

QM-Handbuch Monika Neyses, Training & Coaching

Saarbrücken

Version vom 29.10.2020

QM-Handbuch

Monika Neyses, Training & Coaching

Ich, Monika Neyses, habe zum 28.10.2020 ein Qualitätsmanagementsystem in mein Einzelunternehmen eingeführt.

Dieses System dient der systematischen und geplanten Herangehensweise

- zum Leiten und Lenken meines Unternehmens,
- zur Ermittlung und Erfüllung von Kundenanforderungen.

Es ist die Grundlage zur Erreichung und Sicherung

- einer hohen Arbeitsqualität,
- zur Überprüfung der vollständigen Leistungserbringung,
- um Mehrwerte für meine Kunden zu schaffen,
- und um meine Unternehmensziele zu erreichen.

Alle Maßnahmen diesbezüglich werden im Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) dokumentiert, wirksam angewendet und ständig verbessert.

In dem vorliegenden, selbstverfassten QM-Handbuch wird ein Qualitätsmanagementsystem verbindlich formuliert und nach außen dokumentiert. Dazu werden die internen Prozesse und der Geltungsbereich des QM-Systems für all meine Dienstleistungen offengelegt und die methodisch und didaktischen Trainings-, Coachings- und Beratungsleistungen zur Erfüllung des Kundenauftrages nach außen dargestellt. Das QM-System gilt für alle meine Tätigkeiten und ist mir verbindliche Arbeitsgrundlage.

Es bildet daher die Basis für die gute Zusammenarbeit mit Kunden und "Interessierten Parteien";

- mit Kunden Unternehmen,
- mit Mitarbeitern von Kunden Unternehmen,
- der öffentliche Hand,
- mit Trägern von Weiterbildungsmaßnahmen,
- mit selbständigen Partnern als Referenten und Consultants,
- und mit externen Dienstleistern und Lieferanten.

Das vorliegende QM-Handbuch wird hiermit in der 1. Version in Kraft gesetzt.

Inhaltsverzeichnis

Zahlen – Daten – Fakten	
Das Firmenlogo	2
1. Profil	3
1.1 Leitbild und Selbstverständnis	3
1.2 Anwendung des QM-Systems	3
1.3 Prozesse	4
2. Leitungsprozess	5
2.1 Selbstverpflichtung	5
2.2 Leitbild, Ziele und Grundsätze der Unternehmenspolitik	6
2.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	12
3. QM-Planungsprozesse	12
3.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	12
3.2 Qualitätsziele und deren Planung	13
3.3 Planung von Änderungen	13
4. Unterstützungsprozesse	13
4.1 Ressourcen	13
4.2 Kompetenz	15
4.3 Bewusstsein	16
4.4 Kommunikation	16
4.5 Dokumentierte Informationen	16
5. Kundenprozesse	18
5.1 Betriebliche Planung und Prozesssteuerung	18
5.2. Anforderungen an kundenbezogene Prozesse	20
5.3. Entwicklung	20
5.4. Extern beschaffte Produkte und Dienstleistungen	21
5.5. Durchführung der Auftragsleistung	21
5.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	24
6. Bewertungsprozesse	24
6.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	24
6.2. Internes Audit	25
6.3. Managementbewertung	25
7. Verbesserungsprozesse	26
7.1. Allgemeines	26
7.2. Ungeplantes und Korrekturmaßnahmen	26
7.3 Fortlaufende Verhesserungen	26

8. Inkrafttreten	26
Vertragsvorlagen und Dokumente:	
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Schulungs-, Coachings- und Beratungsmaßna	hmen
Beratungsvertrag	
Dozentenvertrag	
Dozentenprofil	
Anmeldebestätigung	
Evaluationsbogen	