstellung ausgesuchter Kreativitätstechniken, um spezielle Probleme im 8D-Prozess zu lösen
- Kommunikation: Viele Problemursachen beruhen auf kommunikativen Problemen im Kontakt zwischen den Kunden und Lieferanten. Hierbei wird vorgestellt, wie wichtig Kommunikation im Alltag ist und wodurch Kommunikation beeinflusst werden kann. Dokumentation des 8D-Problemlöseprozesses: Vorstellung des 8D-Berichtes und Erläuterung über Anwendung und formaler Aufbau des Berichtes anhand eines Praxisbeispiels



## 5 S Methode -> „Mehr als nur Aufräumen“

### Hintergrund:

- Ihre Kunden besuchen Ihr Unternehmen, jetzt muss erst einmal wieder sauber gemacht werden! Welchen Eindruck soll denn der Kunden von uns bekommen?
- Ihre Mitarbeiter suchen täglich Werkzeuge, Materialien im Betrieb. Im Büro werden Dateien, Informationen gesucht, wertvolle Arbeitszeit wird vergeudet.
- Kundenanforderungen und Anforderungen aus der Norm nehmen das Thema „Saubere Betriebsstätte“ in Ihren Anforderungen auf.

Warum ist das so, warum ist dies nun so wichtig ?

### *„Der Betrieb, das Büro, der „Shopfloor“ ist das Spiegelbild des Management“*

- Ordnung und Sauberkeit stehen nach wie vor für eine gute Qualität.
- Die 5S Methode kann helfen, dieses Thema nachhaltig zu unterstützen.
- Die 5S Methoden, die Philosophie ist sowohl im Betrieb, als auch in den Bürobereichen anwendbar.

### Ziel der Schulung:

Sie lernen die 5S Philosophie kennen und bemerken, dass es „Mehr ist als nur sauber machen“.

- 5S ist Teamarbeit, über definierte Schnittstellen
- 5S ist der Beginn einer systematischen Verbesserung von Arbeitsplätzen, Verbesserung der Ablauforganisation im PDCA – Zyklus
- 5S ist Arbeiten mit Standards
- 5S ist Arbeiten mit Kennzahlen
- 5S ist die Basis für weitere Maßnahmen der Prozessverbesserung

Sie lernen gemeinsam im Team, Ihren Arbeitsplatz im Betrieb oder im Büro zu optimieren, zu standardisieren und kontinuierlich zu verbessern.


Sie lernen Methoden und Möglichkeiten kennen, die die Nachhaltigkeit sicherstellen.

Sie erhöhen die Wertschöpfung in Ihren Prozessen, unterstützen die Reduzierung von Arbeitsunfällen und erhöhen Ihre Mitarbeiterzufriedenheit.

### Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter die Neugier und Mut haben neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.





## Fortsetzung - 5 S Methode -> „Mehr als nur Aufräumen“

### Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Lean Management
- 5S Philosophie
- „Sehen lernen“, von Verschwendungsarbeiten im Betrieb und im Büro.
- Einbindung der Mitarbeiter
- Gemeinsame durchführen der einzelnen Stufen im 5S Modell an Ihren Arbeitsplätzen
- 5S Erfolge richtig dokumentieren
- 5S Audits durchführen, um Nachhaltigkeit zu erreichen
- 5S Roadmap für die nächsten Themen erstellen

### Dauer:

- Impulsschulung 1 Tag
- Umsetzungsworkshop in Ihrem Betrieb 2 Tage

### Termine:

nach Vereinbarung

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an. Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# SGU Schulungen und -Prüfungen (SCC/SCP) für Mitarbeiter und Führungskräfte

## **Hintergrund:**

Was ist SCC (Safety Certificate Contractors) und warum ist es für Kontraktoren so wichtig?

Was ist SCP (Safety Certificate Personnel Services) und warum ist es für Personaldienstleister so wichtig?

In der Großindustrie, bei den Energieversorgern, insbesondere den Kraftwerken, der Stahlherstellung und der (petro-)chemischen Industrie werden regelmäßig Fremdfirmen, sogenannte Kontraktoren oder Subunternehmen und Personaldienstleister eingesetzt.

Um einen einheitlichen, international anerkannten Sicherheitsstandard zu gewährleisten, fordern die Betriebe von den Kontraktoren und Personaldienstleistern Nachweise über die Kenntnisse zu Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz.

Daher wird im deutschsprachigen Raum auch oft von einer SGU-Schulung/Prüfung gesprochen. Für eine Unternehmenszertifizierung nach dem SCC/SCP Regelwerk nach den Dokumenten 003 und 023 wird in der Pflichtfrage 3.3 bzw. Pflichtfrage 3.2 eine erfolgreich absolvierte, anerkannte SGU-Prüfung für operative Führungskräfte und eine für operativ tätige Mitarbeiter von Kontraktoren und Personaldienstleistern gefordert.

Diese Forderung gilt für alle im Geltungsbereich des SCC-Zertifikates operativ tätigen Mitarbeiter und operativen Führungskräfte (mindestens 90 %), die länger als 3 Monate im Unternehmen beschäftigt sind. Diese müssen eine SGU-Ausbildung einschließlich -Prüfung (Dokument 016 oder Dokument 018 für Mitarbeiter und Dokument 17 für Führungskräfte) erfolgreich absolviert haben. Deshalb benötigen die betroffenen operativ tätigen Mitarbeiter und Führungskräfte ein SCC-Zertifikat.

## **Ziel der Schulung:**

Ziel der Schulung ist es, Kenntnisse über sicherheitsgerechtes Verhalten bei den Teilnehmern zu vertiefen und die Anwendung und Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen im Bereich der Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz (Arbeitssicherheit).

Am Ende der Schulung erfolgt eine Prüfung, nach Erfolg erhält der/die Teilnehmer/in ein **SCC-Zertifikat (Gültigkeit von 10 Jahren):**

- ohne akkreditierter Personenzertifizierung (SCC) für Mitarbeiter (Dok. 016)
- mit akkreditierter Personenzertifizierung (SCC) für Mitarbeiter (Dok. 018)
- mit akkreditierter Personenzertifizierung (SCC) für Führungskräfte (Dok. 017)

Die SGU-Prüfung gem. Dokument 017/ 018 erfolgen durch eine akkreditierte Personalzertifizierungsstelle. Diese sind auch außerhalb Deutschlands gültig (v. a. in Belgien und den Niederlanden).



## Fortsetzung - SGU Schulungen und -Prüfungen (SCC/SCP) für Mitarbeiter und Führungskräfte

### Zielgruppe:

- operativ tätige Mitarbeiter (z. B. Arbeiter, Facharbeiter, Monteure)
- operative tätige Führungskräfte (z. B. Ingenieure, Techniker, Meister, Produktionsleiter, Disponenten)

### Inhaltsübersicht:

- Gesetzliche Bestimmungen
- Gefährdungs- und Risikobeurteilung
- Unfallursachen, Unfallverhütung und Unfallmeldung
- Sicherheitsgerechtes Verhalten
- Betriebliche Organisation
- Arbeitsplatz- und Tätigkeitsvorgaben
- Notfallmaßnahmen
- Gefahrstoffe und Gefahrguttransport
- Brand- und Explosionsschutz
- Arbeitsmittel
- Arbeitsverfahren
- Elektrizität und Strahlung
- Arbeitsplatzgestaltung
- Persönliche Schutzausrüstung (PSA)

Teilnahme an der SCC-Prüfung für operativ tätige Mitarbeiter (nach SCC-Dok.016/017/018)

### Dauer:

1,0 Tagewerk á 8 Unterrichtseinheiten (UE) / 290,- €\* zzgl. Prüfungsgebühr\*\*

3,0 Tagewerk á 24 Unterrichtseinheiten (UE) / 780,- €\* zzgl. Prüfungsgebühr\*\*

(\*Die Preisangaben gelten pro Teilnehmer.

\*\*Die Prüfungsgebühr für die SGU-Prüfung gem. Dokument 017/ 018 erfolgt durch die akkreditierte Personalzertifizierungsstelle direkt und beträgt ca. 160,- € / 125,- €)

### Voraussetzungen:

Die eintägige Schulung richtet sich an Personen mit Arbeitsschutzkenntnissen und mit abgeschlossener Berufsausbildung gemäß BBIG bzw. höherwertiger Ausbildung oder Personen, die schon länger im Beruf arbeiten bzw. deren Personalzertifikat abgelaufen ist. Die Teilnehmer frischen bei der eintägigen Schulung Ihr Wissen zu praxisrelevanten Fragen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes auf. Sie werden dabei auf die SCC Prüfung nach Dokument 16/18 und 17 vorbereitet.



## **Fortsetzung - SGU Schulungen und -Prüfungen (SCC/SCP) für Mitarbeiter und Führungskräfte**

Die dreitägige Schulung (24 Unterrichtseinheiten) richtet sich an Personen ohne abgeschlossene Berufsausbildung gemäß Berufsbildungsgesetz (BBiG) und ohne größere Vorkenntnissen im Arbeitsschutz also Berufsanfänger.

Die Teilnehmer erwerben bei der dreitägigen Schulung den Nachweis über die anerkannte SCC Schulung und erfüllen somit die SCC-Prüfungsvoraussetzung ohne Nachweis einer staatlich anerkannten Berufsausbildung bzw. fehlender Berufspraxis. Sie erhalten fundiertes Wissen zu praxisrelevanten Fragen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes. Sie werden auf die SCC Prüfung nach Dokument 16/18 und 17 vorbereitet.

### **Prüfung/Zertifikat:**

Die Prüfungsabnahme gemäß Dokument 017/018 erfolgt nach aktuellen SGU-Prüfungsfragenkatalog durch eine von der DAkkS akkreditierte Personalzertifizierungsstelle

Jede Prüfung besteht aus einer Multiple-Choice-Prüfung bestehend aus 40 Fragen (bei 016/018) und 70 Fragen (bei 017).

Es werden zu jeder Prüfungsfrage mehrere Antworten angeboten, wobei nur eine Antwort richtig ist. Die Prüfung ist bestanden, wenn der/die Teilnehmer/in 70% der Antworten richtig beantwortet hat. Hilfsmittel sind nicht erlaubt. Nach erfolgreicher Prüfung erhält der/die Teilnehmer/in ein Zertifikat mit Prüfnachweis.

### **Bemerkung:**

Zur Prüfungsabnahme ist ein gültiger Personalausweis und der Nachweis zur Berufsausbildung bzw. eine Bestätigung der Berufstätigkeit vom Arbeitgeber bzw. der Nachweis der SGU Schulungen mit insgesamt 24 Unterrichtseinheiten (UE) notwendig.



## FMEA (Fehler-, Möglichkeits- und Einfluss Analyse)

### Hintergrund:

Die FMEA (Fehler-, Möglichkeits- und Einflussanalyse) Methode ist eine entwicklungs- und planungsbegleitende System- und Risikoanalyse, um potenzielle Risiken in Produkten und Prozessen zu finden. Die FMEA ist somit ein Werkzeug zur Fehlervermeidung und Erhöhung der Qualität.

In unseren Praxis- /Umsetzungsworkshops vermitteln wir Ihnen das **Basis-, Experten- oder Moderationswissen** der systematischen Vorgehensweise des Bereichsübergreifenden FMEA – Ansatzes in 5 Schritten.

Die Durchführung der FMEA – Methode kann Ihr Unternehmen unterstützen, folgende Anforderungen zu erfüllen und so einen Mehrwert zur Erhöhung Ihrer Wertschöpfung leisten.

- Anforderungen der ISO 9001 Risikobasiertes Denken und Wissensmanagement
- Anforderungen der IATF 16949 die Durchführung der FMEA in Entwicklungs- und Prozessplanung
- Anforderungen der ISO 13485 und ISO 14971 bzgl. des Risikomanagements für Medizinprodukte
- Und viele weiteren Normen und Richtlinien/ Verordnungen und Kundenanforderungen fordern ein Risikomanagement oder expliziert die Durchführung der FMEA Methode
- Der Präventionsansatz der FMEA kann aber auch dazu beitragen, dass Unternehmen ihre Rechtssicherheit in Bezug auf Produkthaftungsfällen erhöhen können.

Der Zeitpunkt, wann eine FMEA durchgeführt wird, ist hierbei sehr entscheidend.

Hierbei unterscheiden wir in folgende FMEA-Arten:

- **Produkt-FMEA:** Präventionsansatz der FMEA-Methode in Bezug auf ein konkretes Produkt
- **Prozess-FMEA:** Präventionsansatz der FMEA-Methode in Bezug auf einen konkreten Prozess

In einem persönlichen Gespräch möchten wir mehr über Ihre Erwartungen und Anforderungen erfahren. Wir arbeiten mit Ihren Mitarbeitern an Ihren individuellen Anforderungen zur FMEA Methoden.

z.B. VDA und AIAG oder die ISO-Norm ISO 60812

Unsere FMEA-Experten sind mit der Anwendung dieser Vorgaben bestens vertraut und führen Ihre Mitarbeiter an die Durchführung der FMEA heran.



## **Fortsetzung - FMEA (Fehler-, Möglichkeits- und Einfluss Analyse)**

### **Ziel der Schulung:**

Den Teilnehmern werden die grundlegenden aufeinanderfolgenden Schritte der FMEA Methode vermittelt.

### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die häufig mit Präventionsmethoden zu tun haben.



# Qualitätsmethoden wertschöpfend einsetzen

## Hintergrund:

Unternehmen stehen heute dauerhaft im Wettbewerb untereinander.

Dadurch sind sie gezwungen, ihre internen Prozesse kontinuierlich zu hinterfragen und zu verbessern, um somit ihre Wertschöpfung zu erhöhen.

Hierbei kann die systematische Anwendung dieser Qualitätsmethoden helfen.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Ihrem Unternehmen einzuführen, effiziente Abläufe zu generieren und ein stabiles KVP-System aufzubauen. Für die Teilnehmer steht eine Orientierungshilfe in der Vielfalt und in der Anwendung der Methoden im Mittelpunkt.

- In diesen Praxisworkshop bearbeiten wir mit Ihren Mitarbeitern echte Reklamations- und KVP- Themen aus Ihren Unternehmen
- Der Hauptfokus liegt auf der „Einfachheit der einzelnen Methoden“, für viele Methoden reicht ein Blatt und ein Stift aus
- Ihre Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit aus dem unübersichtlichen Dschungel der Methoden viele selber einmal auszuprobieren und so ihren individuellen Weg zur Problemlösung zu finden.
- Ihre Kundenforderungen stehen im Mittelpunkt des Praxisworkshops. Sie definieren die einzelnen Methoden und die Layouts der systematischen Problemlösung, z.B. 8D Report, A3 Report oder Problemlöseblätter Ihrer Organisation.
- Diskussionen und Fragen sind erwünscht!

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung, Produktmanagement und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die Ihre Wertschöpfung erhöhen möchten.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Kommunikation, Moderation, Visualisierung, Präsentation
- Grundlagen Kommunikation, Modelle Eisberg, 4 Ohren – Modell, W – Fragen
- Grundlagen Prozessdenken (PDCA, Standard, Modelle zum Verständnis)
- Grundlagen Kundenorientierung, Kano – Modell
- Systematische Problemlösung



## Fortsetzung - Qualitätsmethoden wertschöpfend einsetzen


- Ihre Kundenanforderungen 8D – Report
- Q 7 (Histogramm, Pareto Analyse, Korrelationsdiagramm, Brainstorming, Flussdiagramm, Fehlersammelkarte, Qualitätsregelkarte, Ursachen-Wirkungsdiagramm)
- Kreativitätstechniken (Grundlagen und Modelle, Mind Mapping, Brainstorming Plus Anti-Brainstorming, Methode 635)
- Baumdiagramm, Problementscheidungsplan
- Praxisbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag zur Bearbeitung „echter Reklamationsthemen“
- Feedback anhand der „Fishbowl“ Methode\*

\* Die Teilnehmer bearbeiten das Thema, unter Beachtung der gelernten Kommunikations-Modelle und Qualitätswerkzeuge. Die weiteren Teilnehmer beobachten den Prozess, die Mitarbeit, das Verhalten der Teilnehmer und geben später hierzu ein individuelles Feedback für die Teilnehmer.

**Dauer:**

2 Tage





# IATF 16949 - Grundlagen

## Hintergrund:

Gemeinsam mit der ISO 9001 wurde die IATF 16949 zu einem international anerkannten Standard für QM-Systeme innerhalb der Automobilindustrie.

Die Zertifizierung zu IATF 16949 ist häufig Voraussetzung für eine Lieferbeziehung. Viele Unternehmen erwarten von ihren Lieferanten, ihre bestehenden QM-Systeme von ISO 9001 auf die Anforderungen der IATF 16949 anzupassen.

- Nun noch eine weitere Norm? Die ISO 9001 ist schon „anstrengend“ genug!
- Wo sind Unterschiede, wo sind Gemeinsamkeiten zwischen beiden Normen?
- Was bedeuten „Core Tools der Automobilindustrie“ in diesem Zusammenhang?
- Das kostet doch alles nur noch mehr Geld, welchen Vorteil habe ich als Unternehmen denn eigentlich davon?

Kennen Sie diese oder ähnliche Aussagen zum Qualitätsmanagementsystem?

Dann sind unsere Praxisschulungen genau das Richtige für Sie und Ihr Unternehmen!

Wir schulen Ihre Führungskräfte und Ihre Mitarbeiter in den einzelnen Norm- bzw. Kundenanforderungen.

Wir sprechen die „Sprache“ Ihrer Mitarbeiter!

## Ziel der Schulung:

Sie lernen die grundlegenden Zusatzanforderungen und Sichtweisen der IATF 16949 kennen und diese auf Ihr vorhandenes QM-System nach ISO 9001 zu übertragen.

Gemeinsam erarbeiten wir das Delta, einen ersten Überblick zwischen beiden Normen und den Kundenanforderungen. Zusätzlich lernen Sie die spezifischen Planungsinstrumente der Automobilindustrie kennen (Core Tools).

Sie erhalten das Rüstzeug, um Ihr QM-System weiterzuentwickeln bzw. zu optimieren.

*„Die Norm bestimmt unser tägliches Handeln oder unser tägliches Handeln erfüllt die Normanforderungen. Zwei fast gleiche, aber doch sehr unterschiedliche Umsetzungen der Anforderungen der Normen“*

## Zielgruppe:

Geschäftsführer, Qualitätsmanager, Führungskräfte und Mitarbeiter, die ein Qualitätsmanagement System einführen möchten oder die die Akzeptanz des vorhandenen Qualitätsmanagementsystem erhöhen möchten.



## Fortsetzung - IATF 16949 - Grundlagen

### Inhaltsübersicht:

- Prozess- und risikobasierter Ansatz der Automobilindustrie
- Turtle-Model
- High Level Structure
- Verständnis und Berücksichtigung der „Interessierten Parteien“
- Berücksichtigung der zusätzlichen Kundenanforderungen
- Delta Analyse und Überblick zu den Zusatzanforderungen der IATF 16949
- Überblick Core Tools

Das Grundverständnis für Norm-, Kundenanforderungen und Qualitätsmanagementsystem wird den Mitarbeitern anhand einzelner, ausgewählter Normabschnitte vermittelt und gemeinsam erarbeitet. Unsere Praxisworkshops sind individuell auf Ihre Anforderungen, Ihre Zielgruppe angepasst.

### Termine:

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

**Impulsschulung** „Überblick Zusatzanforderungen IATF 16949“, Dauer: 2 Tage

Gerne führen wir auch **Workshops** zur Einbindung Ihrer Mitarbeiter anhand ausgewählter Normabschnitte ausgerichtet auf Produktion, Entwicklung, Einkauf, Vertrieb u.s.w. durch.

**Grundlagentrainings** der gesamten IATF 16949 individuell auf Ihr Unternehmen angepasst durch Kombinationen des Praxisworkshops mit weiteren Inhalten z.B. der ISO 9001 und den Automotive Core Tools sind ebenfalls möglich.



# DIN EN ISO 9001

## Hintergrund:

Viele Unternehmen haben oder führen ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 ein, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern oder weil ihre Kunden es von ihnen verlangen.

- Ein Qualitätsmanagementsystem ist nur eine Belastung fürs Unternehmen
- UNSER QM – System ist sehr bürokratisch, dokumentationslastig
- Unsere Mitarbeiter akzeptieren diese Anforderungen nicht
- Vor jedem Zertifizierungsaudit geht der Stress erst richtig los
- Nachhaltigkeit ist nicht gegeben

Kennen Sie diese oder ähnliche Aussagen zum Qualitätsmanagementsystem?

Dann sind unsere Praxisschulungen genau das Richtige für Sie und Ihr Unternehmen. Wir schulen Ihre Führungskräfte, Ihre Mitarbeiter in den einzelnen Normanforderungen, welche diese benötigen, in der Sprache Ihre Mitarbeiter im Bezug zu Ihren Unternehmens-, Kundenanforderungen.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen die grundlegenden Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001, Ihres vorhanden Qualitätsmanagementsystems kennen.

Die Wechselwirkungen zu weiteren Normen, Ihren Kunden – und Unternehmensanforderungen stehen im Fokus der Schulung.

Wie interpretiere ich die Normanforderungen richtig?

*„Die Norm bestimmt unser tägliches Handeln oder unser tägliches Handeln erfüllt die Normanforderungen. Zwei fast gleiche, aber doch sehr unterschiedliche Umsetzungen der Anforderungen der Normen“*

## Zielgruppe:

Geschäftsführer, Qualitätsmanager, Führungskräfte und Mitarbeiter, die ein Qualitätsmanagement System einführen möchten oder die die Akzeptanz des vorhandenen Qualitätsmanagementsystem erhöhen möchten.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen QualitätsmanagementSystem Ihres Unternehmens
- Grundverständnis für Anforderungen der Norm erzeugen
- 7 Managementgrundlagen DIN EN ISO 9000
- Ausgewählte Grundlagen und Begriffe DIN EN ISO 9000
- High Level Structure
- Verständnis und Berücksichtigung der „Interessierten Parteien“



## Fortsetzung - DIN EN ISO 9001

- Risikobasierter Ansatz
- Prozessorientierter Ansatz
- Wissen der Organisation
- Verbindungen zu gesetzlichen und Kundenanforderungen und weiteren empfohlenen Methoden zur Umsetzung der Anforderungen

### Überblick zur Gliederung der DIN EN ISO 9001

Das Grundverständnis für Norm-, Kundenanforderungen und Qualitätsmanagementsystem wird den Mitarbeitern anhand einzelner, ausgewählter Normabschnitte vermittelt und gemeinsam erarbeitet. Unsere Praxisworkshops sind individuell auf Ihre Anforderungen, Ihre Zielgruppe angepasst.

#### **Termine:**

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

**Impulsschulung** „Überblick DIN EN ISO 9001“, Dauer: 2 Tage

Gerne führen wir auch **Workshops** zur Einbindung Ihrer Mitarbeiter anhand ausgewählter Normabschnitte ausgerichtet auf Produktion, Entwicklung, Einkauf, Vertrieb u.s.w. durch.

**Grundlagenschulungen** zur gesamten DIN EN ISO 9001 führen wir individuell auf Ihr Unternehmen angepasst durch.



# MSA - Messsystemanalyse, der Eignungsnachweis von Messsystemen

## Hintergrund:

Kunden fordern immer häufiger den statischen Eignungsnachweis von Mess- und Prüfsystemen. IATF hat den Eignungsnachweis in den Anforderungen aufgenommen. ISO 9001 fordert robuste Prüfprozesse.

Sie haben öfter im Betrieb unterschiedliche Auffassung der Mitarbeiter ob ein Prüfergebnis gut oder schlecht ist, der Beginn von endlosen Diskussionen?

Ihre Mitarbeiter haben eine unterschiedliche Handhabung der Prüfmittel?

Sie bewerten die Artikelqualität anders als Ihr Kunde, als Ihre Lieferanten?

Sie haben vermehrt Ausschuss aufgrund von Fehlentscheidungen der Prüfergebnisse?

Genau hier können die unterschiedlichen Verfahren der statistischen Eignungsnachweise von Mess- und Prüfsystemen helfen!

## Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement, Projektleiter, Technischer Vertrieb, Produktionsmitarbeiter.

## Inhaltsübersicht:

### Grundlagen

- Notwendigkeit, Kundenanforderungen und Normanforderungen zur Statistischen Prozesslenkung
- Grundlagen Statistik „Beschreibende und schließende Statistik“
- Einflussfaktoren im Betrieb auf ein Prüfergebnis
- Anforderungen und Notwendigkeit zur Prüfmittellenkung

### Mess-Systemanalysen

- Messsysteme
- Begriffe: Systematische und zufällige Messabweichung, Wiederhol- und Vergleichspräzision, Linearität, Messbeständigkeit, Lage und Streuung, Auflösung
- Auflösung und Berechnung der Auflösung
- Verfahren 1, 2 und 3
- Überblick weitere Verfahren
- Nachweise der attributiven Prüfprozesseignung bei Lehren und Visuellen Prüfungen  
Fleiss Kapa / V 7



## **Fortsetzung - MSA - Messsystemanalyse, der Eignungsnachweis von Messsystemen**

### **Dauer:**

Praxisworkshop 1 – 2 Tage

Je nach Vorkenntnissen der Teilnehmer und Ihren Anforderungen.


Alle Themen werden anhand Ihrer Anforderungen / Kundenanforderungen, Praxisbeispielen, anhand Ihrer Artikel und Standardauswertungen aus dem CAQ – System in Übungen den Teilnehmern vermittelt.

*Ihre Fragen sind erwünscht!*

### **Termine:**

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# Shopfloor Management - Führung am Ort der Wertschöpfung

**Hintergrund:** Gemba, Shopfloor, Regelkommunikation, Informations- und Kommunikationsboards, Sehen lernen, wir brauchen eine andere Art von Mitarbeiterführung. Worum geht es hier eigentlich und warum? Durch den ständig steigenden Wettbewerb sind Unternehmen gezwungen, Ihre Prozesse und Abläufe fortlaufend zu verbessern. In vielen Unternehmen herrscht Abteilungsdenken vor dem Wertstromgedanken.

- Kommunikationprobleme innerhalb der Abteilung
- Kommunikationsprobleme zwischen Schnittstellen
- Motivation der Mitarbeiter hat nachgelassen
- KVP Initiativen laufen nur sehr schleppend
- zu viele Themen auf einmal, Sie verlieren den Überblick
- Nachhaltigkeit von Themen ist nicht gegeben
- Maßnahmen werden nicht abgearbeitet

Wenn Ihnen diese Themen bekannt vorkommen, sollten Sie sich mit Shopfloor Management beschäftigen. **„Der Betrieb, das Büro, der „Shopfloor“ ist das Spiegelbild des Management“**

**Ziel der Schulung:** Wenn wir über Shopfloor sprechen meinen wir sowohl den Betrieb als auch den Bürobereich. Die Gestaltung der Ablauforganisation von Unternehmen führt organisatorisch häufig zu Problemen, Verlusten in der Wertschöpfung. Sie erlernen die Basis für eine mitarbeitergetragene, nachhaltige Kommunikations- und Verbesserungskultur im Unternehmen. Ihre Führungskräfte arbeiten mit Ihren Mitarbeitern am Shopfloorboard die täglichen Aufgaben ab und leiten kontinuierlich Verbesserungsmaßnahmen ein. Ihre Führungskräfte lernen anhand von operativen Kennzahlen Ihre Prozesse zu lenken, zu kontrollieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Ihre Führungskräfte arbeiten mit Ihrer „wertvollsten Ressource, Ihren Mitarbeitern“ und stellen so die Nachhaltigkeit der einzelnen Themen sicher. **Lernen Sie sehen.....verbessern Sie Ihre Ablauforganisation.**

## **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Neugier und den Mut haben, neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.

## **Inhaltsübersicht:**

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Lean Management
- Grundlagen Kommunikation, Moderation, Präsentation
- Ausgewählte Lean Methoden 5S, Kanban, Poka, Yoke, Standards
- Arbeiten im PCDA – Problemlösungszyklus
- 7 Arten der Verschwendung
- „Sehen lernen“, von Muda Walk, Verschwendungssuche im Betrieb und im Büro
- Einbindung der Mitarbeiter



## **Fortsetzung - Shopfloor Management - Führung am Ort der Wertschöpfung**

- Transparenz vor Ort schaffen
- Kennzahlen und Führung
- Standards und Optimierung
- Regelkommunikation aufbauen
- Meine Rolle und Verantwortung als Führungskraft
- Gemeinsame Entwicklung eines Pilot Shopfloor Boards
- Coachingansatz der täglichen Shopfloor Besprechung

### **Dauer:**


Umsetzungsworkshop in Ihrem Betrieb: Dauer 3 Tage

### **Termine:**

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.





# Rüstzeitreduzierung / SMED (Single Minute Exchange of Die)

## Hintergrund:

Durch den ständig steigenden Wettbewerb sind Unternehmen gezwungen, Ihre Prozesse und Abläufe ständig zu verbessern.

Durch das Rüsten, Umbauen der Produktionsanlagen verlieren Sie wertvolle Produktionszeit. Komplexe Rüstvorgänge bergen ein großes Fehlerpotenzial. Schnittstellen, Kommunikationsprobleme zwischen Fertigung, Arbeitsvorbereitung, Werkzeugbau, Instandhaltung, Qualitätswesen behindern ein schnelles Rüsten, Umbauen der Produktionsanlagen.

- Sie haben Kapazitätsengpässe
- Liefertermine verzögern sich
- Komplexe Rüstvorgänge verbergen Fehlerpotenziale, die Prozess- und Artikelqualität ist schwankend
- Es gibt viele Störungen im späteren Produktionsprozess
- Rüstzeiten sind sehr unterschiedlich, nicht reproduzierbar
- Rüststandards sind je Artikel sehr unterschiedlich
- Ihre Lagerbestände sind zu hoch, hierdurch haben Sie eine hohe Kapitalbindung

Kommen Ihnen diese Themen bekannt vor, dann könnte ein möglicher Lösungsweg ein Praxisworkshop zur Reduzierung Ihrer Rüstvorgänge sein.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen im Team, über Schnittstellen hinweg, Ihre Rüstabläufe zu analysieren, zu hinterfragen und gemeinsam zu optimieren. Anhand Ihrer Prozesse lernen Sie die Grundlagen des Lean Thinkings kennen und auf Ihre Rüstprozesse anzuwenden.

Im Praxisworkshop arbeiten wir an Ihren Produktionsanlagen, Ihren Artikeln und Ihren Mitarbeitern in ihrer normalen Ablauforganisation.

Gemeinsam analysieren wir den Ist – Rüstprozess und optimieren diesen im Team. Hierdurch erreichen wir am Ende des Praxisworkshops einen optimierten Rüstablauf, einen neuen Standard für einen Pilotrüstprozess und Sie haben hierdurch bereits den ersten Schritt zur Erhöhung Ihrer Wertschöpfung getan und die ersten „Früchte geerntet“!

## Zielgruppe:

Führungskräfte, Produktionsverantwortliche und Mitarbeiter die Neugier und Mut haben, neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.



## Fortsetzung - Rüstzeitreduzierung / SMED (Single Minute Exchange of Die)

### Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Lean Management
- Ausgewählte Lean Methoden 5S, Kanban, Poka, Yoke, Standards
- Arbeiten im PCDA – Problemlösungszyklus
- 7 Arten der Verschwendung
- Grundlagen Rüstzeitreduzierung
- Zeit,- Wege und Kennzahlen Analysen
- Ist- Aufnahme (1. Rüstung) des Rüstprozesses im Team
- Analyse der Ist – Aufnahme im Team
- EKUV – Analyse des Rüstvorgangs
- Visualisierung der Aufnahme am Zeitstrahl
- Aufteilung in interne und externe Rüstanteile
- Optimierung des Ist – Rüstprozesses im Team
- Ist – Aufnahme des optimierten Rüstablaufes 2. Rüstung
- Analyse der optimierten Ist-Aufnahme der 2. Rüstung
- Visualisierung der Aufnahme im Zeitstrahl
- Wege, Zeit und Kennzahlenanalyse
- Erstellung eines neuen Rüsthandbuchs, neuer Rüststandards
- Verabschiedung neues „Rüstdrehbuch“
- Erstellung Schulungsplan zum Training des neuen Konzeptes
- Zusammenstellung zusätzlicher Potentiale
- mittels technischer Optimierungen (Investitionen)
- Erarbeitung einer Roadmap der weiteren Umsetzung
- Maßnahmen zur Nachhaltigkeit, Rüstaudit
- Präsentation der Ergebnisse vor dem Management


### Dauer:

Ein Umsetzungsworkshop in Ihrem Betrieb dauert ca. 2-3 Tage, je nach Komplexität der Produktionsverfahren und Rüstvorgänge.

### Termine:

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# Statistische Prozesslenkung (SPC) für kontinuierliche Merkmale

## Hintergrund:

- Kunden fordern immer häufiger qualitätsbestätigte Lieferungen inkl. der Angabe von Fähigkeitskennwerten cp. cpk für diese Charge
- DIN EN ISO 9001 fordert robuste Produktionsprozesse
- IATF 16949 fordert die Anwendung statistischer Methoden
- Statistische Fähigkeitskennwerte werden in Qualitätssicherungsvereinbarungen aufgenommen und werden Vertragsgrundlage der Lieferbeziehung
- Kundenanforderungen hierzu sind sehr unterschiedlich
- Verschiedene Verteilungsmodelle und Berechnungsarten sind in der Norm DIN ISO 22514 festgelegt

Methoden der statistischen Prozesslenkung können den Unternehmen helfen, ihre Wertschöpfung der Produktionsprozesse zu erhöhen.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen die unterschiedlichen Begriffe, Verfahren und Berechnung der statistischen Prozesslenkung kennen und Ihre Kundenanforderungen richtig zu bewerten. Gemeinsam erarbeiten wir die Vorteile, aber auch die Grenzen der statistischen Prozesslenkung, um die Wertschöpfung Ihrer Prozesse zu erhöhen.

## Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement, Projektleiter, Technischer Vertrieb, Produktionsmitarbeiter

## Inhaltsübersicht:

### Grundlagen

- Notwendigkeit, Kundenanforderungen und Normanforderungen zur statistischen Prozesslenkung
- Einflussfaktoren auf die Artikelqualität innerhalb der Serienproduktion
- Anforderungen und Notwendigkeit zur Statistischen Prozesslenkung

### Prozessfähigkeit

- Definition von Lage und Streuung
- Berechnen von Kennwerten der Stichprobe Mittelwert, Median,
- Standardabweichung, Range
- Maschinenfähigkeit (MFU)
- Potenzielle Prozessfähigkeit (PPK)
- Prozessfähigkeit (CPK)



## Fortsetzung - Statistische Prozesslenkung (SPC) für kontinuierliche Merkmale

- MFU für die laufende Produktion einsetzen
- Vorteile MFU / Anwendungsbeispiele
- Begriffsdefinitionen
- Ablauf einer Maschinenabnahme
- Analyse der Messdaten
- Erkennen von Trends – frühzeitige Fehlerdetektion (wie erkenne ich rechtzeitig, dass meine Prozesse bzw. Parameter nicht optimal laufen?)
- Festlegung der zu prüfenden Merkmale
- Verteilungszeitmodelle nach DIN ISO 22514
- Berechnung der Prozessleistung und Prozessfähigkeit
- Grafische Beurteilung der Prozesse

### Qualitätsregelkarten

- Was sind beherrschte und stabile Prozesse?
- Typische Anforderungen, Kundenanforderungen an die Fähigkeiten
- Statistische Qualitätskontrolle (SPC)
- Qualitätsregelkarten (QRK) / Interpretation / Fehlererkennung, bevor ein n.i.O.-Teil gefertigt wird
- Überblick Shewhart Regelkarte
- Reporting und Berichterstellung
- Einführung in die Qualitätsregelkartentechnik
- SPC als Strategie zur Prozessüberwachung
- Praktische Anwendung

**Dauer:** Ein Praxisworkshop dauert ca. 1 – 2 Tage, je nach Vorkenntnissen der Teilnehmer und Ihren Anforderungen.

Alle Themen werden anhand Ihrer Anforderungen / Kundenanforderungen, Praxisbeispielen, anhand Ihrer Artikel und Standardauswertungen aus dem CAQ – System in Übungen den Teilnehmern vermittelt. Ihre Fragen sind erwünscht!

**Termine:** Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# Prüfprozesseignung und Messunsicherheit nach VDA Band 5 und ISO 22514-7

## Hintergrund:

Der Standard VDA 5 ist inzwischen in vielen Firmenrichtlinien übernommen worden. Gerade die Europäischen Automobilhersteller (Daimler, VW, und deren Lieferanten z.B. Daimler, VW-Gruppe, BMW und Bosch) haben diese Anforderung übernommen. Der VDA 5 ist Referenzband der IATF geworden und mit der ISO 22514-7 wurde ein branchenunabhängiger Standard entwickelt, um die Prüfprozesseignung nachzuweisen.

Die bekannten Methoden der Messsystemanalysen wurden integriert und hierdurch ein praxistgerechtes und einheitliches Modell zur Ermittlung der erweiterten Messunsicherheit allen Branchen zur Verfügung gestellt.

## Ziel der Schulung:

Sie erhalten einen Überblick zu den Anforderungen und Denkweisen des VDA 5 und der ISO 22514-7. Wo sind Unterschiede, wo Gemeinsamkeiten zu den klassischen Verfahren der Messsystemanalysen? Sie lernen es, Ursachen von Messabweichungen in Ihren Prüfprozessen zu erkennen, analysieren und zu optimieren.

Im Praxisworkshop erhalten Sie die Grundlagen für die selbstständige Durchführung einer Messunsicherheitsstudie nach VDA 5 und ISO 22514-7 und lernen die geforderten Nachweise der Prüfprozesseignungen zu interpretieren und zu bewerten.

## Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement, Prüfmittelbeauftragte, Projektleiter, Werkzeugbau, Entwicklung, technischer Vertrieb und Produktionsmitarbeiter.

## Inhaltsübersicht:

Prüfprozesseignung nach VDA 5 und ISO 22514-7

- Anforderungen an die Prüfprozesseignung
- Grundlagen und Begriffe
- Normen und Kundenanforderungen
- Einflussfaktoren auf ein Prüfergebnis
- Methoden A/B der Standardmessunsicherheit
- Bestimmung der kombinierten Messunsicherheit
- Minimal prüfbare Toleranz des Messprozesses
- Analyse des Messsystems
- Analyse des Messprozesses
- Eignungsnachweise von variablen und attributiven Prüfprozessen



## **Fortsetzung - Prüfprozesseignung und Messunsicherheit nach VDA Band 5 und ISO 22514-7**

### **Dauer:**

Ein Praxisworkshop dauert ca. 1 – 2 Tage, je nach Vorkenntnissen der Teilnehmer und Ihren Anforderungen.

Alle Themen werden anhand Ihrer Anforderungen / Kundenanforderungen, Praxisbeispielen, anhand Ihrer Artikel und Standardauswertungen aus dem CAQ – System in Übungen den Teilnehmern vermittelt.

Ihre Fragen sind erwünscht!

### **Termine:**

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Training an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA), gemäß VDA-AIAG FMEA Harmonisierung

## Hintergrund:

Durch die Einführung des neuen VDA-AIAG-FMEA Handbuches im Juni 2019 ist erstmalig ein übergreifender einheitlicher Standard für die Erstellung und Umsetzung von FMEA's geschaffen worden.

In unseren Praxis- /Umsetzungsworkshops vermitteln wir Ihnen alle wichtigsten Neuerungen der systematischen Vorgehensweise.

Zukünftig werden FMEA's in 7 Schritten durchgeführt.

Eine weitere wesentliche Neuerung ist der Wegfall der s.g. Risikoprioritätszahl (RPZ). Statt einer RPZ werden zukünftig Aufgabenprioritäten (AP's) festgelegt.

Sie möchten Ihre bisherige FMEA Vorgehensweise auf den neuen VDA-AIAG-FMEA Standard anpassen?

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der Moderation Ihrer FMEA – Workshops.

Die Durchführung der FMEA – Methode kann Ihr Unternehmen unterstützen, folgende Anforderungen zu erfüllen und so einen Mehrwert zur Erhöhung Ihrer Wertschöpfung leisten.

## Ziel der Schulung:

Den Teilnehmer werden die notwendigen grundlegenden Schritte der neuen FMEA-Methode gemäß VDA-AIAG-Standard vermittelt.

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die häufig mit Präventionsmethoden zu tun haben.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Ursachen – / Wirkungsbeziehungen
- Grundlagen FMEA (Fehlermöglichkeiten – Einflussanalyse)
- Änderungen der VDA-AIAG Harmonisierung im Überblick
- Praxisdurchführung 7 Schritte der FMEA
  1. Betrachtungsumfang
  2. Strukturanalyse



## **Fortsetzung - Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA), gemäß VDA-AIAG FMEA Harmonisierung**

3. Funktionsanalyse
4. Fehleranalyse
5. Risikoanalyse
6. Optimierung
7. Ergebnisdokumentation

Inkl. Praxisübungen, Gruppenübungen

Alle Themen werden anhand Ihrer Anforderungen / Kundenanforderungen, Praxisbeispielen, anhand Ihrer Artikel und Standardauswertungen aus dem CAQ – System in Übungen den Teilnehmern vermittelt. Ihre Fragen sind erwünscht.

**Teilnehmerzahl:**

maximal 8 Teilnehmer

**Dauer:**

1 Tag (Delta-Workshop)

2 Tage (Grundlagentraining)





# Agiles Qualitätsmanagement

## Hintergrund:

Die Wörter „Agilität“ oder auch „Agiles Qualitätsmanagement“ sind in aller Munde. Doch was bedeutet „Agilität“ oder „Agiles Qualitätsmanagement“ für Ihr Unternehmen? Für viele Unternehmen ist Agilität sehr abstrakt, jedoch ist Agilität nichts anderes, als eine positive Denkweise gepaart mit einer methodischen / systematischen Vorgehensweise in der Praxis.

Eine agile Denkweise fängt im Kopf eines jeden Mitarbeiters an und ist gleichzusetzen mit einer positiven persönlichen Grundhaltung.

Durch eine agile Denkweise ist ein schneller Prozessmusterwechsel möglich und das sorgt für eine erhöhte Flexibilität und Kundenorientierung.

In unserem Praxisworkshop zum Thema agiles Qualitätsmanagement zeigen wir Ihnen das eine positive Denkweise und der Einsatz von agilen Methoden kein Widerspruch zu den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Im Gegenteil, mit der DIN EN ISO 9001:2015 steht den Unternehmen die agilste Managementsystemnorm zur Verfügung!

## Ziel der Schulung:

Den Teilnehmer werden die notwendigen grundlegenden Prinzipien des agilen Qualitätsmanagements vermittelt.

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die häufig mit Präventionsmethoden zu tun haben.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen positives Mindset
  - Kommunikation
  - Moderation
  
- Grundlagen agile Methoden (kleine Auswahl)
  - Business Model Canvas
  - Value Proposition Canvas
  - SCRUM
  - Empathy Map
  - Task-Board / Office-Board
  - Mind-Map
  
- Einklang der vorgestellten agilen Methoden mit der DIN EN ISO 9001:2015

Inkl. Praxisübungen, Gruppenübungen



## **Fortsetzung - Agiles Qualitätsmanagement**

Alle Themen werden anhand Ihrer Anforderungen / Kundenanforderungen, Praxisbeispielen vermittelt. Ihre Fragen sind ausdrücklich erwünscht.

**Maximale Teilnehmerzahl:**

14 Teilnehmer

**Dauer der Schulung:**

2 Tage

**Termine:**

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes, Training an.



# Maschinen – und Werkzeuginstandhaltung / TPM (Total Productive Maintenance)

## Hintergrund:

Die Produktivität einer Fertigung wird nachhaltig von der Verfügbarkeit der eingesetzten Betriebsmittel (Maschinen, Werkzeuge, Peripherien,...) bestimmt.

Jeder Anlagen- / Werkzeugausfall, meist zur Unzeit, bedeutet den Verlust von wertvoller Produktionszeit, Teilen und Mitarbeiterressourcen. Sie haben Instandhaltungsprobleme:

- Öllachen unter der Maschine
- Ungewöhnliche Geräusche von bewegten Bauteilen
- Qualitätsschwankungen
- ständige Werkzeugschäden
- keine Dokumentationen zu durchgeführten Instandhaltungsmaßnahmen
- Abweichungen im offiziellen / Kundenaudits bezüglich Instandhaltung
- Fehlende Standards zur Instandhaltungsdurchführung
- Ständige Maschinenstillstände

Kommen Ihnen diese Themen bekannt vor, dann könnte ein möglicher Lösungsweg ein Praxisworkshop zur Einführung / Weiterentwicklung des Instandhaltungsmanagements sein.

Die Wichtigkeit eines Instandhaltungssystems mit Kennzahlen, Zielen und Präventionsansätzen haben Managementnormen wie z.B. IATF 16949 als Muss Anforderung aufgenommen.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen im Team, über Schnittstellen hinweg, Ihre Instandhaltungsprozesse zu analysieren, zu hinterfragen und gemeinsam zu optimieren. Anhand Ihrer Prozesse lernen Sie die Grundlagen des Lean Thinkings kennen und auf Ihre Instandhaltungsprozesse anzuwenden.

Im Praxisworkshop arbeiten wir an Ihren Produktionsanlagen, Ihren Artikeln, Ihren Mitarbeitern in Ihrer normalen Ablauforganisation. Gemeinsam analysieren wir den Ist – Status Ihres Instandhaltungsmanagements und optimieren dieses im Team.

Hierdurch erreichen wir am Ende des Praxisworkshops einen optimierten Instandhaltungsablauf mit klaren Aufgabenzuordnungen, einen neuen Standard für ein gelebtes Instandhaltungsmanagement und Sie haben hierdurch bereits den ersten Schritt zur Erhöhung Ihrer Wertschöpfung getan und die ersten „Früchte geerntet“!

## Zielgruppe:

Führungskräfte, Produktionsverantwortliche, Instandhaltungsmitarbeiter und Mitarbeiter, die Neugierde und Mut haben, neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.



# Fortsetzung - Maschinen – und Werkzeuginstandhaltung / TPM (Total Productive Maintenance)

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Lean Management
- Ausgewählte Lean Methoden 5S, Kanban, Poka, Yoke, Standards
- Arbeiten im PCDA – Problemlösungszyklus
- 7 Arten der Verschwendung
- Grundlagen TPM
- 16 Verlustarten in einem Unternehmen
- Autonome Instandhaltung
- Vorbeugende Instandhaltung
- Grundreinigung zur Ist-Zustandsermittlung
- Ziele fürs das Instandhaltungsmanagement definieren
- Strategische und Operative Kennzahlen definieren, z.B. OEE ( Overall Equipment Effectiveness )
- Störgrundhäufigkeiten (ZDF) sichten
- Problemlösungsstory
- Ausweisung von Abweichungen mit Mängelkarte
- Zusammenstellung Instandhaltungsaufgaben gemäß Maschinenherstellervorgabe
- Zuweisung Verantwortlichkeiten
- Erstellung Instandhaltungsschecklisten, autonome und vorbeugende Instandhaltung
- Abgleich Qualifikationsstatus der Mitarbeiter
- Erstellung Schulungsplan zum Training der Instandhaltungstätigkeiten
- Zusammenstellung zusätzlicher Potentiale
- Erarbeitung einer Roadmap der weiteren Umsetzung
- Maßnahmen zur Nachhaltigkeit, Instandhaltungsaudit
- Präsentation der Ergebnisse vor dem Management

## Dauer:

3-5 Tage für einen Umsetzungsworkshop in Ihrem Betrieb, je nach Zustand, Komplexität und Größe der Produktionsanlagen.

## Termine:

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Praxisworkshop an.

Gerne coachen wir Ihre Mitarbeiter auch in der Umsetzung im Arbeitsalltag oder unterstützen Ihr Unternehmen bei der nachhaltigen Umsetzung.



# E-Learning: Datenschutz

## Hintergrund:

Datenschutz, also der Schutz personenbezogener Daten, sichert das Grundrecht von Personen auf informationelle Selbstbestimmung. Menschen haben dadurch selbst die Freiheit zu bestimmen, wie mit ihren Daten umgegangen wird. Persönlichkeitsrechte und Privatsphäre sollen gewahrt bleiben.

Durch die fortschreitende Entwicklung der IT gewinnt dieses Thema zunehmend an Bedeutung.

Der korrekte Umgang mit diesem sensiblen Thema wird in dieser Online-Schulung vermittelt.

## Inhaltsübersicht:

- Datenschutz-Allgemein – Grundlagen der DSGVO
- Beschäftigtendatenschutz – Verarbeitung von Mitarbeiterdaten
- Datenschutz im Umgang mit Kunden und Lieferanten
- Datenschutzkonformer Umgang mit Bewerbungsdaten
- Umgang mit personenbezogenen Daten zur Durchführung von Werbung und Kundenakquise
- Umgang und Fallbeispiele zu Datenschutzverstößen
- Übersicht und Einhaltung der gesetzlichen Meldefristen bei Datenschutz-Vorfällen
- Praxisbeispiele und Urteile inklusive Tipps & Tricks für den Arbeitsalltag
- Schulungsdauer ca. 1 Stunde (40 Minuten Schulung + 20 Minuten Test)
- Inkl. persönlichem Zertifikat als Qualifikationsnachweis

## Teilnahmebedingungen

Ein personalisierter Account gewährleistet maximale Flexibilität, auch in der Durchführung der Schulung. Ihnen selbst obliegt es, wann Sie die Schulung durchführen und wie oft Sie pausieren. Der Zugang ist 30 Tage gültig.

Die Schulung schließt mit einer Prüfung ab. Nach deren erfolgreicher Absolvierung erhält jeder Teilnehmer ein personalisiertes Teilnahmezertifikat. Die Prüfung kann 1x kostenlos wiederholt werden.

## Kosten

Die Online-Schulung kostet 50,- pro Teilnehmer. (Mengenrabattstaffelungen auf Anfrage)

## Termine

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann kontaktieren Sie uns sehr gerne unter

Tel.: 0 22 41 / 39 74 7 – 0 oder [Info\(at\)hagen-consulting.de](mailto:Info(at)hagen-consulting.de)



# Lean Administration

## Hintergrund:

Seit Jahren schon liegt unser Augenmerk auf der Produktion. Wir haben in vielen Jahren große Erfolge erzielt und suchen heute noch die Cents, um die Produktionskosten zu reduzieren. Gleichzeitig verschwenden wir etliche Euros auf den Fluren unserer Administration.

Wie produktiv arbeitet ein Mitarbeiter in der Administration, was kostet Sie die Erstellung eines Angebotes oder einer Rechnung?

Bringen Sie Transparenz in die Administration und optimieren Sie nach den Ansätzen des Lean Management. Hierbei haben wir Tools für die Administration entwickelt, um die Abläufe verschwendungsfrei zu gestalten. Erhalten Sie einen Überblick über die Toolbox der Lean Administration.

## Ziel der Schulung:

In diesem Praxisworkshop wird an Hand einer Simulation die Methode „Wertstromanalyse“ genauer beschrieben. Nach dem Workshop können Sie Prozesse in der Administration aufnehmen und optimieren. Verbesserungen der Durchlaufzeit um mehr als 30% sind dann kein Zufall mehr.

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter, die die Neugierde und den Mut haben, neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Lean Management
- Grundlagen der Lean Administration
- Die Toolbox der Lean Administration
  - Auftragsstrukturanalyse
  - Wertstromanalyse
  - Tätigkeitsstrukturanalyse
  - Informationsstrukturanalyse
  - Besprechungsstrukturanalyse
- Simulation eines Unternehmensprozesses
- Wertstromanalyse
- Schritte zur Optimierung
- Wertstromdesign durchführen
- Simulation eines Sollzustandes
- Darstellung der Ergebnisse

## Termine:

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne einen individuellen, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Praxisworkshop an.



# Lean Kata - Coaching des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

## Hintergrund:

Der Begriff „Kata“ kommt aus dem japanischen Kampfsport und bedeutet, Abläufe so intensiv zu trainieren, dass sie vollkommen verinnerlicht und dadurch automatisch ablaufen.

Eine Kata ist z.B. das Binden einer Schleife. Die kontinuierliche Verbesserung soll ein Teil der täglichen Arbeit werden, ohne noch als diese betrachtet zu werden.

Kata ist eine Führungsaufgabe und unterteilt sich in die Verbesserungs- und Coaching-Kata.

Als Führungskraft ist es Ihre Aufgabe, die kontinuierliche Verbesserung zu steuern und voranzutreiben, hierzu erhalten sie die notwendigen Werkzeuge. Lernen Sie den Unterschied zwischen Ziel und Zielzustand kennen, Aufgaben gut zu stellen und Aufgaben mit dem KANBAN-Board zu steuern. Sie erlernen die Inhalte an Hand einer Simulation praktisch im Workshop.

## Ziel der Schulung:

Nach diesem Praxisworkshop können Sie Aufgaben richtig formulieren, deren Abarbeitung transparent auf dem KANBAN-Board darstellen und Ihre Mitarbeiter in der Erreichung der Ziele optimal coachen.

Ihr Aufwand für die Steuerung des KVP's reduziert sich auf 15min pro Tag.

## Zielgruppe:

Führungskräfte, die den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Schwung bringen und zur Routine im Unternehmen entwickeln wollen, ohne selbst immer die treibende Kraft sein zu müssen.

## Inhaltsübersicht:

- Lean Management und kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Die gut gestellte Aufgabe
- Führen mit Zielen
- Ziele vs. Zielzustand
- Das T-Modell des Zielzustands
- Die Kata
- Verbesserungs-Kata
- Coaching-Kata
- Hilfsmittel für die Coaching-Kata
- Das KANBAN-Board

## Termine:

Wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen gerne einen individuellen, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Praxisworkshop an.



# Praxisworkshop/Coaching: Six Sigma & Lean

## Hintergrund:

Ende der 80er Jahre hat Motorola eine Qualitätssicherungsinitiative begonnen, welche später von General Electric durch Jack Welch erfolgreich aufgenommen wurde.

Six Sigma wurde immer bekannter und viele Unternehmen verfolgten diesen Weg der Prozessoptimierung und erlebten ähnliche Erfolge und erhöhten so Ihre Wertschöpfung.

Six Sigma, Lean Management, Kaizen, KVP und Qualitätsnormen – die Anforderungen werden immer mehr. Wo sind Unterschiede, wo sind Schnittstellen, wo Ergänzungen?

In unseren Praxisworkshop verbinden wir die unterschiedlichen Philosophien und setzen die Modelle und Methoden zielorientiert ein, um die Wertschöpfung zu erhöhen.

## Ziel der Schulung:

Sie erhalten einen Überblick über die Six Sigma-Methodik, ergänzt von Lean Management Werkzeugen.

Die systematische Problemlösung und Erhöhung der Wertschöpfung stehen im Mittelpunkt des Praxisworkshops. Sie erlernen das Handwerkzeug, um kleine Projekte selbstständig in ihren Prozessen umzusetzen und so den KVP – Prozess zu unterstützen.

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Neugier und Mut haben, neue Wege zu gehen, um die Wertschöpfung der Arbeitsabläufe zu erhöhen.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Six Sigma
- Grundlagen Lean Management
- Six Sigma Projektablauf DMAIC
- DEFINE:
  - Projektauftrag
  - SIPOC-Modell
  - Kick-off
  - Kundenbedürfnisse richtig verstehen (VoC / CTB – Matrix)
  - KANO Modell
- MEASURE:
  - Produkt- und Prozessdaten erheben, bewerten
  - Grafische Darstellung von Daten
  - Operationale Definition
  - Prüfprozesseignung, verschiedene Verfahren
  - Six Sigma Kennzahlen berechnen DPU, ppm, DPMO, Yield
  - Prozessfähigkeitskennzahlen, Cp, Cpk





## **Fortsetzung - Praxisworkshop/Coaching: Six Sigma & Lean**

- ANALYZE:
  - Ishikawa-Diagramm
  - Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
  - Prozessanalyse
  - Wert- und Zeitanalyse
  - Wertstromanalyse
  - Prozessmapping
  - Ableitung der Kernursachen
- IMPROVE:
  - Kreativitätstechniken
  - Lean Tools ( 5S, Poka Yoke, Kanban, SMED, TPM, SFM u.s.w )
  - Arbeitsplatzlayout
  - Aufbau- und Lenkung von Pilotbereichen
  - Aufwand-Nutzen-Matrix
- CONTROL:
  - Prozess- und Projektdokumentation
  - Qualitätsregelkarten
  - Kennzahlenboards
  - Audits
  - Visuelles Management
  - Lessons Learned
- Gruppenübungen anhand einer Praxissimulation und gemeinsames Umsetzen der einzelnen Methoden



# Führungskräftetraining in 3 Modulen

## Ziel des Programms:

- Entwicklung eines Verständnisses von „Führung“
- Die eigene innere Haltung zur Führungsaufgabe entdecken und entwickeln
- Führungswerkzeuge kennen lernen und deren Anwendung trainieren
- Führung auch in schwierigen Situation meistern

## Modul 1: Führung und Führungswerkzeuge (zweitägig)

### Zielsetzung:

Führung setzt voraus, ein Mindestmaß an „Selbst-Führung“ zu leisten. Dazu ist es notwendig, sich mit den eigenen Werten, Einstellungen und Motiven zu befassen und diese auch mit den Erwartungen durch das Unternehmen und denen der Mitarbeiter abzugleichen. Nicht zuletzt sind die hier zu erwerbenden Erkenntnisse hilfreich, um das eigene Führungsverhalten und die Wirkung auf andere besser einschätzen und steuern zu können.

Darüber hinaus geht es um das Kennenlernen und praktische Erproben der wichtigsten Werkzeuge.

### Inhalte:

- Die Rolle der Führungskraft und die damit verbundenen Fähigkeiten und Fertigkeiten einer Führungskraft;
- Persönlichkeit und Führung/ Wertebezogene Führung : Was ist mir wichtig ? Was sind die Werte meines Unternehmens ?
- Führungsstile und Führungsverhalten
- Ansatz der „Situativen Führung“ und Auswirkung im Arbeitsalltag
- Praxisrelevante Modelle der Kommunikation
- Grundlegende Kommunikationstechniken (verbal und nonverbal)  
(Verständlich kommunizieren, zielführend fragen, aktives Zuhören etc.)
- Feedback als Führungsinstrument; Feedback konstruktiv geben, Feedback annehmen
- Zielführend delegieren
- Die Gratwanderung zwischen Vertrauen und Kontrolle
- Motivation: Mitarbeitermotivation erkennen, aufrechterhalten und fördern  
(Basistheorien und Methoden)

## Modul 2: Führungsinstrumente : Systematisch führen (zweitägig)

### Zielsetzung:

Hier geht um den Einsatz von systematischen, wiederkehrenden Führungsinstrumenten, die sowohl den Führungskräften als auch den Mitarbeitern zur Weiterentwicklung dienen.



## Fortsetzung - Führungskräftetraining in 3 Modulen

### Inhalte:

- **Führen mit Zielen:** Was bedeutet das?  
Erarbeiten und Formulieren von SMARTEN Zielen  
Führen von Zielvereinbarungsgesprächen
- **Mitarbeitergespräche führen**  
Arten und Anlässe(z.B. Kritikgespräche, Fördergespräche, Rückkehrgespräche)  
Struktur und Aufbau der Gespräche  
Einsatz von Fall- und Rollenspielen
- Fördern und Fordern von Mitarbeitern; Bereitschaft für Veränderungen fördern

### Modul 3: Führungsstark auch in schwierigen Situationen (zweitägig)

#### Zielsetzung:

Wo Menschen miteinander arbeiten, entstehen Konflikte und Störungen. Der Umgang von Führungspersonen mit diesem Thema dient oft als Modell für die Konfliktkultur einer Organisation. Außerdem geht es in der Rolle der Führung häufig um die Schlichtung von Konflikten zu Gunsten der Arbeits- und Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern sowie um den Umgang mit Veränderungen im Unternehmen. Ein mutiger und souveräner Umgang mit diesen häufig emotional geladenen Situationen ist die Voraussetzung.

#### Inhalte:

- Basiswissen zum **Konfliktgeschehen** (Ursachen, Auswirkungen; Eskalationsmodelle)
- Basiswissen zum **persönlichen Konfliktverhalten**
- Am Konflikt beteiligt sein: die „roten Knöpfe“ oder Umgang mit Emotionen; „Werkzeug“ zur Klärung der Situation; Harvard-Modell (Basis); Gewaltfreie Kommunikation (Basis); Kommunikative Abwehr von Angriffen / Schlagfertigkeit
- Schlichtung von Konflikten als Führungsaufgabe: Wofür übernehmen Sie in Konflikten die Verantwortung?; Konflikte gezielt ansprechen; Konfliktgespräche strukturiert führen
- Mobbing begegnen
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern  
( Deeskalieren, Grenzen aufzeigen)



# Moderation von Meetings und Arbeitsgruppen

## Ziele des Trainings:

- Effizientes Vorbereiten von Meetings/Qualitätszirkeln
- Meetings ziel- und ergebnisorientiert führen
- Einsatz von unterstützenden Methoden
- Stärkung der sozialen und persönlichen Kompetenz als Moderator

## Folgende Themen werden im Training bearbeitet:

### **Rahmenbedingungen für effizientes Arbeiten in Meetings/Qualitätszirkel/ etc**

- kurzer Überblick
- Einführung in die Methoden der Arbeit in Gruppen:  
Moderation/Visualisierung/Dokumentation/Zeitmanagement -> Was ist was?
- effizientes Vorbereiten von Meetings

### **Steuerung der Gruppe**

- die Rolle des Moderators
- der Umgang miteinander: „Spielregeln“, Aufbau einer „Kommunikationskultur“
- die kommunikative Kompetenz der/ des Moderators/in: Aktivieren durch Fragetechnik; Aktives Zuhören; Gespräche steuern – auf Inhalt- und Beziehungsebene

### **Methoden zur Steuerung von Meetings/ Arbeitsgruppen**

- Strukturieren der Sitzung ( u.a. mit Hilfe des MindMappings)
- Visualisieren mittels verschiedener Arbeitsmittel
- Überblick über Methoden zur Problembearbeitung; Problemlösezyklus; Methoden zur Ursachen-Wirkungsanalyse und Strukturierung von Problemen; Einsatz von Methoden zur Lösungsentwicklung u.ä.

### **Was passiert, wenn nichts passiert? – Umgang mit „Stolpersteinen“**

- Aktivieren und Motivieren unterschiedlicher Teilnehmer;
- Umgang mit schwierigen Situationen: Wie löse ich Differenzen ? Wie gehe ich mit Widerstand um ?

### **Ergebnissicherung**

- Maßnahmenpläne aufstellen und verfolgen
- Einpflegen der Ergebnisse in bestehende Systeme
- Präsentation von Ergebnissen