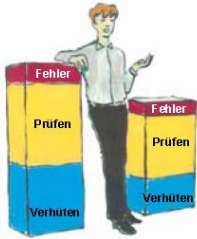


# ZbW-Lehrgang „Qualitätsmanager/in“

AO - Advance Organizer (Wissenskarte)



Pflege des ganzheitlichen Managementsystems  
Audits  
Normenkenntnisse  
Qualitätsmanagement  
Umweltmanagement  
Arbeitsicherheit



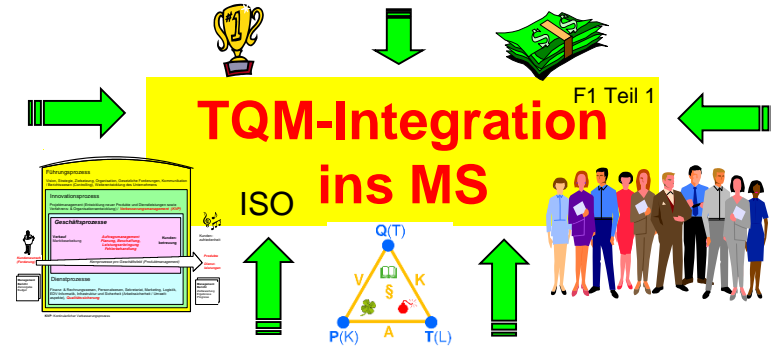
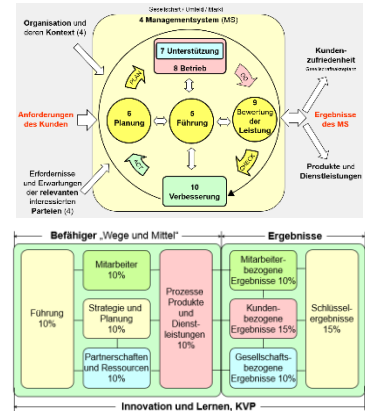
Produktmanagement  
Kundenauftragsabwicklung  
Lieferantenmanagement  
interne Dienstleistungsprozesse



Ideenmanagement / KVP  
Kreativitätsmethoden  
Projektmanagement  
Personalentwicklung  
Organisationsentwicklung  
Produktentwicklung  
Wissensmanagement

## Geschäfts- und Dienstprozesse mit Führungsinstrumenten

## Die Aufgaben des Qualitätsmanagers



## Innovationsprozess Führungsinstrumenten

## Führungsmodelle und Prozessmanagement

## Führungsprozess mit Führungsinstrumenten



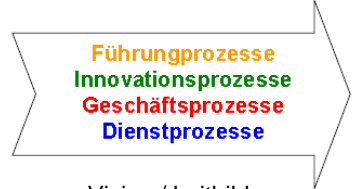
TQM-Tools



XMV

**Einfluss**  
Marktsituation mit Chancen und Risiken  
Kunden-, Mitarbeiter-, Gesellschaftsbedürfnisse  
Normen und Gesetze

Input



Output

**Messgrößen**  
Messgrößen / Kennzahlen  
Image / Ruf bei Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Behörden  
Ergebnisse 😊 😐 😞  
Prognosen ↗ ↘ ↙

## Organisieren

## Motivieren

## Moderieren

## Schulen

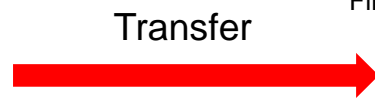
## Fachwissen

## Werten

## Entscheiden

## Präsentieren

Legende: F: Fach



Praxisumsetzung  
Firma