



# Qualitätsmanagement

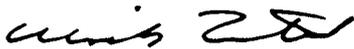
FORUM · Institut für Management GmbH

**Sehr geehrte Kunden,  
Interessenten und Geschäftspartner,**

Das FORUM Institut bietet seit über 40 Jahren aktuelle, praxisnahe und vor allem qualitativ hochwertige Weiterbildungsveranstaltungen an. Als Premiumanbieter ist ein transparentes und umfängliches Qualitätsmanagement für uns nicht nur selbstverständlich, sondern wir richten unsere gesamten Geschäftsprozesse danach aus.

Überzeugen Sie sich von unseren umfangreichen Maßnahmen und Vorgaben – am besten bei einer der nächsten Weiterbildungsveranstaltungen.

Freundliche Grüße



Prof. Dr. Ulrich Zeitel  
Geschäftsführer  
FORUM · Institut für Management GmbH

*„ Wenn es einen Weg gibt, etwas besser zu machen: finde ihn.“*

Thomas Alva Edison (1847-1931),  
amerikanischer Erfinder und Unternehmer

## Die Qualitätskriterien des FORUM Instituts

IMI (Innovative Medicines Initiative) hat als private public partnership zwischen Europäischer Union und EFPIA neun Qualitätskriterien für eine professionelle Aus- und Weiterbildung in Europa definiert. Seit 2012 berücksichtigen wir diese Kriterien im Bereich Pharma & Healthcare; ab 2018 gelten die Qualitätskriterien forumweit für alle Veranstaltungen.

Als „LifeTrain-Signatory“ ist das FORUM Institut aktiver Partner bei der Weiterentwicklung und Optimierung dieser Qualitätsstandards.

Um auch aus externer Sicht eine Bestätigung zu erhalten, haben wir unser Qualitätssystem einem externen Audit unterzogen. Wir sind sehr stolz, dass die PharmaTrain Federation unser Qualitätsmanagement als exzellent und weit über die IMI-Anforderungen hinausgehend bewertet hat. Daher wurde dem FORUM Institut für Management das Prädikat „Pharmatrain Center“ verliehen.

## Die Qualitätskriterien – Unsere Qualitäts-Charta

Die 9 Qualitätskriterien werden für das komplette FORUM Institut in unserer Qualitäts-Charta beschrieben. Diese Charta enthält für jedes Qualitätskriterium ein Kapitel mit Handlungsanweisungen, die für jede Veranstaltung zu berücksichtigen sind. Einmal jährlich wird die Charta einem internen Review unterzogen.

## Die Qualitätskriterien – Die Umsetzung im FORUM Institut

### **Kriterium 1:**

Akkreditierung der Veranstaltungen durch Universitäten / Standesorganisationen oder ein System, um die angebotenen Veranstaltungen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

→ Wir prüfen, ob eine externe Anerkennung einer Veranstaltung (z. B. durch Standesorganisationen, Universitäten, Verbände etc.) sinnvoll ist und für den Kunden einen Mehrwert bedeutet.

→ Wir prüfen im Austausch mit externen Experten jedes Programm auf seine Aktualität.

→ Wir konzipieren jedes Programm unter Berücksichtigung der Qualitätskriterien:

- Ausgewiesene Experten als Referenten gewinnen
- Teilnehmerkreis definieren
- Seminarziel definieren

### **Nach jeder Veranstaltung prüfen wir für eine mögliche Wiederholung Anpassungen:**

- Inhaltliche Änderungen
- Änderungen am Referentenplenum
- Anpassung des Zeitplans
- Anpassung der Zielgruppe

### **Kriterium 2:**

Qualitätssicherung Referenten

→ Unsere Referenten sind ausgewiesene Experten auf ihrem Themengebiet. Das stellen wir im Vorfeld sicher.

→ Für jede Veranstaltung erhalten wir eine Rückmeldung durch die Teilnehmer zu den Referenten.

→ Wir bieten unseren Referenten die Möglichkeit zur eigenen Weiterbildung.

### **Kriterium 3**

Review des QA/QC Prozesses

→ Für jede Veranstaltung wird das Kriterium „Gesamteindruck“ der Bewertungsbögen als Durchschnitt berechnet. Das FORUM Institut hat sich auf einen Mindestdurchschnitt geeinigt. Wird dieser nicht erreicht, muss die Veranstaltung zwingend komplett überarbeitet werden.

→ Am Ende des Jahres wird eine Gesamtnote für das ganze FORUM Institut erstellt. Mögliche Abweichungen werden analysiert.

### **Kriterium 4:**

Klare Zugangskriterien/Teilnehmerkreis

→ Für jede Veranstaltung definieren wir einen klaren Teilnehmerkreis. Ein heterogener Teilnehmerkreis erhöht den Lernerfolg vor Ort. Kriterien hierbei sind u.a. Hierarchien, Kenntnisstand, Zeit der Tätigkeit in dem entsprechenden Themengebiet, Erfahrungs- oder Erwartungshintergrund der Teilnehmer.

### **Kriterium 5:**

Klare Lernziele, klare Learning outcomes, Lernergebnisse

→ Für jede Veranstaltung definieren wir klare Lernziele, die aufzeigen, welche Fähigkeiten und welches Wissen in der Veranstaltung vermittelt werden.

→ Das Ziel jeder Veranstaltung wird klar beschrieben. Die Beschreibung bezieht sich nicht nur auf die Inhalte bzw. Themen, sondern auf das Wissen, das die Teilnehmer mitnehmen können.

### **Kriterium 6:**

Lernbedingungen

→ Für Seminare, Workshops und Lehrgänge geben wir eine Teilnehmerbegrenzung vor, um das Lernen in kleinen Gruppen und somit einen intensiven Austausch zu gewährleisten.

→ Eine eigene Abteilung kümmert sich um die Auswahl unserer Veranstaltungshotels.

→ Wir erstellen Veranstaltungen mit einem realistischen Zeitrahmen, dessen Einhaltung und Umsetzbarkeit regelmäßig überprüft wird.

→ Unser Tagungssekretariat, das die Veranstaltung vor Ort betreut, wird vor jeder Veranstaltung vom zuständigen Fachbereich des FORUM Instituts gebrieft.

### **Kriterium 7**

Assessment der Teilnehmer

→ Bei Mehrtagesveranstaltungen bieten wir, wo sinnvoll, Assessments an, um die Nachhaltigkeit der Erlernten zu sichern. Mögliche Assessments sind u.a.:

- Multiple Choice Tests
- Gruppenarbeiten
- Bearbeitung von Aufgaben durch Einzelpersonen (z.B. am Laptop)
- Frage/Antwort-Session
- Checklisten, die aktiv bearbeitet werden
- Workshops & Case Studies

### **Kriterium 8:**

Teilnehmer Feedback einholen und verwerten

→ Alle Bewertungsbögen jeder Veranstaltung werden hinsichtlich des Kriteriums Gesamteindrucks ausgewertet.

→ Alle Bewertungsbögen jeder Veranstaltung werden hinsichtlich der Kriterien Veranstaltungsunterlagen, Ambiente und Betreuung durch das Tagungssekretariat ausgewertet.

→ Jeder Referent erhält zu jeder Veranstaltung ein Feedback auf Basis der Bewertungsbögen.

### **Kriterium 9:**

Gute Teilnehmerunterlagen

→ Jeder Referent erhält für jede Veranstaltung Hinweise zur Erstellung einer qualitativ hochwertigen Präsentation.

→ Jede Dokumentation wird vor Druckfreigabe im Vier-Augen-Prinzip geprüft.

→ Teilnehmer-Feedbacks werden auf unserer Webseite veröffentlicht.

**Dieser Weg ist unser Ziel:**

*Qualität ist uns wichtig und deshalb sind wir Unterzeichner der IMI-Qualitätskriterien für Kursanbieter.*

Das FORUM Institut steht für Offenheit und Transparenz.  
Daher gehen wir aktiv auf unsere Kunden zu und lassen  
uns auf dem weltweit stärksten Bewertungsportal Trustpilot  
unabhängig bewerten.

**Weitere Informationen finden Sie unter:**

[www.forum-institut.de](http://www.forum-institut.de)