

Kursstart alle 4 Wochen

# Qualitätsbeauftragte:r und -manager:in

Der Kurs vermittelt professionelle Kenntnisse in der Anwendung der ISO DIN EN 9001, der Planung und Kontrolle von QM-Systemen sowie im Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Der Lehrgang führt zudem durch die strategische Planung eines QM-Systems und behandelt mögliche Managementmethoden.



## Abschlussart

Zertifikat „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“

Zertifikat „Qualitätsmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation  
Qualitätsmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation



## Dauer

8 Wochen



## Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr

(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



## Nächste Kursstarts

27.05.2024

24.06.2024

22.07.2024

## LEHRGANGSZIEL

Wenn du den Lehrgang abgeschlossen hast, kannst du ein Qualitätsmanagement-System planen, einführen, pflegen und die Wirksamkeit kontrollieren. Außerdem verfügst du über professionelle Kenntnisse in der Anwendung der DIN EN ISO 9001 sowie in der Planung von internen Qualitätsaudits.

Zudem kannst du Qualitätsmanagementsysteme planen und implementieren. Du handhabst Messungen, Kontrollen und Problemlösungen sicher und verfügst über kompetente Kenntnisse in strategischen Managementmethoden.

## ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Führungskräfte und Mitarbeiter:innen, die mit Qualitätsmanagement betraut sind, ein QM-System in die Praxis umsetzen sollen oder sich in dem Bereich Qualitätsmanagement entwickeln möchten, sowie an Fach- und Führungskräfte aus Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, die aktiv am QM-System und an der Qualitätsverbesserung mitwirken.

## BERUFSAUSSICHTEN

Fachkräfte aus dem Bereich Qualitätsmanagement sind sowohl bei großen als auch mittelständischen Unternehmen in Industrie, Handel und im Dienstleistungssektor nachgefragt. Nach dem Lehrgang kannst du deine neuen Kompetenzen aussagekräftig mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation nachweisen.

Dein aussagekräftiges Zertifikat gibt detaillierten Einblick in deine erworbenen Qualifikationen und verbessert deine beruflichen Chancen.

## VORAUSSETZUNGEN

Für den Lehrgang werden Kenntnisse in qualitätsbezogenen Tätigkeiten empfohlen.

## LEHRGANGSINHALTE

### QUALITÄTSBEAUFTRAGTE:R MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION

#### Grundlagen des Qualitätsmanagements (ca. 2 Tage)

Begriffe und Definitionen  
Qualitätsmanagement  
Qualitätsmanagementsysteme  
Normen und Richtlinien  
Prozessgrundlagen

#### Unternehmensumfeld (ca. 1 Tag)

Kontext der Organisation  
Externe und interne Themen  
Interessierte Parteien  
Anwendungsbereich

#### Führung (ca. 1,5 Tage)

Grundsätze des Qualitätsmanagements  
Verpflichtung für das QM-System  
Kundenorientierung  
Qualitätspolitik  
Verantwortlichkeiten und Befugnisse

#### Planung (ca. 1 Tag)

Umgang mit Risiken und Chancen  
Qualitätsziele und Planung

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **Unterstützung (ca. 2 Tage)**

Management von Ressourcen  
Motivation der Mitarbeiter:innen  
Ressourcen zur Überwachung und Messung  
Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

### **Betrieb (ca. 1 Tag)**

Betriebliche Planung  
Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen  
Externe Bereitstellung

### **Operative Prozesse (Betrieb) (ca. 1 Tag)**

Entwicklung  
Produktion und Dienstleistungserbringung  
Freigabe von Produkten und Dienstleistungen  
Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

### **Bewertung der Leistung (ca. 1,5 Tage)**

Überwachung und Messung  
Analyse und Bewertung  
Qualitäts- und Managementwerkzeuge  
Managementbewertung

### **Auditierung und Zertifizierung (ca. 2 Tage)**

Grundlagen der Auditierung  
Interne Audits  
Auditablauf  
Lieferantenaudit  
Zertifizierungsaudit  
Total Quality Management/EFQM-Modell

### **Verbesserung (ca. 1 Tag)**

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen  
Fortlaufende Verbesserung

### **Projektmanagement (ca. 1 Tag)**

Begriffsdefinition Projekt  
Projekte erfolgreich managen

### **Kommunikation (ca. 2 Tage)**

Bausteine der Kommunikation  
Das Eisbergprinzip der Kommunikation  
Das Vier-Ohren-Modell  
Kommunikationsverhalten der Auditierenden

### **Projektarbeit (ca. 2 Tage)**

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### **Zertifizierungsprüfung „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (1 Tag)**

---

## **QUALITÄTSMANAGER:IN MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION**

### **Grundlagen des Prozessmanagements (ca. 2 Tage)**

Prozesse erkennen und systematisieren  
Prozesse identifizieren und gliedern  
Prozesse visualisieren und analysieren  
Prozesse beherrschen – Regelgrößen, Kennzahlen  
Prozesse verbessern und reorganisieren  
Prozessmanagement in Planung, Logistik und Service – Produktions- und Dienstleistungsplanung

### **Werkzeuge zum Prozessmanagement (ca. 3 Tage)**

Die Anwendung der Standardwerkzeuge – Problemdefinition, Prozessablauf-Diagramm, Ursachen-Wirkungs-Diagramm, Histogramm, Streudiagramm, Pareto-Diagramm, Zielformulierung  
Die 7 Managementwerkzeuge und ihre Funktion – Affinitätsdiagramm, Relationendiagramm, Baumdiagramm, Matrixdiagramm, Portfoliodiagramm, Problem-Entscheidungsplan, Netzplan

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **Planen mit FMEA und QFD (ca. 2 Tage)**

Einleitung: Die richtigen Dinge gleich richtig tun  
Die Fehler-, Möglichkeiten- und Einfluss-Analyse: Ziel, Nutzen, Anwendungsfelder  
Quality Function Deployment QFD: Produktplanung mit System

### **Statistische Methoden und Auswerteverfahren (ca. 2 Tage)**

Arten der Statistik  
Deskriptive Statistik – Visualisierung  
Induktive Statistik  
Statistische Grundbegriffe

### **Die Welt von Six Sigma (ca. 1 Tag)**

Mit Six Sigma die Kundenerwartung erfüllen  
Six Sigma und die Streuung im Prozess  
Die Methode Six Sigma in der Praxis  
Ohne Mitarbeiterbeteiligung geht es nicht  
Der DMAIC-Zyklus: Mit fünf Schritten zum Erfolg

### **Produkt- und Produzentenhaftung (ca. 1,5 Tage)**

Die Rechtsgebiete  
Nationales Recht, Europäisches Recht  
Das Verhältnis von EU-Recht zu nationalem Recht  
LkSG – Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz  
Produkthaftung aus Vertrag  
Sachmängel  
Gewährleistungsansprüche  
Positive Forderungsverletzung  
Beweislast und Verjährung  
Abgrenzung Garantie  
Kaufmännische Rügepflicht  
Gesetzliche Produkthaftungsansprüche  
Produzentenhaftung nach § 823 BGB  
Gefährdungshaftung nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)  
Verwaltungsrechtliche Produktverantwortung

### **Schadensvermeidungsstrategien (ca. 1,5 Tage)**

Vertragsgestaltung, Vertragsmanagement  
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)  
Haftungsbeschränkungen  
Qualitätssicherungsvereinbarungen  
Qualitätsmanagement  
Organisation  
Dokumentation

### **Die Geschichte der Qualitätspreise (ca. 0,5 Tage)**

Die Qualitätspreise im Überblick  
Japan: Der Deming-Preis  
USA: Der Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)  
Europa: Der European Quality Award (EQA)  
Das Programm EFQM Levels of Excellence  
Deutschland: Der Ludwig-Erhard-Preis und die Landespreise

### Das EFQM-Modell für Excellence (ca. 0,5 Tage)

Grundkonzepte der Excellence  
Der Grundaufbau des EFQM-Modells  
Die Befähiger-Kriterien  
Die Ergebnis-Kriterien  
Die Bewertung mit der RADAR-Bewertungsmethodik

### Mitarbeiterorientierung (ca. 0,5 Tage)

Notwendigkeit von Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung  
Mitarbeiterorientierung und das EFQM-Modell  
Mitarbeiterorientierung als Führungsaufgabe  
Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterorientierung, „Die Mitarbeiterbefragung“  
Wissensmanagement

### Die Balanced Scorecard (BSC) (ca. 1 Tage)

Perspektiven der BSC  
Ausrichtung der Organisation an der Strategie  
BSC-Pyramide, BSC-Prozess

### Von den Besten lernen – Benchmarking (ca. 0,5 Tage)

Ursprünge des Benchmarking  
Benchmarking-Methoden  
Ablauf eines Benchmarking-Prozesses

### Der ständige Verbesserungsprozess (ca. 1 Tag)

Kaizen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess  
Lenkung von fehlerhaften Produkten und Fehlern  
Umgang mit Fehlern, Vorbeugung, Korrektur  
Klassifikation von Fehlern  
Weitere Bausteine des KVP

### Projektarbeit (ca. 2 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### Zertifizierungsprüfung „Qualitätsmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (1 Tag)

## UNTERRICHTSKONZEPT

### Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein

Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

### Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

## FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Lehrgänge bei alfatraining werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von deiner Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [www.alfatraining.de](http://www.alfatraining.de).