

## Informationen zum Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“



### Zeitlicher Ablauf des Qualitäts-Coach Seminars

(die folgenden Angaben sind Richtwerte, innerhalb des Seminars können individuelle Verschiebungen auftreten)

| Zeit                    | Inhalte                                                                                            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Schulungstag</b>  |                                                                                                    |
| 9:00 Uhr                | Beginn des Seminars                                                                                |
| 9:00 bis 11:00 Uhr      | Begrüßung und Einführung<br>Vorstellung ServiceQualität Deutschland<br>1. Teil Qualitätsmanagement |
| 11:00 bis 11:15 Uhr     | Pause                                                                                              |
| 11:15 bis 13:00 Uhr     | 2. Teil Qualitätsmanagement<br>1. Teil Serviceketten                                               |
| 13:00 bis 14:00 Uhr     | Mittagspause                                                                                       |
| 14:00 bis 15:30 Uhr     | 2. Teil Serviceketten                                                                              |
| 15:30 bis 15:45 Uhr     | Pause                                                                                              |
| 15:45 bis ca. 18:00 Uhr | 1. Teil QualitätsBausteine und Abschlussrunde des 1. Tages                                         |
| ca. 18:00 Uhr           | Ende des 1. Seminartages                                                                           |
| <b>2. Schulungstag</b>  |                                                                                                    |
| 9:00 Uhr                | Beginn des Seminars                                                                                |
| 9:00 bis 10:45 Uhr      | 2. Teil QualitätsBausteine<br>1. Teil Beschwerdemanagement                                         |
| 10:45 bis 11:00 Uhr     | Pause                                                                                              |
| 11:00 bis 12:15 Uhr     | 2. Teil Beschwerdemanagement<br>Maßnahmenplan und Umsetzung im Betrieb                             |
| 12:15 bis 12:30 Uhr     | Pause                                                                                              |
| 12:30 bis ca. 14:00 Uhr | Antragsformulare und Abschlussrunde des 2. Tages<br>Verleihung der Zertifikate                     |
| ca. 14:00 Uhr           | Ende des Seminars                                                                                  |

## Wichtige Hinweise zum Inhalt des Seminars

### Inhalte des Seminars

In den 1,5 Seminartagen wollen wir Ihnen Kenntnisse zu folgende Inhalten vermitteln bzw. gemeinsam mit Ihnen zu diesen Themen diskutieren, eigene Erfahrungen austauschen und das Erlernete mit Hilfe von Gruppenübungen und Beispielen vertiefen:

- Theoretische Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Kennenlernen von Serviceketten
- Schließen von Servicelücken mit Hilfe von QualitätsBausteinen
- Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren / kontrollieren
- Beschwerdemanagement – Bearbeitung und Umsetzung im Betrieb
- Erarbeitung eines Maßnahmenplans als Vorlage für den eigenen Betrieb
- Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
- Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Betrieb

### Ziele des Seminars

Mit der Durchführung des Seminars verfolgen wir – die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein – zwei Ziele:

- Zum einen möchten wir Sie persönlich im Bereich Qualitätsmanagement schulen und weiterbilden. Wir wollen Ihnen Möglichkeiten aufzeigen, Ihre betrieblichen Abläufe und Arbeitsweisen zu durchleuchten und diese auf ganz individuelle Weise zu verbessern.
- Zum anderen möchten wir Sie als Qualitäts-Coach der Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein ausbilden, so dass Sie im Anschluss an das Seminar Ihren eigenen Betrieb bzw. Ihren Arbeitgeber zur Zertifizierung mit dem Qualitätssiegel „Q“ führen können.

### Was passiert nach dem Seminar – der Weg zum Qualitätssiegel

Nach dem Abschluss des ersten Schrittes – der Ausbildung zum Qualitäts-Coach – erfolgt der zweite Schritt auf dem Weg zum Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe I: die Ausarbeitung der im Seminar erlernten Qualitätsinstrumente für den eigenen Betrieb unter Berücksichtigung Ihrer betrieblichen Besonderheiten und die Einreichung des Zertifizierungsantrages bei der Prüfstelle. Nach positiver Prüfung der Unterlagen durch die Prüfstelle (ansässig im Institut für Management und Tourismus an der Fachhochschule Westküste) erfolgt die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel für drei Jahre. In diesem Zeitraum wird der Maßnahmenplan jährlich erneuert und auf diesem Wege ein Prozess der kontinuierlichen Verbesserung im Betrieb eingeleitet.

## **Ansprechpartner für Fragen rund um die Ausbildung und die Zertifizierung**

Wir lassen Sie während des gesamten Prozesses nicht allein. Wenn Sie Fragen haben, sowohl vor und nach der Ausbildung als auch während der Zertifizierung, nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf – wir sind für Sie da und begleiten Sie!

Fachhochschule Westküste  
Institut für Management und Tourismus  
Fritz-Thiedemann-Ring 20  
25746 Heide  
Tel.: 0481-8555546  
E-Mail: [info@servicequalitaet-sh.de](mailto:info@servicequalitaet-sh.de)

Weitere Informationen zum Projekt ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein finden Sie im Internet unter [www.servicequalitaet-sh.de](http://www.servicequalitaet-sh.de).

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit!

Ihr Projektteam ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein