NEXIO Online Akademie GmbH

Qualitätsmanagement Gesamtqualifikation - QMB bis zum:zur Auditor:in (mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation)

Qualitätsmanagement in der Verwaltung · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 9.922,50 €

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	15 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Monat
Vorkenntnisse	Berufliche Vorerfahrung
Abschluss	TÜV Zertifizierung (nach bestandener Prüfung) & trägerinterne Teilnahmebescheinigung

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Das Qualitätsmanagement übernimmt in Unternehmen eine wichtige Funktion. Es sichert die Qualität der Prozesse, der Leistungen und der Produkte. Damit verhilft es dem Unternehmen zu einem besseren Image, mehr Markanteilen und damit zu mehr Umsatz. Dieser Kurs beginnt mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems. Danach setzen Sie sich Schritt für Schritt mit dem Qualitätswesen auseinander. Sie lernen, ein Qualitätsmanagementsystem in einer Organisation einzuführen, umzusetzen und weiterzuführen. Sie beschäftigen sich mit den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 und wissen, mit welchen Maßnahmen diese erfüllt werden können. Die Qualifizierung vermittelt Ihnen außerdem, wie Sie interne Audits organisieren und durchführen. Im Kursverlauf lernen Sie mehrere Qualitätswerkzeuge und Methoden kennen, u.a. FMEA, QfD, BSC, Six Sigma und das EFQM-Modell. Dabei qualifizieren Sie sich sowohl zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) als auch zum Internen Auditor und zum Qualitätsmanager. Den Abschluss bildet die Qualifizierung zum Externen Auditor, die die Durchführung von Zertifizierungen von Organisationen beinhaltet.

02 Lehrplan & Module

1. Grundlagen des Qualitätsmanagements erlernen

Du lernst zentrale Begriffe des Qualitätsmanagements kennen, etwa Qualität, Kundenanforderung, Prozess und kontinuierliche Verbesserung. Zudem erfährst Du, welchen Nutzen ein QM-System für eine Organisation hat.

2. Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff. und ihre Umsetzung verstehen

Du setzt Dich mit der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. auseinander, insbesondere mit den Begriffen der ISO 9000 und den Anforderungen der ISO 9001. Außerdem lernst Du, wie diese Anforderungen in betriebliche Regelungen übersetzt werden.

3. Grundlagen von Prozessen kennenlernen

Hier geht es um die Grundlagen der Prozessorientierung, etwa Prozessarten, Prozesslandkarte, Schnittstellen und Prozessverantwortung. Du übst, Abläufe zu erfassen und grafisch darzustellen.

4. Einführung in den Aufbau und die Dokumentation von QM-Systemen

Du lernst, wie ein QM-System aufgebaut ist und welche dokumentierten Informationen die ISO 9001 fordert. Dazu gehören QM-Handbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen.

5. Qualitätsprüfungen durchführen und dokumentieren

Du planst Qualitätsprüfungen, legst Prüfmerkmale und Prüfmittel fest und dokumentierst Ergebnisse nachvollziehbar. Ebenso behandelst Du den Umgang mit fehlerhaften Produkten und die Einleitung von Korrekturmaßnahmen.

6. Ausgewählte Qualitätsmethoden anwenden

Du lernst bewährte Qualitätsmethoden kennen und anwenden, etwa Fehlersammelliste, Pareto-Analyse, Ursache-Wirkungs-Diagramm und 5-Why-Methode. Dabei geht es um die systematische Analyse von Problemen und deren Ursachen.

7. Grundlagen und Grundsätze des Qualitätsmanagements kennenlernen

Du beschäftigst Dich mit den sieben Grundsätzen des Qualitätsmanagements nach ISO 9000, darunter Kundenorientierung, Führung, Einbeziehung von Personen und Prozessorientierung. Anhand von Beispielen siehst Du, wie diese Prinzipien im Unternehmen umgesetzt werden.

8. Den PDCA-Zyklus nach Deming verstehen

Du lernst den PDCA-Zyklus mit den Phasen Plan, Do, Check und Act als Grundlage kontinuierlicher Verbesserung kennen. Anhand von Praxisfällen wendest Du den Zyklus auf konkrete Verbesserungsvorhaben an.

9. Prozesse identifizieren und steuern

Hier erfährst Du, wie Prozesse identifiziert, voneinander abgegrenzt und mit Kennzahlen gesteuert werden. Du legst Prozessziele, Verantwortlichkeiten und Messgrößen fest.

10. DIN EN ISO 9001:2015 umsetzen

Du behandelst die Abschnitte 1 bis 8 der DIN EN ISO 9001:2015, insbesondere Kontext der Organisation, Führung, Planung, Unterstützung und die Anforderungen an den Betrieb. Dabei übersetzt Du die Normforderungen in praxistaugliche Regelungen.

11. Qualitätsziele definieren und planen

Du lernst, Qualitätsziele aus der Qualitätspolitik abzuleiten, messbar zu formulieren und mit Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Terminen zu hinterlegen. Ebenso wird die Verfolgung der Zielerreichung behandelt.

12. Umgang mit Chancen und Risiken beherrschen

Hier geht es um den risikobasierten Ansatz der ISO 9001, also das Erkennen, Bewerten und Behandeln von Risiken und Chancen. Du wendest dafür Werkzeuge wie Risikomatrix oder SWOT-Analyse an.

13. Ressourcenmanagement verstehen

Du beschäftigst Dich mit den Anforderungen an Ressourcen nach ISO 9001, etwa Personal, Infrastruktur, Arbeitsumgebung, Überwachungs- und Messmittel sowie Wissen der Organisation. Außerdem lernst Du, wie Kompetenz und Bewusstsein der Mitarbeitenden sichergestellt werden.

14. Das QM-System dokumentieren

Du lernst, welche dokumentierten Informationen ein QM-System benötigt und wie sie erstellt, freigegeben, verteilt und aktualisiert werden. Zudem behandelst Du die Struktur eines schlanken, praxistauglichen QM-Handbuchs.

15. DIN EN ISO 9001:2015 umsetzen

Du setzt Dich mit den Abschnitten 8 bis 10 der DIN EN ISO 9001:2015 auseinander, also Betrieb, Bewertung der Leistung und Verbesserung. Dazu gehören Lenkung von Produkten und Dienstleistungen, Überwachung, internes Audit, Managementbewertung und Korrekturmaßnahmen.

16. Planung und Unterstützung durchführen

Du beschäftigst Dich mit den Anforderungen der ISO 9001 an Planung und Unterstützung, etwa Maßnahmen zu Risiken und Chancen, Qualitätsziele, Ressourcen, Kompetenz, Kommunikation und dokumentierte Information.

17. Entwicklung und Steuerung von Produkten/Dienstleistungen bewerkstelligen

Du erfährst, wie Entwicklungsprozesse für Produkte und Dienstleistungen nach ISO 9001 geplant, bewertet, verifiziert und validiert werden. Ebenso geht es um die Steuerung extern bereitgestellter Prozesse und Leistungen.

18. Überwachung und Messung durchführen

Hier lernst Du, wie Kundenzufriedenheit, Prozessleistung und Produktqualität überwacht, gemessen und analysiert werden. Du legst geeignete Kennzahlen fest und wertest Daten zur Entscheidungsfindung aus.

19. Qualitätswerkzeuge nutzen

Du lernst die klassischen Qualitätswerkzeuge kennen, darunter Fehlersammelliste, Histogramm, Pareto-Diagramm, Ishikawa-Diagramm, Korrelationsdiagramm und Qualitätsregelkarte. Anhand von Übungen setzt Du sie zur Problemanalyse ein.

20. Leistungen bewerten

Du beschäftigst Dich mit der Bewertung der Leistung eines QM-Systems, etwa durch Kennzahlen, interne Audits und Managementbewertung. Dabei leitest Du aus den Ergebnissen gezielt Verbesserungsmaßnahmen ab.

21. Interne Audits durchführen

Du lernst den Ablauf eines internen Audits kennen, von der Auditplanung über Checklisten und Auditgespräche bis zum Auditbericht. Zudem übst Du, Feststellungen zu formulieren und Korrekturmaßnahmen nachzuverfolgen.

22. Zertifizierungsverfahren verstehen

Du erfährst, wie ein Zertifizierungsverfahren abläuft, von der Auswahl der Zertifizierungsstelle über Stufe-1- und Stufe-2-Audit bis zu Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits. Außerdem lernst Du, wie Du die Organisation gezielt darauf vorbereitest.

23. Einen Kurzüberblick über TQM erhalten

Du erhältst einen Einblick in Total Quality Management als umfassenden Ansatz, der Qualität in allen Bereichen und auf allen Ebenen einer Organisation verankert. Dabei wird der Unterschied zu einem normbasierten QM-System deutlich.

24. Die Bedeutung der Systemprüfung in deiner eigenen Organisation verstehen

Hier geht es um die Rolle von Systemprüfungen in der eigenen Organisation und darum, wie Audits zur Steuerung und Verbesserung des Managementsystems beitragen. Du lernst Ziele und Grenzen interner Audits kennen.

25. Die Wirksamkeit und Leistung eines Systems beurteilen

Du lernst, wie die Wirksamkeit und Leistung eines Managementsystems beurteilt werden, etwa anhand von Zielerreichung, Kennzahlen und Auditergebnissen. Dabei unterscheidest Du zwischen Normkonformität und tatsächlicher Wirksamkeit.

26. Systemaudit, Prozessaudit und Produktaudit durchführen

Du lernst die Unterschiede zwischen System-, Prozess- und Produktaudit kennen und erfährst, wann welche Auditart eingesetzt wird. Dazu gehören jeweils Ziel, Umfang und typisches Vorgehen.

27. Auditorenauswahl treffen

Hier erfährst Du, nach welchen Kriterien Auditoren ausgewählt werden, etwa Fachkompetenz, Unabhängigkeit und persönliche Eigenschaften. Auch die Zusammenstellung von Auditteams wird behandelt.

28. Auditziele, Auditprogramm und Auditplanung festlegen

Du lernst, Auditziele festzulegen, ein Auditprogramm über einen längeren Zeitraum aufzustellen und einzelne Audits detailliert zu planen. Dazu gehören Auditumfang, Kriterien, Zeitplan und Checklisten.

29. Auditdurchführung durchführen

Du übst die Durchführung eines Audits, vom Sammeln objektiver Nachweise über Befragungen und Beobachtungen bis zur Prüfung von Dokumenten. Dabei achtest Du auf eine neutrale und sachliche Vorgehensweise.

30. Eröffnungs- und Abschlussbesprechung halten

Du lernst, wie Eröffnungs- und Abschlussbesprechung eines Audits strukturiert und moderiert werden. Im Mittelpunkt stehen die Klärung von Ablauf und Rahmenbedingungen sowie die verständliche Darstellung der Auditergebnisse.

31. Konformitäts- und Nichtkonformitätsbewertung durchführen

Hier geht es darum, Auditfeststellungen als Konformität, Nichtkonformität oder Verbesserungspotenzial einzustufen und eindeutig zu formulieren. Du übst, Abweichungen mit objektiven Nachweisen zu belegen.

32. Auditbewertung und Auditauswertung durchführen

Du lernst, Auditergebnisse zusammenzufassen, zu bewerten und daraus Schlussfolgerungen für das Managementsystem abzuleiten. Außerdem behandelst Du die Auswertung über mehrere Audits hinweg.

33. Berichterstattung und Nachverfolgung der Wirksamkeit durchführen

Du erstellst einen aussagekräftigen Auditbericht und lernst, wie Korrekturmaßnahmen vereinbart, nachverfolgt und auf Wirksamkeit geprüft werden. Dabei orientierst Du Dich an den Vorgaben der DIN ISO 19011.

34. DIN ISO 19011 kennen

Du setzt Dich mit dem Leitfaden DIN EN ISO 19011 zur Auditierung von Managementsystemen auseinander. Behandelt werden Auditprinzipien, das Management eines Auditprogramms, die Durchführung von Audits und die Kompetenz von Auditoren.

35. Kommunikation und Kommunikationstraining

Du trainierst Kommunikation in Auditsituationen und im Qualitätsmanagement, etwa Gesprächsführung, Fragetechniken und konstruktives Feedback. Ebenso übst Du den Umgang mit schwierigen Gesprächen und Einwänden.

36. Praktische Übungen durchführen

In praktischen Übungen wendest Du das Gelernte an, etwa in simulierten Auditgesprächen und Fallbeispielen. So festigst Du Vorgehensweisen und erhältst Rückmeldung zu Deinem Auftreten.

37. Total Quality Management (TQM) als Unternehmensphilosophie verstehen

Du lernst Total Quality Management als ganzheitliche Unternehmensphilosophie kennen, in der Kundenorientierung, Mitarbeiterbeteiligung und kontinuierliche Verbesserung zusammenwirken. Zudem erfährst Du, wie sich ein bestehendes QM-System in Richtung TQM weiterentwickeln lässt.

38. Mitarbeiterorientierung umsetzen

Du beschäftigst Dich damit, wie Mitarbeitende aktiv in die Qualitätsarbeit eingebunden werden, etwa durch Beteiligungsmodelle, Verbesserungsvorschläge und Qualitätszirkel. Zudem geht es um Motivation, Qualifikation und Verantwortung.

39. Wissensmanagement betreiben

Du lernst, wie das Wissen einer Organisation erfasst, gesichert und weitergegeben wird, etwa durch Dokumentation, Wissensdatenbanken und strukturierte Übergaben. Dabei berücksichtigst Du auch die Anforderungen der ISO 9001 an das Wissen der Organisation.

40. Benchmarking durchführen

Du lernst Benchmarking als Methode kennen, um eigene Prozesse und Leistungen systematisch mit anderen Organisationen zu vergleichen. Du gehst die Schritte von der Auswahl der Vergleichsgrößen bis zur Umsetzung von Verbesserungen durch.

41. Verbesserungsprozesse nutzen

Hier behandelst Du Methoden der kontinuierlichen Verbesserung wie KVP, Kaizen und das betriebliche Vorschlagswesen. Du lernst, Verbesserungsprojekte zu strukturieren und deren Wirksamkeit zu überprüfen.

42. Rechtliche Grundlagen kennen

Hier lernst Du rechtliche Grundlagen kennen, die für das Qualitätsmanagement relevant sind, etwa Produkthaftung, Gewährleistung, Produktsicherheit und Dokumentationspflichten. Du erfährst, wie ein QM-System zur Rechtssicherheit beitragen kann.

43. Prozessmanagement implementieren

Du lernst, wie Prozessmanagement in einer Organisation eingeführt wird, von der Prozesslandkarte über Prozessbeschreibungen bis zu Kennzahlen und Prozessverantwortung. Zudem geht es um die laufende Optimierung von Prozessen.

44. Statistische Qualitätswerkzeuge nutzen

Du lernst statistische Qualitätswerkzeuge wie Histogramm, Qualitätsregelkarte und Korrelationsdiagramm kennen. Anhand von Datensätzen übst Du, Streuungen und Auffälligkeiten in Prozessen zu erkennen.

45. Statistische Methoden und Verfahren anwenden

Hier behandelst Du statistische Methoden wie Kennwerte von Verteilungen, Stichprobenverfahren, Prozessfähigkeitsindizes und statistische Prozesslenkung. Du lernst, aus Messdaten belastbare Aussagen über Prozesse abzuleiten.

46. Die 7 Managementwerkzeuge anwenden

Du setzt die sieben Managementwerkzeuge ein, darunter Affinitätsdiagramm, Relationendiagramm, Baumdiagramm, Matrixdiagramm, Portfolio, Netzplan und Problementscheidungsplan. Damit strukturierst Du komplexe Problemstellungen und Planungen.

47. FMEA (Fehlermöglichkeitseinflussanalyse) durchführen

Du lernst die FMEA kennen, mit der mögliche Fehler, ihre Ursachen und Folgen frühzeitig erkannt und bewertet werden. Dabei übst Du den Ablauf von der Strukturanalyse bis zur Festlegung von Maßnahmen.

48. QFD (Quality Function Deployment) einsetzen

Hier erfährst Du, wie Kundenanforderungen mit Quality Function Deployment in technische Merkmale übersetzt werden. Im Mittelpunkt steht der Aufbau des House of Quality.

49. Six Sigma verstehen

Du erhältst einen Einblick in Six Sigma, einschließlich des DMAIC-Zyklus, typischer Rollen wie Green Belt und Black Belt sowie zentraler statistischer Grundgedanken. Dabei wird deutlich, wie Prozessstreuung gezielt reduziert wird.

50. Das EFQM-Modell kennenlernen

Du lernst das EFQM-Modell als Rahmen für Excellence in Organisationen kennen, einschließlich seines Aufbaus und seiner Grundgedanken. Außerdem erfährst Du, wie es sich von der ISO 9001 unterscheidet und wie es zur Weiterentwicklung genutzt wird.

51. Hauptkriterien: Ausrichtung, Realisierung und Ergebnisse verstehen

Du setzt Dich mit den drei Hauptbereichen des EFQM-Modells auseinander: Ausrichtung mit Zweck, Vision und Strategie, Realisierung mit Einbindung der Interessengruppen und Wertschöpfung sowie Ergebnisse aus Sicht der Interessengruppen und der Leistung.

52. Die RADAR-Bewertungsmethodik nutzen

Du lernst die RADAR-Logik mit den Elementen Ergebnisse, Vorgehen, Umsetzung sowie Bewertung und Verbesserung kennen. Damit bewertest Du Vorgehensweisen und Ergebnisse einer Organisation systematisch.

53. Den Stellenwert von Selbstbewertungen verstehen

Hier erfährst Du, wie Selbstbewertungen geplant und durchgeführt werden und welchen Nutzen sie für die Organisationsentwicklung haben. Du übst, Stärken und Verbesserungspotenziale abzuleiten und zu priorisieren.

54. Qualitätspreise kennenlernen

Du erhältst einen Überblick über Qualitätspreise wie den EFQM Global Award oder den Ludwig-Erhard-Preis. Dabei lernst Du Bewerbungsablauf, Bewertungsverfahren und Nutzen solcher Auszeichnungen kennen.

55. Qualitätsmanagementsysteme in Organisationen verstehen

Du betrachtest Qualitätsmanagementsysteme aus der Perspektive der gesamten Organisation, einschließlich Aufbau, Zusammenspiel der Prozesse und Integration mit anderen Managementsystemen. Dabei lernst Du typische Stärken und Schwachstellen kennen.

56. DIN EN ISO 19011 und DIN EN ISO 17021 kennen

Du setzt Dich mit der DIN EN ISO 19011 als Leitfaden für Audits und der DIN EN ISO/IEC 17021 als Anforderung an Zertifizierungsstellen auseinander. So verstehst Du, wie interne und externe Audits fachlich geregelt sind.

57. Zertifizierungsverfahren verstehen

Du betrachtest das Zertifizierungsverfahren aus Sicht der Zertifizierungsstelle, einschließlich Auditzeitermittlung, Stufe-1- und Stufe-2-Audit, Zertifikatserteilung sowie Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits. Dabei lernst Du die Rolle externer Auditoren in diesem Prozess kennen.

58. DIN EN ISO 9001 in der Umsetzung der Anforderungen verstehen

Du beschäftigst Dich aus Auditorensicht mit den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 und prüfst, wie deren Umsetzung in einer Organisation nachgewiesen werden kann. Dabei leitest Du passende Auditfragen und Nachweise ab.

59. Auditplanung durchführen

Du planst ein Audit Schritt für Schritt, legst Ziel, Umfang und Kriterien fest und erstellst Auditplan und Checklisten. Zudem stimmst Du Termine und Gesprächspartner mit den auditierten Bereichen ab.

60. Auditdurchführung: Eröffnungsgespräche, Auditgespräche, Abschlussgespräche abhalten

Du übst die Gesprächsführung während eines Audits, von der Eröffnung über Interviews mit Prozessverantwortlichen bis zur Abschlussbesprechung. Im Fokus stehen eine klare Struktur und eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre.

61. Konformitäts- und Nichtkonformitätsbewertung durchführen

Du übst, Auditfeststellungen eindeutig als Konformität oder Nichtkonformität einzustufen und sie normbezogen und nachweisbasiert zu formulieren. Anhand von Fallbeispielen schärfst Du Dein Urteil bei Grenzfällen.

62. Auditbewertung durchführen

Du lernst, Auditfeststellungen zu bewerten, zu gewichten und daraus ein Gesamturteil über das auditierte System abzuleiten. Dabei unterscheidest Du zwischen Haupt- und Nebenabweichungen.

63. Dokumentation erstellen

Hier geht es um die Dokumentation von Audits, etwa Auditnotizen, Checklisten, Abweichungsberichte und Auditbericht. Du lernst, Ergebnisse nachvollziehbar und revisionssicher festzuhalten.

64. Kommunikation beherrschen

Du vertiefst Kommunikationstechniken für Audits und Besprechungen, etwa aktives Zuhören, Körpersprache und den Umgang mit Widerständen. Damit trittst Du in Auditsituationen sicher und sachlich auf.

65. Fragetechniken anwenden

Du lernst verschiedene Fragetechniken kennen, darunter offene, geschlossene, hypothetische und Nachfragen, und setzt sie gezielt in Auditgesprächen ein. So gewinnst Du belastbare Informationen und objektive Nachweise.

66. Praktische Kommunikationsübungen durchführen

In praktischen Übungen trainierst Du schwierige Gesprächssituationen, etwa das Ansprechen von Abweichungen oder den Umgang mit ausweichenden Antworten. Rückmeldungen helfen Dir, Dein Gesprächsverhalten weiterzuentwickeln.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: TÜV Zertifizierung (nach bestandener Prüfung) & trägerinterne Teilnahmebescheinigung

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Berufliche Vorerfahrung

Du solltest mindestens einen Realschulabschluss und einen Facharbeiterabschluss haben. Du musst in der Lage sein, selbständig zu arbeiten. Sicheres Deutsch in Wort und Schrift wird von dir erwartet.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Qualitätsmanager, Qualitätsmanagementbeauftragter, Auditor

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen