

# Kennzahlen - Qualität in Bildungseinrichtungen messbar gestalten

Ihr Gradmesser für die Zukunftsstärke Festlegen. Messen. Optimieren.



**CERTQUA**  
Analysieren | Zertifizieren

Sichern Sie sich unseren 50 Euro-Frühbucher-Rabatt

Weitere Informationen finden Sie auf unsere [Homepage](#)

## Seminarinhalte

### Der Qualitätsmanager

- ✓ Stand und Tendenzen der Qualitätsdiskussion im Bildungsmanagement
- ✓ Prozesse gezielt ausrichten und koordinieren

### Prozessqualität definieren, messen und steuern

- ✓ Kernprozesse erkennen und einheitlich definieren
- ✓ Schwachstellenanalyse und Verbesserungspotenziale nutzen
- ✓ Kritische Faktoren für einzelne Prozesse ermitteln und bewerten

### Mit Qualitätskennzahlen Prozesse steuern und optimieren

- ✓ Kennzahlen definieren und einsetzen
- ✓ Qualitätsdaten erheben und Kennzahlen messbar gestalten

### Klarer. Effizienter. Besser. – Das Qualitätscontrolling

- ✓ Qualitätskennzahlen als Bestandteil eines Management-Informationsystems
- ✓ Wirksamkeit der Kennzahlen durch regelmäßigen Abgleich
- ✓ Ziel: Best Practice in allen Dienstleistungsbereichen

### Kunden- und prozessorientiertes Qualitätsmanagement

- ✓ Kundenzufriedenheit – Was sie bedeutet und wie Sie sie messen
- ✓ Kennzahlen als Wegweiser – Erfolgskontrolle bei der Kundenzufriedenheit

## Ihr Nutzen

Mit einem Kennzahlensystem können Sie die Erfolgsprozesse Ihrer Organisation noch besser steuern. Das entlastet Sie und sorgt für einen durchschlagenden Gesamterfolg. Qualitätskennzahlen dienen Ihnen hierbei zum Analysieren, Planen und Ausrichten der entscheidenden Prozesse. Nutzen Sie diesen Effizienzschub für noch zufriedenere Kunden und Mitarbeiter! Erfahren Sie, wie der Vergleich der festgelegten Kennzahlen (Soll) mit den tatsächlich erreichten Ergebnissen (Ist) schnell Aufschluss über den Qualitätsstand Ihrer Organisation gibt. Sie sehen gleich, wo von Zielvorgaben abgewichen wird, wie Sie gezielt gegensteuern und Essenzielles verbessern können. Ziel des Seminars ist Ihre fundierte Kompetenz, individuell für Ihre Organisation die angemessenen Qualitätskennzahlen festzulegen.

## Ihre Referentin



### Astrid Höhle

ist seit 2004 interne QM-Beauftragte und Auditorin bei einem Bildungsträger und seit 2011 selbständige Beraterin und Trainerin. Sie ist als freiberufliche

CERTQUA-Auditorin und Referentin für die Träger- und Maßnahmenzulassung nach AZAV und DIN EN ISO 9001 tätig.

## Methoden

- ✓ Vortrag mit Plenumsdiskussion
- ✓ Plenumsarbeiten
- ✓ Vertiefung durch praktische Beispiele

## Für wen ist dieses Seminar wichtig?

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte und Qualitätsverantwortliche in Bildungsorganisationen, die die Ergebnisse ihrer Bildungsarbeit mit konkreten Zahlen belegen möchten und über ein Instrumentarium verfügen möchten, welches sie in die Lage versetzt, Qualitätsprobleme zu erkennen und Verbesserungsprozesse anzustossen.

## Über CERTQUA

- ✓ Die CERTQUA ist ein Unternehmen der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (BDA, DIHK, ZDH) und des Wuppertaler Kreises - Bundesverband Betriebliche Weiterbildung.
- ✓ Sie ist nach ISO 17021 und ISO 17065 akkreditiert und zählt zu den Marktführern in der Bildungsbranche.
- ✓ National und international ist sie mit Experten in Qualitätsmanagement, Zertifizierung und Zulassung tätig.
- ✓ Über 1.300 Bildungseinrichtungen mit fast 13.000 Standorten und etwa 40.000 zugelassenen AZAV-Maßnahmen werden betreut.
- ✓ Kunden werden mit online-Portalen (CERTQUA-Service-Center, AZAV-Scout) unterstützt.

**659,- EURO**

zzgl. MwSt.

**Schicken Sie jetzt Ihre Anmeldung an [seminare@certqua.de](mailto:seminare@certqua.de)**

## FORTBILDUNGSNACHWEIS

Nach Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

□ Sichern Sie sich unseren 50 Euro-Frühbucher-Rabatt bis 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn

□ Durch Ihre Anmeldung bestätigen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Datenschutzbestimmungen.