

# Basisopleiding Kwaliteitsmanagement

Ogive opleidingen

U kunt inschrijven via onderstaande link.

<http://www.ogive.nl/2006/2006/Opleidingen/Kwaliteitsmanagement/BasisopleidingKwaliteitsmanagement.htm>

## Studieprogramma

In deze boeiende opleiding komen de volgende onderwerpen aan de orde:

### Dag 1 – 10.00-16.00 uur- 5,5 uur, 0,5 uur pauze

#### *Positiebepaling kwaliteitszorg*

- + Wat is kwaliteit
- + Ontwikkelingen van de kwaliteitszorg
- + De kwaliteitssystemen, Arbo, milieu
- + De kwaliteitsafdeling
- + Rol van de kwaliteitsfunctionaris.

#### *Kwaliteitsmodellen*

- + Nieuwste versies van INK, ISO9001:2015, IIP, JCI, Gouden, Zilveren, Bronzen Keurmerk, laatste versie van HKZ, Balanced Scorecard, kwaliteitshandvesten. Lean management
- + Invloed van wetgeving, ARBO, WIA

### Dag 2 – 10.00-16.00 uur- 5,5 uur, 0,5 uur pauze

#### *Het kwaliteitssysteem en -handboek*

- + Rol en toegevoegde waarde van een kwaliteitshandboek
- + Werken naar een voortdurende verbetering van de bedrijfsresultaten
- + Procedures opstellen
- + Flowcharts maken
- + Kiezen, invoeren en beheren van een kwaliteitssysteem
- + Certificatie en accreditatie

#### *Metten en sturen van organisatiekwaliteit*

- + Methoden en technieken
- + Werken met prestatie-indicatoren (KPI's)
- + Verbeteringen signaleren en invoeren

### Dag 3 – 10.00-16.00 uur- 5,5 uur, 0,5 uur pauze

#### *Interne en externe audits*

- + Wat is een audit
- + Waarom audits?
- + Rol binnen de verbetercyclus
- + Organiseren van interne audits en voorbereiden van externe audits
- + Het kiezen van de juiste verbeteringen .

### Dag 4 – 10.00-16.00 uur- 5,5 uur, 0,5 uur pauze

#### *Communicatieve vaardigheden*

- + Interpersoonlijke communicatie
- + Interviewvaardigheden
- + Het geven van feedback
- + Communicatie bevorderen

#### *Adviesvaardigheden*

- + Wat is een advies
- + Het adviestraject en -acceptatie
- + Eigenschappen en vaardigheden van een adviseur
- + Adviesstijlen en -strategieën

**Dag 5 – 10.00-16.00 uur- 5,5 uur, 0,5 uur pauze**

*Rapporteren*

- + Presentatietechniek
- + Mondeling en schriftelijk presenteren van de kwaliteitsrapportages