



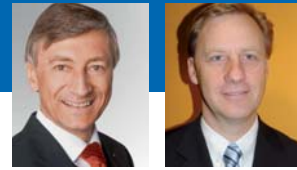
Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Kunden Forum 2012

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV®



Vorwort

Sicherheit und Mehrwert sollen nicht nur in unserem Slogan eine tragende Rolle spielen, sondern auch bei unserem Kundenservice. Wir haben für Sie spannende Veranstaltungen für 2012 vorbereitet mit Top-Referenten aus Theorie und Praxis.

In der großen Welt von Wikipedia und Google sind Fachinformationen sofort abrufbar. Aber von der Erfahrung und dem Wissen anderer zu profitieren und sich persönlich auszutauschen – das möchten wir Ihnen bieten! Unter dem Aspekt „von Kunden für Kunden“ haben wir neben Fachexperten auch Redner aus Ihren Reihen gewinnen können, die Ihnen wertvolle Tipps zur praktischen Umsetzung von Managementsystemen geben können.

Wir laden Sie herzlich ein zu unserem Themen-Mix aus Datenschutz, Energiemanagement, Bildung, Gesundheitswesen, Umweltmanagement, Servicequalität, aktuellen Entwicklungen im Qualitätsmanagement oder den Trend-Themen wie Demographischer Wandel und Wissensmanagement!

Nutzen Sie die Chance, mit Experten zu diskutieren und sich mit Branchen-Kollegen auszutauschen und nehmen Sie Platz in den Reihen unserer „Kundenforen 2012“!

Prof. Dr. Peter Schaff
Geschäftsführung (Sprecher)

Peter Mühlbauer
Geschäftsführung



Datenschutz

Datenschutz – wie sicher sind Sie wirklich

Viele Unternehmen haben große Unsicherheit in puncto Datenschutz. Eine gemeinsame Studie von TÜV SÜD und der Universität München soll helfen, eigene Handlungsfelder zu identifizieren und Lösungsansätze abzuleiten. Dr. Werner Degenhardt stellt Ihnen die Ergebnisse dieser Studie vor.

Referent

Dr. Werner Degenhardt

Akademischer Direktor Fakultät für Psychologie und Pädagogik
Ludwig-Maximilians-Universität München



Eine steigende Anzahl von Datenskandalen lässt erkennen, dass das Thema „IT-Sicherheit“ in Unternehmen oft so nebenbei geregelt wird. Ein TÜV SÜD-Penetrationstester zeigt anhand konkreter Praxis-Beispiele, wie Sie ein angemessenes Maß an IT-Sicherheit nach innen und außen etablieren können.

Referent

Thomas Springer

„Hacker“, Spezialist Internet-Zertifizierungen und IT-Sicherheit
TÜV SÜD Management Service GmbH



Hinweis:

Alle Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebestätigung, die als Bestandteil zur Datenschutzfortbildung verwendet werden kann.

15.03.2012 München

19.04.2012 Mannheim



Tagesseminar „Der QMB von morgen“

Der QMB von morgen

Das Berufsbild des Qualitätsmanagers wandelt sich mit seinen vielschichtigen Rollen und Aufgaben als Umsetzer innerhalb eines Unternehmens. Der Weg des modernen QMB besteht darin, sich durch Erweiterung des Aufgaben- und Beratungsprofils zu einem „internen Berater“ zu entwickeln. Er muss sich demnach auch fachfremde Disziplinen aneignen, um weiterhin erfolgreich zu sein.

Persönlichkeit und Soft Skills, aber auch Coaching und Change-Management Kompetenz werden für den beruflichen Erfolg zunehmend wichtiger.

Seminarinhalt

- Der Wandel im Berufsbild und persönliche Auswirkungen
- Wo stehe ich heute – wo will ich hin?
- Zeit- und Selbstmanagement-Tools zur Erreichung meiner Ziele
- Austausch mit Referenten und Teilnehmer

Referent

Leonardo Castiglione

Management-Berater, Dozent und zertifizierter Coach,
Autor des Fachbuches „Der Qualitätsmanager als Allround-Talent“



21.03.2012 Hamburg

20.09.2012 München



ServiceExzellenz-Konferenz

ServiceExzellenz 2012: Die wichtigsten Treiber im Service für Ihren Unternehmenserfolg

Exzellenter Service macht den entscheidenden Unterschied im Wettbewerb. Hervorragende Referenten berichten darüber und führen Sie praxisorientiert an die Servicezielsetzung für Ihr Unternehmen.

Nach dem großen Erfolg der ServiceExzellenz-Konferenz 2011 wird diese Veranstaltung 2012 als Ganztages-Veranstaltung mit hochkarätigen Workshops (kostenpflichtig) und Vorträgen angeboten.

Die Themen der Workshops:

ServiceExzellenz in der gelebten Praxis

- Unternehmenssteuerung durch sinnvolle Serviceziele und Standards
- Nutzung von Kundenfeedback zur Steigerung des Unternehmenserfolgs

Das ausführliche Programm finden Sie unter folgendem Link:
www.tuev-sued.de/serviceexzellenz-konferenz

Hier können Sie sich auch für die Veranstaltung anmelden.

01.03.2012 Frankfurt/Main



ServiceExzellenz-Konferenz

Referenten



Prof. Dr. Ottmar L. Braun

Lehrstuhl Psychologie des Arbeits- und Sozialverhaltens
Universität Koblenz-Landau



Prof. Dr. Christian Coenen

Life Sciences und Facility Management
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften



Prof. Dr. Matthias Gouthier

Direktor des Centers für Service Excellence
EBS Business School



Dr. Markus Nienhoff

Bereichsleitung Logistik & Business Development
TÜV SÜD Management Service GmbH



Emil Salzeder

Geschäftsführer
com.cultur GmbH



Dr. Andreas Schöler

Geschäftsführer der IFMOD+ GmbH & Co. KG
Lehrbeauftragter an der LMU München



Tomislav Vlahovic

Leiter Service-Zertifizierungen
TÜV SÜD Management Service GmbH



Dr. Andreas Winckler

Bereichsleitung Services
Messe Frankfurt Venue GmbH



Gesundheitswesen

„Vorstellung der Studie von TÜV SÜD und Stiftung Gesundheit“

Thema und Referent

„Qualitätsmanagement in ärztlichen Großpraxen und medizinischen Einrichtungen 2011“



Carsten Diercks

Projektverantwortlicher
TÜV SÜD Management Service GmbH

„Doppeltes Risiko – doppelte Chance“

Was Sie in Ihrer Doppelrolle als Entscheider und Unternehmer in Klinik/Arztpraxis wissen müssen – aktuelle Rechtsprechung und Trends bzgl. effizienter und rechtssicherer Organisation von Klinik/Arztpraxis zur nachhaltigen Unternehmenswertsteigerung und (persönlichen) Risikoreduktion.

Referenten



Prof. Dr. jur. Josef Scherer

Rechtsanwalt und Ombudsmann,
Professor für Unternehmensrecht (Compliance),
Risiko- und Krisenmanagement, Hochschule Deggendorf



Alexandra Glufke-Böhm

Rechtsanwältin
Fachanwältin für Medizinrecht, Regensburg

26.04.2012 München

17.10.2012 Berlin



Gesundheitswesen

Patientensicherheit: Was ist praktisch relevant?

Es gibt zum Thema Patientensicherheit mittlerweile verschiedene Ansätze und Strategien. Aber nur wenige halten einer wissenschaftlichen Überprüfung stand.

Univ.-Prof. Dr. Norbert Pateisky und Capt. Hans Härting gelingt es, Krankenhausbelegschaften dazu zu motivieren, die besten Strategien anzuwenden. Für die Sicherheit von Patienten und der eigenen Sicherheit. Die erzielten Messergebnisse sind beachtlich.

Referenten



Capt. Hans Härting

Cheffluglehrer Boeing - 737, Austrian Airlines
Mitglied des Vorstandes AssekuRisk AG, Luxembourg



Univ.-Prof. Dr. Norbert Pateisky

Leitung Abt. klinisches Risikomanagement
Universitäts-Frauenklinik Wien



Energiemanagement

Nachhaltiges Energiemanagement

Energieverbrauch und Energieeffizienz werden künftig für jedes Unternehmen noch an Bedeutung gewinnen. Unternehmen müssen Strukturen schaffen und festlegen: beginnend mit der betrieblichen Energiepolitik über eine systematische Erfassung und Bewertung der Energieverbräuche bis hin zur Realisierung von Maßnahmen zur Erschließung von Einsparpotentialen.

Stromintensive Unternehmen mit mehr als 10 GWh Jahresverbrauch, die einen Antrag auf Reduzierung der EEG-Umlage stellen können, müssen ein voll funktionsfähiges und zertifiziertes Energiemanagementsystem nachweisen. Voraussichtlich kommen ab 2013 energieintensive Unternehmen mit einem Energiemanagementsystem auch in den Genuss von Steuerermäßigungen nach StromStG und EnergieStG.

Zertifizierung nach DIN ISO 50001 (Energiemanagement)



Referent

Dipl.-Ing. (FH) Klaus-Dieter Fürsch
Produktmanager und Auditor Energiemanagement
TÜV SÜD Management Service GmbH

PLUS Praxis-Experten und Wirtschaftsprüfer!

28.03.2012	Essen
18.04.2012	Hamburg
08.05.2012	Dresden
13.09.2012	Nürnberg
18.10.2012	Mannheim



Prozessorientierung Automotive

Prozessorientierung Automotive

„Ständige Verbesserung“ ist ein kontinuierlicher Prozess, der einerseits alle Mitarbeiter einbezieht und andererseits alle Abläufe, Prozesse und Zustände verbessert, vereinfacht und kostengünstiger gestaltet.

Um diesen Gedanken gerecht zu werden, hat die Automobilindustrie den prozessorientierten Ansatz zur Darstellung und Lenkung der Unternehmensabläufe gewählt.

Einige Methoden und Ansätze zur prozessorientierten Verbesserung und Auditierung werden im Zusammenhang mit der ISO/TS 16949:2009 aufgezeigt.



Referenten

Dipl.-Ing. (FH) Alexandra Koller
Leiterin Großkundenbetreuung, Lead Auditorin
TÜV SÜD Management Service GmbH



Dipl.-Kfm. Christof Grüner
Lead-Auditor
TÜV SÜD Management Service GmbH

24.05.2012	Stuttgart
------------	-----------



Bildung

Bildung

Die „Bildungsnorm“ DIN ISO 29990 beschreibt Anforderungen an das Managementsystem eines Dienstleisters in der Aus- und Weiterbildung. Wir informieren Sie über die Voraussetzungen zu dieser Zertifizierung und stellen Ihnen in unserem zweiten Thema die Neuigkeiten der AZVV vor, die ab April 2012 mit dem „Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt“ wirksam werden. Praxis-Referenten berichten über die Einführung beider Zertifizierungen in einer Akademie sowie über das „Mehr-Ebenen-Prozess-Modell“.

Themen und Referenten

„Neuigkeiten der AZVV und Voraussetzungen zur Zertifizierung der DIN ISO 29990“



Willi Lauer

Auditor und Projektleiter Bildung
TÜV SÜD Management Service GmbH

„Erfahrungsbericht zur Einführung der AZVV und DIN ISO 29990“



Hartmut Stahl

Geschäftsführender Gesellschafter
Icos Akademie, Rosenheim

„Mehr-Ebenen-Prozess-Modell“



Stephen Hollewell

Leiter Geschäftsbereich Fremdsprachen Training & Services
Audi Akademie GmbH, Ingolstadt

29.02.2012 Regensburg

13.03.2012 Leipzig



Umweltmanagement

Umwelt schützen: Kosten senken, Verantwortung und Haftung

Umweltschutz ist in die strategische Unternehmensführung genauso mit einzubeziehen wie Gewinnerzielung, Wachstum und soziale Verantwortung. Erfahren Sie auf unserer Veranstaltung den Rahmen der Gesetze und behördlichen Anforderungen genauso wie Praxis-Tipps zur Implementierung eines Umwelt-Managementsystems.

Themen und Referenten

„Umwelt schützen – Kosten senken“



Klaus Stracke

Lead Auditor und Vertriebsbeauftragter
TÜV SÜD Management Service GmbH

„Einführung eines Umwelt-Managementsystems in einem Unternehmen der Wehrtechnik. Eine Herausforderung mit vielen Variablen.“



Thomas Melchior

Abteilungsleiter Qualitätsmanagement – Integriertes Management
Krauss-Maffei Wegmann GmbH & Co. KG, Kassel

„Integrierte Managementsysteme in der Praxis am Beispiel DIN ISO 9001, 14001, 18001“



Konrad Pscheidl

Leiter Integriertes Management System
MHM Holding GmbH, München

14.03.2012 Stuttgart



Trendforum: 3 zukunftsweisende Themen – 3 Top-Referenten

Wir haben uns in den letzten Jahren rasant von einer Informations- zur Wissensgesellschaft entwickelt. Wer diese Tendenzen nicht pro-aktiv in seine Arbeitswelt integriert, wird sich bald nicht mehr darin zurechtfinden – und wer sie nicht in seine Unternehmensentscheidungen integriert, wird seine Marktchancen verpassen. Bernd Fiedler gibt Denkanstöße wohin die Wissens-Reise in unserer Gesellschaft, in unseren Unternehmen und vor allem für uns persönlich geht.

Thema und Referent

„Wie die Wissensgesellschaft unsere Unternehmen verändert“



Bernd Fiedler

Inhaber
fiedelia, Wissens- und Managementberatung, Geltendorf/München

Der demographische Wandel bringt Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt mit sich. Welche Veränderung ergibt sich dadurch auch für Ihr Unternehmen und wie gehen Sie damit um?

Thema und Referent

„Demographischer Wandel – Auswirkungen auf Ihr Unternehmen“

Werner Kotschenreuther

Personalleiter
Loewe Opta GmbH, Kronach



Social Media hat in den letzten Jahren die Kommunikation der Menschen untereinander grundlegend verändert. Für die interne Kommunikation bieten sich neue Möglichkeiten, Informationen und Wissen im Unternehmen weiterzugeben. Der Vortrag gibt einen Überblick über geeignete Plattformen und die damit verbundenen Chancen und Risiken.

Thema und Referentin

„Social Media statt Flurfunk? Soziale Netzwerke im Unternehmen“

Bettina Barnet

Geschäftsleitung
BARNET:B beratung, Landsberg am Lech





Aviation Security

Aviation Security

Durch die behördlichen Neuerungen in der Luftfrachtsicherheit kommen auf Unternehmen, die Luftfracht versenden, bis März 2013 teils gravierende Änderungen in der bisherigen Abwicklung zu, wenn sie zum sogenannten „bekannten Versender“ zugelassen werden möchten.

Wir möchten Ihnen dieses Thema transparenter machen und Sie mit den wesentlichen Informationen zur Umsetzung und Einbindung von Sicherheit in Ihrem Unternehmen vertraut machen.

Themen und Referenten

„Einbindung von Sicherheitsanforderungen in ein Managementsystem“



Adrian Wallishäuser

Projektleiter Aviation Security
TÜV SÜD Management Service GmbH

„Der bekannte Versender im Rahmen der Luftfrachtsicherheitsinitiative“



Stefan Reinhardt

Berater und Leiter Vertrieb
AOB, Soest

... sowie ein weiterer Referent aus der Industrie!

12.09.2012 Hamburg



Termin	Ort	Themenbereich
29.02.2012	Regensburg	Bildung
01.03.2012	Frankfurt/Main	ServiceExzellenz-Konferenz
13.03.2012	Leipzig	Bildung
14.03.2012	Stuttgart	Umweltmanagement
15.03.2012	München	Datenschutz
21.03.2012	Hamburg	Der QMB von morgen
28.03.2012	Essen	Energiemanagement
18.04.2012	Hamburg	Energiemanagement
19.04.2012	Mannheim	Datenschutz
26.04.2012	München	Gesundheitswesen
08.05.2012	Dresden	Energiemanagement
24.05.2012	Stuttgart	Prozessorientierung Automotive
12.09.2012	Hamburg	Aviation Security
13.09.2012	Nürnberg	Energiemanagement
20.09.2012	München	Der QMB von morgen
11.10.2012	München	Trendforum
17.10.2012	Berlin	Gesundheitswesen
18.10.2012	Mannheim	Energiemanagement



Bitte senden oder faxen Sie das ausgefüllte Anmeldeformular an:

TÜV SÜD Management Service GmbH
Marketing – Stichwort „Kunden Forum 2012“
Ridlerstraße 65 • 80339 München



Allgemeine Informationen

Konzept

Wir bieten Ihnen im Rahmen unseres Veranstaltungsprogramms einen bunten Mix an spannenden Themen. Neben TÜV-Referenten berichten auch Experten aus der Praxis: von Kunden für Kunden!

Teilnehmer

Alle Interessierte sind herzlich eingeladen!
Die Plätze für die Veranstaltungen sind z. T. begrenzt und daher gilt „first come – first serve“.

Anmeldung

- über das Anmeldeformular auf der rechten Seite
- über das Internet: www.tuev-sued.de/kundenforum
- über das Anmeldeformular, welches dem persönlichen Einladungsschreiben beiliegt

Kosten

Die Teilnahme an den Kundenforen ist kostenlos.
Die Veranstaltungen beginnen gegen 15.00 Uhr bzw. 16.00 Uhr.
Im Anschluss an die Vorträge laden wir Sie in kreativer Gesprächsrunde zu kleinen Köstlichkeiten und Erfrischungen ein.



Kontakt

Frau Alexandra Hanner
alexandra.hanner@tuev-sued.de
Tel: +49 (89) - 57 91 - 45 76
Fax: +49 (89) - 57 91 - 34 97

Anmeldung

Ja, ich nehme an der Veranstaltung Kunden Forum teil:

am in

am in

am in

am in

Weitere Teilnehmer:

.....

Adresse

Firma:

Abteilung:

Vorname:

Nachname:

Straße/Nr.:

PLZ/Ort:

Tel.-Nr.:

Fax-Nr.:

E-Mail:

.....

Datum, Unterschrift

FAX: +49 (89) - 57 91 - 34 97



Management Service



www.tuev-sued.de/kundenforum

TÜV SÜD Management Service GmbH

Ridlerstraße 65

80339 München

Deutschland

Tel.: +49 (89) - 57 91 - 45 76

Fax: +49 (89) - 57 91 - 34 97

