NEXIO Online Akademie GmbH

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r (QMB) mit Zusatz Beschwerdemanagement mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation

Qualitätsmanagement in der Verwaltung · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 4.859 €

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

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	8 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Monate
Vorkenntnisse	Berufliche Vorerfahrung
Abschluss	TÜV SÜD 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: Du managst im wahrsten Wortsinne die Qualität – die der Prozesse, der Leistungen und der Produkte. Damit hilfst du dem Unternehmen zu einem besseren Image, mehr Markanteilen und damit zu mehr Umsatz.

Dieses Modul mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation beginnt mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems. Schritt für Schritt setzt du dich mit dem Qualitätswesen auseinander. Du lernst, ein Qualitätsmanagementsystem in einer Organisation einzuführen, umzusetzen und weiterzuführen. Darüber hinaus beschäftigst du dich mit den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 und weißt, mit welchen Maßnahmen diese erfüllt werden können. Die Qualifizierung vermittelt dir außerdem, wie du ein Beschwerdemanagementsystem aufbaust und pflegst.

02 Lehrplan & Module

1. Du lernst die Grundlagen des Qualitätsmanagements kennen.

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. Du erfährst, welche Anforderungen die DIN EN ISO 9000 ff. stellt und wie man sie umsetzt.

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. Du bekommst Einblicke in die Grundlagen von Prozessen.

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

4. Du lernst den Aufbau und die Dokumentation von QM-Systemen kennen.

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. Du wirst in der Durchführung und Dokumentation von Qualitätsprüfungen geschult.

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. Du erhältst einen Überblick über ausgewählte Qualitätsmethoden.

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. Du erhältst eine Einführung in die Grundlagen und Grundsätze des Qualitätsmanagements.

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. Du lernst den PDCA-Zyklus nach Deming kennen.

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. Du erfährst, wie man Prozesse identifiziert und steuert.

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

10. Du lernst die Umsetzung der DIN EN ISO 9001:2015 kennen.

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. Du erfährst, wie man Qualitätsziele plant.

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. Du lernst den Umgang mit Chancen und Risiken.

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. Du wirst in das Management von Ressourcen eingeführt.

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. Du erfährst, wie das QM-System dokumentiert wird.

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. Du lernst die Umsetzung der DIN EN ISO 9001:2015 kennen.

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. Du erfährst, wie man Produkte/Dienstleistungen entwickelt und steuert.

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.

17. Du lernst die Überwachung und Messung von Qualität kennen.

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

18. Du bekommst einen Überblick über Qualitätswerkzeuge.

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.

19. Du lernst, wie die Leistungen bewertet werden können.

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.

20. Du wirst in die Durchführung interner Audits eingeführt.

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.

21. Du erfährst, was beim Zertifizierungsverfahren zu beachten ist.

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.

22. Du erhältst einen Kurzüberblick über TQM.

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.

23. Du lernst die Grundlagen kennen und erfährst, wie man ein Beschwerdemanagementsystem plant.

Du lernst, welchen Nutzen ein strukturiertes Beschwerdemanagement für Kundenbindung und Qualitätsverbesserung hat. Außerdem planst Du ein Beschwerdemanagementsystem mit Zielen, Zuständigkeiten, Prozessen und Beschwerdekanälen, etwa in Anlehnung an die ISO 10002.

24. Du wirst darin geschult, Beschwerden entgegenzunehmen und zu bearbeiten, sowie angemessen auf Beschwerden zu reagieren.

Hier übst Du die Annahme und Erfassung von Beschwerden sowie deren Bearbeitung von der Klärung des Sachverhalts bis zur Lösung. Dazu gehören auch angemessene Reaktionszeiten und eine faire Wiedergutmachung.

25. Du lernst, wie man effektiv mit Kunden kommuniziert.

Du trainierst eine kundenorientierte Kommunikation in Beschwerdesituationen, etwa Deeskalation, aktives Zuhören und lösungsorientierte Formulierungen. Auch der Umgang mit verärgerten Kunden am Telefon und schriftlich wird behandelt.

26. Du erfährst, wie Auswertung und Controlling im Beschwerdemanagement funktionieren.

Du lernst, Beschwerdedaten systematisch auszuwerten und daraus Kennzahlen sowie Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Ebenso erfährst Du, wie Beschwerdemanagement-Controlling Kosten und Nutzen des Systems sichtbar macht.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: TÜV SÜD 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: Qualitätsmanagementbeauftragter, Qualitätsbeauftragter, Qualitätsmanager

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