

beKa



Qualitätsmanagement im ÖPNV

Standards, Prozesse und Steuerung im ÖPNV & SPNV

Qualität im Personenverkehr entsteht nicht zufällig – sie ist das Ergebnis klarer Strukturen, definierter Prozesse und konsequenter Steuerung. Gleichzeitig unterscheidet sich die Verkehrsleistung grundlegend von industriellen Produkten: Produktion und Konsum erfolgen gleichzeitig, Störungen wirken unmittelbar, und viele Qualitätsmerkmale sind nur begrenzt steuerbar.

Datum und Ort:
06. – 07.10.2026
in Köln

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
22.09.2026

Vor diesem Hintergrund vermittelt das Seminar ein verkehrsspezifisches Verständnis von Qualitätsmanagement. Im Mittelpunkt steht ein dreistufiges Qualitätsmodell aus Systemqualität, Prozessqualität und Produktqualität. Dieses Modell ermöglicht es, Normanforderungen (z. B. ISO 9001, DIN EN 13816), betriebliche Abläufe sowie vertragliche Qualitätsvorgaben systematisch einzuordnen und praxisnah umzusetzen.

Die Teilnehmenden lernen, Qualitätsmanagement nicht als formale Dokumentationspflicht, sondern als strategisches Steuerungsinstrument zu nutzen – für stabile Betriebsabläufe, transparente Kennzahlen, belastbare Vertragsbeziehungen und eine nachhaltige Verbesserung der Servicequalität. Neben fachlichem Input stehen Diskussion, Erfahrungsaustausch und praxisnahe Fallbeispiele im Vordergrund. Freuen Sie sich auf zwei intensive Seminartage mit klarem Praxisbezug, strukturiertem Methodeneinsatz und wertvollen Impulsen für die eigene Organisation.

Besonderheit des Seminars

Das Seminar verbindet die Perspektive von Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern. Qualitätsmanagement wird nicht isoliert betrachtet, sondern im Zusammenhang mit Betriebsorganisation, Vertragssteuerung und praktischer Umsetzung im Linienverkehr. Im Mittelpunkt steht ein verkehrsspezifisches Ordnungsmodell, das Normen, Kennzahlen und Auditpraxis systematisch miteinander verknüpft.

Leitung & Moderation

Markus Bruch

Verkehrsfachwirt (IHK),
Zertifizierter Qualitätsmanager (TÜV), Langjährige Tätigkeit im öffentlichen Personenverkehr,
Dozent für Verkehrsrecht,
Organisation und
Qualitätsmanagement

Für wen ist die Veranstaltung gedacht Moderation

- QM-Beauftragte und Qualitätsmanagerinnen in Verkehrsunternehmen
- Betriebsleiterinnen (BOKraft/ BOSTrab)
- Bereichs- und Abteilungsleiter*innen (Betrieb, Planung, Controlling)
- Mitarbeitende von Aufgabenträgern des ÖPNV und SPNV
- Projektverantwortliche für Qualitäts- und Zertifizierungsprozesse

Ihre Ansprechpartnerin

Sandra Wendel

Tel.: 0221/95144928

E-Mail: wendel@beka.de

Inhalte (Auszug)

Grundlagen und Systemverständnis

- Qualitätsbegriff und Besonderheiten von Verkehrsdienstleistungen
- System-, Prozess- und Produktqualität im Personenverkehr
- Entwicklung vom Qualitätskontrollansatz zum ganzheitlichen Qualitätsmanagement

Normen und Standards

- ISO 9001 im Verkehrsunternehmen: Nutzen und Grenzen
- DIN EN 13816 und kundenorientierte Qualitätsmerkmale
- Sinnvolle Kombination von Normanforderungen und betrieblicher Praxis

Qualitätssteuerung im Betrieb

- Ableitung und Bewertung geeigneter Qualitätskennzahlen
- Subjektive und objektive Messmethoden
- Abgrenzung Qualitätsmanagement und Leistungskontrolle
- Bonus-/Malus-Systeme und ihre Wirkung

Audits und kontinuierliche Verbesserung

- Planung und Durchführung interner Audits
- Typische Feststellungen im Linienverkehr
- Maßnahmenmanagement und nachhaltige Qualitätsentwicklung

**06. – 07.10.2026
in Köln**

Zeiten

1. Tag: 09.00-17.00 Uhr
2. Tag: 08.00- 14.45 Uhr

Veranstaltungsort

Dorint an der Messe
Deutz-Mühlheimer Str. 22-24
50679 Köln

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 156,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Benötigte Unterlagen/ Vorbereitung

Es sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich. Für Notizen und Gruppenarbeiten wird die Mitnahme eines Laptops oder Tablets empfohlen.



Teilnahmegebühr

Bei Buchung eines Moduls **1315,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in. Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat
- Mittagessen am 1. und 2. Veranstaltungstag
- Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
- Alkoholfreie Getränke zum Abendessen und auf Wunsch max. 3 Gläser Bier oder Hauswein*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

* Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert, diese müssen vor Ort selbst bezahlt werden.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

**Anmeldung: Spätestens
bis 22.09.2026**

www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Ertstraße 15-17
50672 Köln

Telefon: +49 221 95 14 49 - 0
E-Mail: seminare@beka.de
Web: www.beka.de