

Steigern Sie Ihren Erfolg durch mehr Qualität!

Qualitätsmanagement

- ✔ Zertifikatslehrgänge für QM-Verantwortliche
- ✔ Fortbildungen für QM-Verantwortliche
- ✔ Lehrgänge für QM-Unterstützer

Alle Seminare
online finden
[www.tuev-nord.de/
seminare](http://www.tuev-nord.de/seminare)

TÜV®

TÜV NORD
Akademie

Zusammen zum Besten

Qualität



Entdecken Sie
unsere Themenwelt!

[www.tuev-nord.de/
wissen](http://www.tuev-nord.de/wissen)

Wie Qualitätskennzahlen dabei helfen, Prozesse zu steuern

Wie Unternehmen die richtigen Qualitätskennzahlen ermitteln –
und damit erfolgreich ihre Prozesse optimieren



Steigern Sie die Qualität Ihrer Qualität!	4
Zertifikat – Der Nachweis Ihrer Kompetenz	5
Das modulare QM-Lehrgangssystem	5

Seminar-Nr.

Zertifikatslehrgänge für QM-Verantwortliche

20101101 ▶	Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Dienstleistung Teil 1	6
20101102 ▶	Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Dienstleistung Teil 2	7
20101201 ▶	Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Industrie Teil 1	8
20101202 ▶	Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Industrie Teil 2	9
20101218 ▶	Blended Learning: Qualitätsbeauftragter (TÜV®) Weiterbildung	10
20101301 ▶	Qualitätsmanager (TÜV®) – Teil 1	12
20101302 ▶	Qualitätsmanager (TÜV®) – Teil 2	13
20101401 ▶	Qualitätsauditor (TÜV®)	14

Fortbildungen für QM-Verantwortliche

20151101 ▶	Qualitätsauditor – Fortbildung	15
20151201 ▶	DIN EN ISO 19011:2018 – Auditierung von Managementsystemen	16
20151501 ▶	Risikobasiertes Denken – DIN EN ISO 9001:2015	17
20151601 ▶	QM-Dokumentation optimieren	18
20151901 ▶	Rechtliche Aspekte im Qualitätsmanagement	19
20152001 ▶	Grundlagen des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001	20
20152101 ▶	Interne Audits in der ISO 9001	21
20152191 ▶	Lieferantenmanagement	22
20152201 ▶	Lieferantenauditor/Second-Party-Audit	23
20152301 ▶	Reklamationsmanagement	24
20152401 ▶	Kennzahlen für Unternehmen (KPI)	24
20152601 ▶	Qualitätsmanagement für Führungskräfte	26
20401101 ▶	Prozessmanager (TÜV®)	27
20401106 ▶	TÜV NORD QM-Factory: Agiles Prozessmanagement	28
	Ihre Anmeldung	29
	Teilnahmebedingungen	30

Alle **Webinare**
und Termine unter:
[www.tuev-nord.de/
online-seminare](http://www.tuev-nord.de/online-seminare)



Steigern Sie die Qualität Ihrer Qualität!

Das Managementsystem eines modernen Unternehmens gleicht einem Mosaik – und die Facetten werden vielschichtiger, die Muster komplizierter, die Schnittstellen nehmen zu. Diese neue Komplexität hat selbstverständlich Auswirkungen auf die Formulierung wie auch auf die Sicherung der Qualitätsansprüche und -normen. Ob in diesem Mosaik nun allerdings die Risiken und potenziellen Fehlerquellen zunehmen, sodass Sie im Klein-Klein erstickten, oder ob die Chancen steigen, viele kleine Einheiten zu einer schlagkräftigen, flexiblen großen Einheit zu formen und immer wieder korrigierend Einfluss zu nehmen – das sind Fragen der Perspektive. Und es ist vor allem eine Frage des Wissens, die Gegebenheiten effizient zu nutzen.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie die neue Vielzahl von Einzelfaktoren gekonnt händeln, wie Sie ein nachhaltiges Qualitätsniveau definieren, wie Sie Schnittstellen angleichen und wie Sie die „Stimme des Kunden“ so einfließen lassen, dass Ihr Unternehmen ihn in einem wettbewerbsintensiven Umfeld überzeugt.

Grundlage unseres QM-Lehrgangssystems ist der Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätsfachpersonal. Dieser Leitfaden basiert auf dem Ausbildungs- und Zertifizierungsschema der European Organization for Quality (EOQ) und wurde von der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) anerkannt.

Der Lehrgang Qualitätsbeauftragter (TÜV®) ist der Einstieg in die Systematik und Anforderungen des Qualitätsmanagements. Nach erfolgreichem Abschluss dieses Seminars können Sie Ihre Kompetenz durch den Besuch der Aufbaulehrgänge Qualitätsmanager (TÜV®) und/oder Qualitätsauditor (TÜV®) komplettieren.

Nutzen Sie unsere Expertise zu folgenden Themen:

ISO 9001 Qualitätsmanagement
Qualitätsmanagement Fort- und Weiterbildung
QM – Automobilindustrie
QM – Luftfahrt
QM – Lebensmittel
QM – Medizinprodukte und Gesundheitsversorgung
Qualitätssicherung

Mein Name ist **Silke Liehr**.
Als Produktmanagerin helfe ich Ihnen persönlich gerne weiter:
Anmeldung und Termine: 0800 8888 020
Veranstaltungsinhalte: 0511 998-62087
E-Mail: sliehr@tuev-nord.de



Mein Name ist **Juliane Hirschfelder**.
Als Produktmanagerin helfe ich Ihnen persönlich gern weiter:
Anmeldung und Termine: 0800 8888 020
Veranstaltungsinhalte: +49 40 8557-1523
E-Mail: jhirschfelder@tuev-nord.de





Zertifikat – Der Nachweis Ihrer Kompetenz

Jeder Lehrgang aus unserem QM-Lehrgangssystem kann mit einer Prüfung abgeschlossen werden. Wir unterscheiden zwei Arten von Zertifikaten:

Zertifikat der TÜV NORD CERT

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT. Dieses Zertifikat ist zeitlich unbegrenzt gültig und dient als Nachweis über die im Lehrgang erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten.

Akkreditiertes Personenzertifikat von TÜV NORD CERT

Auf Grundlage des Zertifikats der TÜV NORD CERT zum jeweiligen Qualitätsmanagement-Lehrgang können Sie unter bestimmten Voraussetzungen ein akkreditiertes Personenzertifikat erwerben. Damit verfügen Sie über einen international anerkannten Nachweis Ihrer Kompetenz, vergleichbar mit einer beruflichen Zusatzqualifikation. In der Praxis handelt es sich für Sie um den Nachweis einer Kombination aus beruflichem Werdegang, Berufserfahrung und aktuellen Schulungsnachweisen.

In der Regel ist ein akkreditiertes Personenzertifikat auch Voraussetzung, um als externer Auditor tätig zu sein. Das Zertifikat wird von unserer Zertifizierungsstelle TÜV NORD CERT ausgestellt und ist zunächst drei Jahre gültig. Für eine Verlängerung (Rezertifizierung) ist unter anderem der Nachweis von Schulungen im Bereich des Qualitätsmanagements erforderlich. Die TÜV NORD Akademie unterstützt Sie dabei mit stets aktuellen Seminaren.

Wir bitten Sie, sich rechtzeitig vor dem Besuch eines Seminars aus dem modularen Lehrgangssystem über die Voraussetzungen für den Erwerb eines akkreditierten Personenzertifikats zu informieren.

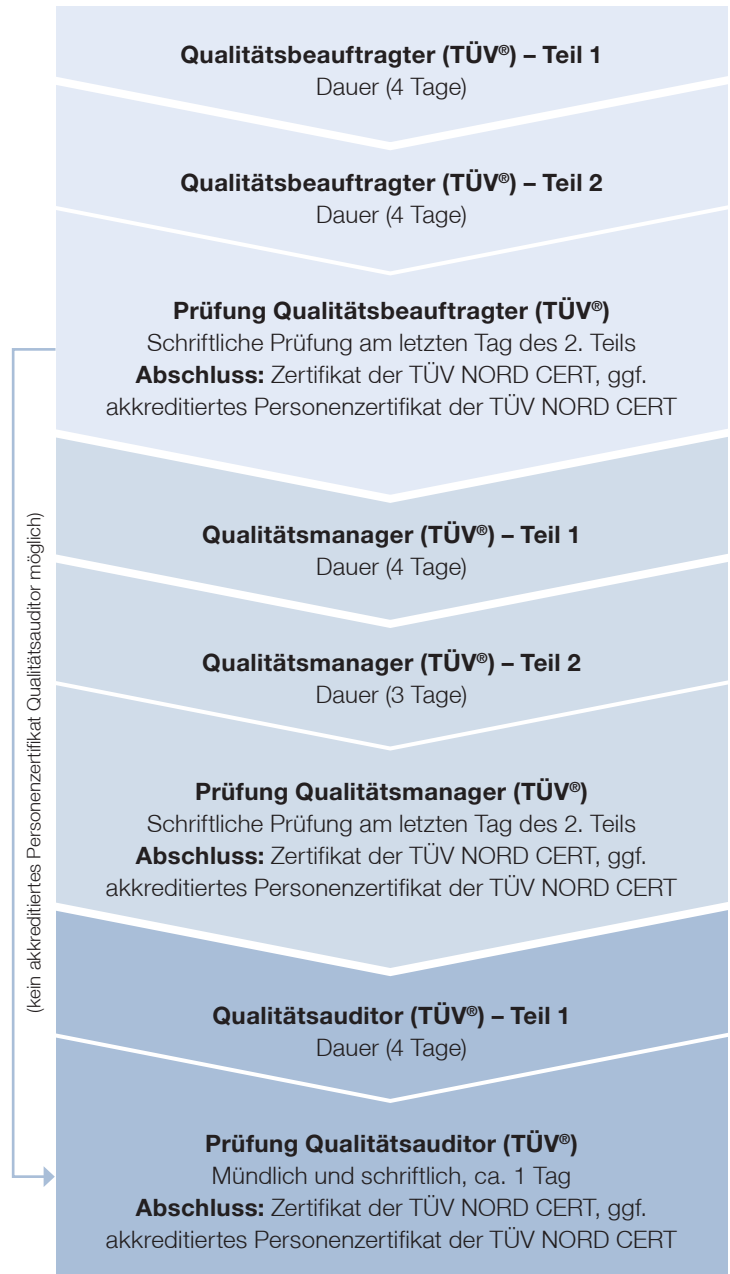
Mein Name ist **Martina Beyer**.
Als Ansprechpartnerin für Zertifikate bei der TÜV NORD CERT Personenzertifizierung helfe ich Ihnen persönlich gerne weiter:
Telefon: 040 8557-1404
E-Mail: mbeyer@tuev-nord.de



Mein Name ist **Ina Walter**.
Als Ansprechpartnerin für Zertifikate bei der TÜV NORD CERT Zertifizierungsstelle helfe ich Ihnen persönlich gerne weiter:
Telefon: 0511 998-62650
E-Mail: iwalter@tuev-nord.de



Modulares Lehrgangssystem: Qualitätsmanagement



Abschluss von QB + QM + QA:

u. a. Voraussetzung für ein akkreditiertes Personenzertifikat; weitere Voraussetzungen erfragen Sie bitte in unserer Zertifizierungsstelle.

Zertifikat der TÜV NORD CERT



20101101 ▶

Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Dienstleistung Teil 1



Der erste Teil Ihres Kurses zum Qualitätsbeauftragten (QB) basiert auf der Struktur der ISO 9001. Die Norm setzt sich aus zehn Abschnitten zusammen und ist für alle Managementnormen verbindlich. Hieraus resultiert eine optimale Integration bereits bestehender oder zukünftiger Managementsysteme in Ihr Unternehmen. Zudem können Sie auf alle Prozesse und auf das QMS als Ganzes den Deming-Kreis (PDCA: Plan-Do-Check-Act) anwenden. Er ermöglicht Ihrem Unternehmen, wandlungsfähig und auf Verbesserungen ausgerichtet zu bleiben.

Die Inhalte dieser Veranstaltung basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus Handel, Dienstleistung und dem Gesundheitswesen, die sich mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems befassen und zukünftig die Funktion des Qualitätsbeauftragten wahrnehmen sollen.

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss des 2. Teils statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Struktur der DIN-EN-ISO-9000er-Reihe und ihr Anwendungsbereich

Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Führungsrolle und Verpflichtung der Unternehmensleitung

Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Management von Ressourcen

Kompetenzmanagement

Kommunikation

Dokumentierte Information

Betriebliche Planung und Steuerung, betrieblicher Planungsprozess

Ermittlung des Marktbedarfs und Interaktion mit dem Kunden

Entwicklung von Dienstleistungen

Lenkung externer Bereitstellung von Dienstleistungen

Dienstleistungserbringung

Freigabe von Dienstleistungen

Teilnahmegebühr: 1.582,70 € inkl. USt

4 Tage
1.330,- €
(zzgl. USt)



20101102 ▶

Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Dienstleistung Teil 2

Im zweiten Teil Ihrer Ausbildung lernen Sie weitere Anforderungen der ISO 9001 kennen. Die Leistungsbewertungen durch interne Audits und Managementreview unterstützen Sie bei der Verbesserung Ihrer Prozesse. So können Sie die Dienstleistungsqualität und das Aufdecken von Chancen zur Verbesserung gewährleisten. Die Feststellung des Grades der Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Parameter hinsichtlich der Funktionsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems (QMS).

In Dienstleistungsunternehmen ist der richtige Umgang mit aufgetretenen Fehlern und Reklamationen von besonderer Wichtigkeit, da die Dienstleistung interaktiv mit dem Kunden stattfindet. Die daraus resultierenden Korrekturmaßnahmen werden Ihnen aus normativer Sicht vorgestellt. Wir stellen Ihnen das Projektmanagement als Methode zur Einführung eines QMS und zur Umsetzung Ihres Entwicklungs- und Verbesserungsprojektes vor.

Teil der Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB) ist auch die Vermittlung von Kompetenzen in den Bereichen der Präsentations- und Moderationstechniken sowie Gesprächsführung und Fragetechniken. Dazu zählen die inhaltliche Gestaltung und Aufbereitung eines Themas sowie der passende Einsatz von Medien zur Visualisierung. Kreativitätstechniken wie zum Beispiel Mindmapping unterstützen Sie bei der Aufarbeitung von Themensammlungen.

Neben der Wissensvermittlung im Kurs zum Qualitätsbeauftragten (QB) unterstützen systematisch durchgeführte, auf Dienstleistungsunternehmen ausgerichtete praktische Übungen die Entwicklung Ihrer Umsetzungscompetenz.

Die Inhalte dieser Veranstaltung basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus Handel, Dienstleistung und dem Gesundheitswesen, die sich mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems befassen und zukünftig die Funktion des Qualitätsbeauftragten in ihrem Hause wahrnehmen sollen.



Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars.

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss des 2. Teils statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Bewertung der Leistung/Managementbewertung

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Sieben Qualitätswerkzeuge (Q7) zur Problemlösung und ihre Funktion

Überblick über die sieben Managementwerkzeuge (M7) und weitere Methoden

Präsentationstechnik

Sender-Empfänger-Modell und die vier Seiten einer Nachricht

Grundwissen Gesprächsführung

Moderation und Aufgaben eines Moderators

Überblick über Kreativitätstechniken, z. B. morphologischer Kasten

Einordnung von Audits – Auditarten

Phasen eines Zertifizierungsverfahrens, Überwachungssystematik

Grundlagen des Projektmanagements

Teilnahmegebühr:	1.330,00 € zzgl. USt 1.582,70 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	300,00 € zzgl. USt 357,00 € inkl. USt
Gesamtpreis:	1.939,70 € inkl. USt

4 Tage
1.630,- €
(zzgl. USt)



20101201 ▶

Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Industrie Teil 1



Im ersten Teil Ihrer Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten lernen Sie, auf alle Prozesse und auf das QMS als Ganzes den Deming-Kreis (PDCA: Plan-Do-Check-Act) anzuwenden. Der Deming-Kreis ermöglicht Ihrem Unternehmen, wandlungsfähig und auf Verbesserungen ausgerichtet zu bleiben. Außerdem entwickeln Sie im Lehrgang zum Qualitätsbeauftragten (QB) ein Verständnis für ein praxisorientiertes Prozessmanagement. Sie lernen Prozessarten kennen und erfahren, wie Sie die Arten zu Prozesslandschaften verknüpfen. Sie erfahren, was der risikobasierte Ansatz auf der strategischen und operativen Ebene bedeutet und können die Risiken für Ihre Prozesse und Produkte ermitteln und bewerten.

Die Inhalte des Seminars basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus Industrieunternehmen, die sich mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems befassen und zukünftig die Funktion des Qualitätsbeauftragten wahrnehmen wollen.

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss des 2. Teils statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Struktur der DIN-EN-ISO-9000er-Reihe und ihr Anwendungsbereich

Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Führungsrolle und Verpflichtung der Unternehmensleitung

Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Management von Ressourcen

Kompetenzmanagement

Kommunikation

Dokumentierte Information

Betriebliche Planung und Steuerung, betrieblicher Planungsprozess

Ermittlung des Marktbedarfs und Interaktion mit dem Kunden

Entwicklung von Produkten

Lenkung externer Bereitstellung von Produkten

Produktion

Freigabe von Produkten

Teilnahmegebühr: 1.582,70 € inkl. USt

4 Tage
1.330,- €
(zzgl. USt)



20101202 ▶

Qualitätsbeauftragter (TÜV®) – Industrie Teil 2

Im zweiten Teil Ihrer Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten lernen Sie weitere Anforderungen der ISO 9001 aus den Bereichen Leistungsbewertung und Verbesserung Ihrer Prozesse durch Anwendung von Qualitätswerkzeugen kennen. Das Wissen unterstützt Sie dabei, die Produktqualität zu gewährleisten und Chancen zur Verbesserung aufzudecken.

Die Feststellung des Grades der Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Parameter hinsichtlich der Funktionsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems (QMS). Sie lernen interne Audits und Managementbewertung als Leistungsindikatoren im Lehrgang zum Qualitätsbeauftragten (QB) kennen. Der richtige Umgang mit aufgetretenen Fehlern und die daraus resultierenden Korrekturmaßnahmen werden Ihnen aus normativer Sicht vorgestellt.

Unterstützt durch unsere Referenten wenden Sie Qualitätswerkzeuge an, die Sie bei der Analyse und Steuerung Ihrer Prozesse unterstützen. Sie lernen das Projektmanagement als Methode zur Einführung eines QMS und zur Umsetzung Ihres Entwicklungs- und Verbesserungsprojekts kennen.

Neben den Kenntnissen über die Normen und Qualitätstechniken vermitteln Ihnen unsere Referenten wichtige Kompetenzen in den Bereichen der Präsentations- und Moderationstechniken sowie Gesprächsführung und Fragetechniken. Dazu zählen die inhaltliche Gestaltung und Aufbereitung eines Themas sowie der passende Einsatz von Medien zur Visualisierung. Kreativitätstechniken wie Mindmapping unterstützen Sie bei der Aufarbeitung von Themensammlungen.

Neben der Wissensvermittlung im Seminar zum Qualitätsbeauftragten (QB) unterstützen systematisch durchgeführte, auf Industrieunternehmen ausgerichtete praktische Übungen die Entwicklung Ihrer Umsetzungskompetenz.

Die Inhalte dieser Veranstaltung basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus Industrieunternehmen, die sich mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems befassen und zukünftig die Funktion des Qualitätsbeauftragten in ihrem Hause wahrnehmen wollen.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars.

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss des 2. Teils statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT. Informationen unserer Personenzertifizierungsstelle zu akkreditierten Personenzertifikaten finden Sie hier.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Bewertung der Leistung/Managementbewertung

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Sieben Qualitätswerkzeuge (Q7) zur Problemlösung und ihre Funktion

Überblick über die sieben Managementwerkzeuge (M7) und weitere Methoden

Präsentationstechnik

Sender-Empfänger-Modell und die vier Seiten einer Nachricht

Grundwissen Gesprächsführung

Moderation und Aufgaben eines Moderators

Überblick über Kreativitätstechniken, z. B. morphologischer Kasten

Einordnung von Audits – Auditarten

Phasen eines Zertifizierungsverfahrens, Überwachungssystematik

Grundlagen des Projektmanagements

Teilnahmegebühr: **1.330,00 € zzgl. USt**

1.582,70 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **300,00 € zzgl. USt**

357,00 € inkl. USt

Gesamtpreis: **1.939,70 € inkl. USt**

4 Tage

1.630,- €

(zzgl. USt)



20101218 ▶

Blended Learning: Qualitätsbeauftragter (TÜV®) Weiterbildung

Kombination aus E-Learning-Phase und Transfer-Workshop

Setzen Sie in Ihrer Weiterbildung zum Qualitätsbeauftragten auf die Kombination eines individuell gestaltbaren E-Learning-Parts und Transfer-Workshops. Mit diesem Blended-Learning-Angebot komplettieren wir das Qualitätsmanagement-Programm der TÜV NORD Akademie um ein Format, das das Beste beider Welten für Sie verbindet. Im engen Austausch mit unseren Expertinnen und Experten erwerben Sie die volle Kompetenz, QM-Anforderungen unternehmensspezifisch zu interpretieren und umzusetzen – nah an der beruflichen Praxis, auf Basis konkreter Beispiele, im konstruktiven Dialog mit unseren erfahrenen Referentinnen und Referenten.

Am vierten Tag des Transfer-Workshops haben Sie die Chance, Ihre Weiterbildung zum Qualitätsbeauftragten mit einer schriftlichen Prüfung abzuschließen. Bei erfolgreicher Absolvierung erhalten Sie das Zertifikat Qualitätsbeauftragter (TÜV®) von der akkreditierten Personenzertifizierungsstelle der TÜV NORD CERT. Nach dieser Ausbildung können Sie Ihre QM-Kompetenzen mit den Qualifikationsschritten Qualitätsmanager (TÜV®) und Qualitätsauditor (TÜV®) vervollständigen.



Dieses Seminar ist wichtig für

Personen, die im Unternehmen Qualitätsmanagement-Aufgaben bzw. die Funktion des Qualitätsbeauftragten wahrnehmen oder wahrnehmen sollen.

Hinweise

Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss an die Präsenzphase statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT. Informationen unserer Personenzertifizierungsstelle zu akkreditierten Personenzertifikaten finden Sie hier.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

E-Learning-Phase (Web Based Training) ca. 3,5 Tage:

Lernpaket A – Überblick

Lernpaket B – ISO 9001 aus den Abschnitten Kontext und Führung

Lernpaket C – ISO 9001 aus den Abschnitten Planung und Unterstützung sowie Betrieb

Lernpaket D – ISO 9001 aus den Abschnitten Bewertung der Leistung sowie Verbesserung

Lernpaket E – vermittelt weitere Themenfelder

Transfer-Workshop (4 Tage):

Seminartag 1

- Einführung, Kennenlernen und Reflexion E-Learning-Phase
- Projektmanagement
- Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS)

Seminartag 2

- Risiken und Chancen in der Anwendung
- Umsetzung von Qualitätspolitik, Qualitätszielen und Maßnahmen
- Vorstellung ausgewählter Abschnitte aus Abschnitt „Betrieb“ der ISO 9001 mit Transfereinheiten zur Anwendung

Seminartag 3

- Anforderungen an das interne Auditwesen
- Vorbereitung auf interne Audits
- Fragestellung in internen Audits in der Praxis

Seminartag 4

- Ablauf und Systematik von Zertifizierungen von QMS
- Fehlermanagement und Fehlerbehandlung in der Praxis
- Open Space und Klärung noch offener Individualfragen

Teilnahmegebühr: **2.580,00 € zzgl. USt**

3.070,20 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **300,00 € zzgl. USt**

357,00 € inkl. USt

Gesamtpreis: **3.427,20 € inkl. USt**

4 Tage
2.280,- €
(zzgl. USt)



Alle Tagungen
online finden
[www.tuev-nord.de/
tuk](http://www.tuev-nord.de/tuk)

Tagungen & Kongresse

Die Plattform für Wissenstransfer

- ✔ **Aktuelles Wissen über die neuen Entwicklungen in Ihrer Branche**
- ✔ **In den Bereichen: Technische Sicherheit, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Unternehmensführung, Umwelt und Energie, Qualität**
- ✔ **Fachexkursionen: Elbphilharmonie, Millerntor-Stadion, Miniaturwunderland**

Sie haben Interesse?

Wir sind für Sie da: **+49 40 8557-2920**
tagungen@tuev-nord.de



20101301

Auch als Webinar

Qualitätsmanager (TÜV®) – Teil 1

Weiterentwicklung von Qualitätsmanagementsystemen



Mit dem zweiteiligen Kurs qualifizieren Sie sich zum Qualitätsmanager mit abschließendem TÜV-Zertifikat. Das Ziel ist, Ihnen die Methoden und Techniken für die Organisationsentwicklung ganz im Sinne der Prozessfähigkeit, Nachhaltigkeit, Kundenorientierung und Innovationsfähigkeit zu vermitteln. Im ersten Teil des Qualitätsmanagers zeigen wir Ihnen auf, wie Sie die Qualitätsziele und das Prozessmanagement entsprechend der Unternehmensstrategie ausrichten. Sie können Kennzahlen zur Steigerung der Prozesseffizienz und -verbesserung bestimmen.

Die Inhalte dieser Veranstaltung basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

- Qualitätsbeauftragte (TÜV®) mit Zertifikatsabschluss,
- Qualitätsbeauftragte mit vergleichbarem Abschluss,
- Qualitätsbeauftragte, die einen Abschluss als Qualitätsauditor (TÜV®) entsprechend dem EOQ-Regelwerk (bzw. akkreditiertes Personenzertifikat) anstreben; der Qualitätsmanager ist ein Qualifikationsschritt hierfür,
- inhaltlich interessierte Personen, die Kenntnisse zu Problemlösungs- und Prozessverbesserungsmethoden erwerben möchten (ohne Zertifikatsabschluss).

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme am Seminar Qualitätsmanager (TÜV®) ist die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®) oder ein gleicher fachlicher Kenntnisstand. Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Qualitätsmanager (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars und die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®).


Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss vom 2. Teil statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte
Modelle zur Erweiterung des QM-Systems
Strategie- und Zielvereinbarungsprozess optimieren
Qualitätsbewusstsein fördern und Veränderungen managen
Unternehmensrisiken und Risikomanagement
Rechtliche Anforderungen an ein Unternehmen
Ganzheitliches Prozessmanagement
Integriertes Managementsystem in Anlehnung an die High Level Structure
Teilnahmegebühr: 1.654,10 € inkl. USt
4 Tage 1.390,- € (zzgl. USt)

20101302 

Auch als Webinar

Qualitätsmanager (TÜV®) – Teil 2

Anwendung von Qualitätstechniken und -methoden

Im zweiten Teil Ihrer Ausbildung zeigen wir Ihnen moderne Methoden zur systematischen Ermittlung von Verbesserungspotenzialen und den ergebnis- und lösungsorientierten Einsatz von Qualitätswerkzeugen auf. Sie kennen die statistischen Grundlagen und können diese auf die Prozessergebnisse anwenden und somit Ihre Prozesse steuern und verbessern. Unsere erfahrenen Trainer stellen immer wieder den Bezug zu den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 her. Die Inhalte des Kurses für Qualitätsmanager basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist.

Dieses Seminar ist wichtig für

- Qualitätsbeauftragte (TÜV®) mit Zertifikatsabschluss,
- Qualitätsbeauftragte mit vergleichbarem Abschluss,
- Qualitätsbeauftragte, die einen Abschluss als Qualitätsauditor (TÜV®) entsprechend dem EOQ-Regelwerk (bzw. akkreditiertes Personenzertifikat) anstreben; der Qualitätsmanager ist ein Qualifikationsschritt hierfür,
- inhaltlich interessierte Personen, die Kenntnisse zu Problemlösungs- und Prozessverbesserungsmethoden erwerben möchten (ohne Zertifikatsabschluss).

Voraussetzung



Voraussetzung zur Teilnahme am Seminar Qualitätsmanager (TÜV®) ist die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®) oder ein gleicher fachlicher Kenntnisstand.

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Qualitätsmanager (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars und die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®).

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile können Sie das Seminar mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss vom 2. Teil statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Information zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Statistische Methoden: Grundbegriffe der Statistik, z. B. Stichprobe, Häufigkeiten

Anwendung statistischer Methoden in Prozessen

- Arten von Qualitätsdiagrammen und Beispiele
- Arten von Qualitätsmerkmalen (variable und attributive)
- Stichprobennahme
- SPC: Normalverteilung, Prozessfähigkeitsindizes, statistische Prozessregelung und Qualitätsregelkarte

Qualitätsmethoden und ihre Anwendung zur Problemanalyse und -lösung:

- 8D-Reports zur Problemlösung/7-W-Fragen
- Pareto-/Ishikawa-Diagramm, 5-Why-Methode
- Affinitätsdiagramm und Paarweiser Vergleich
- Matrixdiagramm und Poka-Yoke-Prinzip
- Lösungsfindung mittels Portfolio- und Matrixdiagramm
- Priorisierungsmethode und Bepunktungsmethode

Methoden zur Prävention:

FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

- Design- und Prozess-FMEA
- 5 Schritte einer FMEA (System-, Funktions- und Fehleranalyse, Risikobewertung)
- FMEA-Formblatt

KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) und Kaizen

- Kunden- und Mitarbeiterorientierung (GEMBA)
- Wertschöpfung
- Werkzeuge des KVP – 3 MU, 5-S-Aktion, Benchmarking
- Arten des KVP – management-, gruppen- und personenorientiert

Schriftliche Prüfung

Teilnahmegebühr:	1.330,00 € zzgl. USt 1.582,70 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	310,00 € zzgl. USt 368,90 € inkl. USt
Gesamtpreis:	1.951,60 € inkl. USt

3 Tage
1.640,- €
(zzgl. USt)



20101401 ▶

Qualitätsauditor (TÜV®)



In dieser Auditoren-Ausbildung werden Ihnen fundierte Kenntnisse im Bereich Auditierung und Gesprächstechniken vermittelt, die Sie als Qualitätsauditor beherrschen müssen. Das Seminar baut auf Ihren Kenntnissen über Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9001 und Qualitätstechniken auf. Erfahrene Referenten vermitteln Ihnen, welche Anforderungen Qualitätsauditoren beim Auditieren von Managementsystemen auf Basis der DIN EN ISO 19011 berücksichtigen müssen. Anforderungen aus dieser Norm, wie zum Beispiel Auditprinzipien, Auditprogramm und Auditorenkompetenz, werden Ihnen anhand von Beispielen verdeutlicht. Die Inhalte dieser Veranstaltung basieren auf dem Leitfaden zur Zertifizierung von Qualitätspersonal, welcher an das EOQ-Regelwerk angelehnt und von der DAkkS anerkannt ist. Am Ende der Auditoren-Ausbildung können Sie ein TÜV-Zertifikat erwerben.

Dieses Seminar ist wichtig für

- Qualitätsbeauftragte (TÜV®) mit Zertifikatsabschluss,
- Qualitätsbeauftragte mit vergleichbarem Abschluss,
- Qualitätsmanager (TÜV®), die einen Abschluss als Qualitätsauditor (TÜV®) mit oder ohne akkreditiertem Personenzertifikat (entsprechend dem EOQ-Regelwerk) anstreben,
- Inhaltlich interessierte Personen, die Kenntnisse im Auditwesen erwerben möchten (ohne Zertifikatsabschluss).

Hinweise

Das Seminar können Sie mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet am Folgetag des Seminars statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden, die Informationen zur Prüfung und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme am Seminar Qualitätsauditor (TÜV®) ist die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®) oder ein gleicher fachlicher Kenntnisstand.

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Qualitätsauditor (TÜV®) ist der Besuch des gleichnamigen Seminars und die bestandene Prüfung Qualitätsbeauftragter (TÜV®).

Abschluss

- Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
- Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Vorstellung der Auditarten wie System-, Prozess-, Produktaudit, Performance und Compliance Audit

Auditprogramm mittels Turtle-Modell

Auditdurchführung

Kompetenz und Bewertung von Auditoren nach DIN EN ISO 19011

Gesprächsführung und Fragetechniken

Zertifizierung

Akkreditierung und Akkreditierungssysteme

Teilnahmegebühr: **1.680,00 € zzgl. USt**

1.999,20 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **490,00 € zzgl. USt**

583,10 € inkl. USt

Gesamtpreis: **2.582,30 € inkl. USt**

4 + 1 Tage
2.170,- €
(zzgl. USt)



20151101 ▶

Qualitätsauditor – Fortbildung

Interne Audits im Kontext von Strategie und Wirksamkeit

Seminar im Bereich Qualitätsmanagement: In unserer Fortbildung für Qualitätsauditoren besprechen unsere Referenten mit Ihnen neue Themen und unterstützen Sie somit in Ihrer Auditorentätigkeit. Der Fokus liegt auf der Revision der DIN EN ISO 19011:2018. Durch diese aktualisierte Auditorennorm und die DIN EN ISO 9001:2015 kommen neue Anforderungen und Betrachtungsweisen für das Auditieren von Managementsystemen auf Sie zu. Es werden Methodenkompetenz sowie das Wissen der neuen Normenanforderungen und deren Interpretationen von Ihnen erwartet. Unsere Fortbildung für Qualitätsauditoren bereitet Sie darauf umfassend vor.

Unsere Referenten vermitteln Ihnen im Überblick die neuen Anforderungen der ISO 19011 und verdeutlichen mit Beispielen die Umsetzung. Sie erfahren, wie Sie mit internen Audits einen messbaren Nutzen generieren. Neben den Anforderungen werden auch die methodischen Auswirkungen neuer Entwicklungen auf den Auditprozess besprochen. Mithilfe unserer Qualitätsauditoren-Weiterbildung optimieren Sie Ihre fachlichen Kenntnisse in allen Bereichen der Auditierung.

Das Seminar für Qualitätsauditoren erfüllt die Anforderungen an die Weiterbildung im Rahmen der Rezertifizierung von QM-Fachpersonal. Informieren Sie sich bei Ihrer Zertifizierungsstelle.


Dieses Seminar ist wichtig für

Auditoren mit und ohne Personenzertifizierung; Qualitätsbeauftragte und interessierte Personen, die die Aufgabe haben, interne Audits durchzuführen.

Voraussetzung

Die Teilnehmer sollten aktiv Audits durchgeführt haben.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Motivation im Audit

Auditprinzipien – der „risikobasierte Ansatz“

Wesentliche Ergänzungen der ISO 19011:2018

- Die Verbindung des Auditprogramms mit der strategischen Ausrichtung
- Berücksichtigung der Einflüsse auf die Planung, Durchführung und Berichterstattung von internen Audits

Auditmethoden – aktuelle Trends und Entwicklungen

Interne Audits zwischen Strategie und Konformität

- Mit internen Audits einen messbaren Nutzen erzielen

Kommunikation im Audit – von der Checkliste zum ergebnisorientierten Dialog

Kompetenz in der ISO 19011 – das Profil des internen Auditors

Der informelle Anhang A

Ausgewählte Anforderungen der ISO 9001:2015 auditieren

Die Wissensvermittlung wird durch Übungen unterstützt

Teilnahmegebühr: 678,30 € inkl. USt

1 Tag
570,- €
(zzgl. USt)



20151201 ▶

DIN EN ISO 19011:2018 – Auditierung von Managementsystemen

Informationsseminar




In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über die Struktur und Inhalte der neuen DIN EN ISO 19011:2018. Wir informieren Sie über die wesentlichen Anforderungen an die Auditprogramme, den Auditprozess und die Auditorenkompetenz. Wir zeigen Ihnen, wie Sie die Norm für die Planung und Durchführung eines erfolgreichen Audits anwenden können: Zunächst lernen Sie die sieben Auditprinzipien kennen, die als Voraussetzung für ein wirksames und zuverlässiges Auditieren gelten und die um die risikobasierte Vorgehensweise ergänzt wurden. Im nächsten Schritt erfahren Sie alles Wissenswerte über die Steuerung von Auditprogrammen und die Auditdurchführung. Informationen zu der Ermittlung und Beurteilung der Kompetenz von Auditoren runden das Seminar ab. Dieses Seminar erfüllt die Anforderungen an die Weiterbildung im Rahmen der Rezertifizierung von QM-Fachpersonal. Informieren Sie sich bei Ihrer Zertifizierungsstelle.

Unsere erfahrenen Referenten vermitteln Ihnen den Inhalt des Seminars anhand zahlreicher anschaulicher Beispiele aus der Praxis. Innovative Lehrmaterialien erleichtern es Ihnen, das Gelernte in Ihren beruflichen Alltag zu integrieren und umzusetzen. Unsere Referenten bringen Sie auf den aktuellen Wissensstand Ihrer Branche. Im Seminar bleibt genügend Gelegenheit, um sich mit anderen Teilnehmenden zu vernetzen und auszutauschen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Auditoren von Managementsystemen und interessierte Personen, die die Methodik kennenlernen wollen.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Auditprinzipien

- 7 Auditprinzipien ergänzt durch die risikobasierte Vorgehensweise
- Voraussetzung für wirksames und zuverlässiges Auditieren

Steuerung eines Auditprogramms

- Festlegen von Zielen
- Bestimmung und Beurteilung der Risiken und Chancen
- Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Kompetenzen der Personen, die das Auditprogramm steuern

Umsetzung des Auditprogramms bezogen auf einzelne Audits

- Festlegung von Zielen, Kriterien und Umfang sowie Auditmethoden
- Bestimmen der Auditteammitglieder
- Verantwortung dem Auditteamleiter zuweisen
- Steuerung der Auditergebnisse
- Dokumentation der Aufzeichnungen
- Überprüfung und Verbesserung

Vorbereitung und Durchführung der Audittätigkeiten

- Risikobasierte Auditplanung
- Überprüfung der dokumentierten Informationen vor und während des Audits
- Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten
- Auditkommunikation
- Zugang zu Auditinformationen
- Auditschlussfolgerungen ziehen und Abschlussgespräch umsetzen
- Auditberichterstellung und Auditfolgemassnahmen durchführen

Ermittlung und Beurteilung der Kompetenz von Auditoren

- Persönliches Verhalten, Wissen und Fertigkeiten
- Kompetenzen als Auditor und Auditteamleiter
- Methoden zur Auditorenevaluation festlegen
- Auditorenkompetenz aufrechterhalten und verbessern

Teilnahmegebühr: 690,20 € inkl. USt

1 Tag
580,- €
(zzgl. USt)



20151501 ▶

Risikobasiertes Denken – DIN EN ISO 9001:2015

Risiken im Qualitätsmanagement ermitteln, bewerten und analysieren

Die Revision der DIN EN ISO 9001 bringt mit dem Ansatz des risikobasierten Denkens eine wesentliche Neuerung mit sich. Zuvor war das Thema „Risiko“ in den Forderungen zu Vorbeugemaßnahmen eingebettet. Diese sind im Zuge der Revision entfallen und wurden durch das Betrachten von Risiken und Chancen ersetzt.

Im Seminar Risikobasiertes Denken – DIN EN ISO 9001:2015 erhalten Sie fundierte Kenntnisse über die aktuellen einzelnen Anforderungen an das Risikomanagement nach ISO 9001. Sie erfahren in dieser speziellen Schulung zur Risikobeurteilung, wie Sie Risiken erkennen und diese im Sinne der Steigerung der Wirksamkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems (QMS) und der Erreichung verbesserter Ergebnisse behandeln.

Im Detail behandelt das Seminar zur Risikobeurteilung, wie Sie Ihre relevanten interessierten Parteien ermitteln und die daraus entstehenden Risiken in Ihre Planung integrieren. Sie verstehen, warum die Vorbeugemaßnahmen in der ISO 9001:2015 nicht mehr erwähnt werden. Mit der Umsetzung des risikobasierten Denkens bei Ihren relevanten Prozessen erfüllen Sie die Anforderungen im Hinblick auf die Fähigkeit, Ihre Ziele zu erreichen. Sie sind in der Lage, die Risiken in Ihren Prozessen gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern zu ermitteln und die Bewertung dieser Risiken einfach und effektiv durchzuführen.

Hierfür vermitteln Ihnen unsere Referenten die nötigen Werkzeuge und Methoden zur Ermittlung von Risiken im Rahmen des Prozessmanagements. Anhand von praktischen Übungen wird Ihnen im Seminar Risikobasiertes Denken – DIN EN ISO 9001:2015 die Risikoidentifikation, -bewertung und -analyse verdeutlicht und Sie sorgen somit für den einfachen Transfer eines Risikomanagements nach DIN EN ISO 9001:2015 in Ihr Unternehmen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Fach- und Führungskräfte, die das bestehende QM-System auf die neuen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 umstellen wollen, sowie Qualitätsbeauftragte und -manager, die den risikobasierten Ansatz der DIN EN ISO 9001:2015 in die Prozesse integrieren wollen.

Voraussetzung

Kenntnisse zu den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Kernaufgabe von Managementsystemen

Prozessorientierter Ansatz; PDCA-Regelkreis mit Hauptaugenmerk auf risikobasiertem Denken

Verständnis von Chancen und Risiken im Normenkontext

Umsetzung des risikobasierten Ansatzes:

- Bestimmung der Ausgangssituation (Brainstorming, SWOT-Analyse, Affinitätsdiagramm)
- Ableiten von strategischen und operativen Handlungsfeldern für das Unternehmen
- Analyse und Bewertung (Risikomatrix und Portfoliotechnik, Verweis auf weiterführende Methoden wie FMEA)
- Strategien zum Umgang mit Chancen und Risiken
- Verknüpfung geplanter Maßnahmen mit den Prozessen des QMS (z. B. Risiko-Turtles)
- Kommunikation und Sensibilisierung
- Überwachung der Effizienz und Wirksamkeit von eingeleiteten Maßnahmen
- Etablierung eines präventiven Umgangs mit Chancen und Risiken als Regelprozess (Verknüpfung mit Q-Zielen, QM-Controlling, Managementbewertung)

Ansätze zum Umgang mit Risiken in anderen ISO-Managementsystemnormen

Motive für die Einführung von Risikomanagementsystemen

Kurzvorstellung der DIN ISO 31000:2018-05 und Abgrenzung gegenüber der ISO 9001

Teilnahmegebühr: 1.201,90 € inkl. USt

2 Tage
1.010,- €
(zzgl. USt)



20151601 ▶

QM-Dokumentation optimieren

Zeit und Kosten sparen mit Qualitätsmanagement-Dokumentation

Mit optimaler QM-Dokumentation zu mehr Erfolg: Begeistern Sie Kollegen, geben Sie Führungskräften Sicherheit und stellen Sie Ihre Kunden und Zertifizierer zufrieden. In unserem Qualitätsmanagement-Seminar QM-Dokumentation optimieren zeigen Ihnen unsere Referenten einen Weg zu einer schlanken und visuell ansprechenden Qualitätsmanagement-Dokumentation. Damit stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter wichtige Informationen schnell und einfach finden.

Sie erfahren, worauf Sie bei der Dokumentation gemäß ISO 9001:2015 verzichten können und wie Sie verbleibende Dokumente transparent verknüpfen.

Sie bekommen einen genauen Blick dafür, inwiefern die Optimierung Ihrer bestehenden QM-Dokumentation Ihnen in der Zukunft effizientere Strukturen und Prozesse sichert. Mit einer entsprechenden Optik schaffen Sie durch schnellen Zugriff eine neue Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern. Transparenz in der QM-Dokumentation ist ein wichtiger Baustein zur erfolgreichen Umsetzung der QM-Anforderungen.

Das QM-Dokumentationstraining verschafft Ihnen wertvolles Know-how: von der Erstellung und Formulierung bis zur effektiven Verteilung und Einführung von QM-Dokumenten. Sie erfahren im Seminar QM-Dokumentation optimieren, wie Sie eine moderne und effiziente Ablage und Archivierung umsetzen. Darüber hinaus geben wir Ihnen praktische Tipps zum softwaregestützten Dokumentenmanagement und zeigen Ihnen, wie Sie selbst bei integrierten Managementsystemen immer den Überblick behalten.


Dieses Seminar ist wichtig für

Fach- und Führungskräfte der Bereiche Qualitätsmanagement, -planung, -steuerung und -controlling, Technisches Controlling sowie Werks- und Betriebsleiter und Mitglieder des Vorstandes und der Geschäftsführung sowie alle Mitarbeiter, die sich im Unternehmen mit der Erstellung und Verteilung von QM-Dokumentation beschäftigen.

Voraussetzung

Kenntnisse der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Grundlagen der QM-Dokumentation

- Elemente der QM-Dokumentation
- Dokumentationsanforderungen nach ISO 9001:2015
- Rechtliche Anforderungen beachten

Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern die Richtung auf

- Mit neuem Leitbild normkonform
- So groß kann Ihr Nutzen sein

Aufbau bzw. Überarbeitung der Dokumentation

- Wie wird aus einzelnen dokumentierten Informationen ein System?
- Gestaltungsmöglichkeiten mit anschließender Diskussion

Bauen Sie jetzt ein integriertes Managementsystem auf

- Besondere Anforderungen eines IMS
- Alle Forderungen auf einen Blick – die Prozesskarte
- So sind Sie fit für die Zukunft

Zusatznutzen schaffen

- Überschneidungen und andere Schwachstellen erkennen
- Motivation der Mitarbeitenden durch aktive Mitgestaltung

Digitale Dokumentation

- Mit einfachen Mitteln – der Dateimanager
- Einsatz von IT-Tools

Teilnahmegebühr: 702,10 € inkl. USt

1 Tag
590,- €
(zzgl. USt)



20151901 ▶

Rechtliche Aspekte im Qualitätsmanagement

Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV), Vertrags- und Produkthaftungsrecht



Im Seminar lernen Sie die rechtlichen Aspekte im Qualitätsmanagement kennen. Sie erhalten einen Einblick in das Spannungsfeld zwischen Gesetzgeber und Versicherer, Kundenanforderungen und Lieferanten. Sie wissen, welche Risiken Ihr Unternehmen im Bereich des Vertrags- und Produkthaftungsrechts eingeht, und kennen die Möglichkeiten, die Ihnen ein Qualitätsmanagementsystem zur Senkung von externen und internen Unternehmensrisiken bietet.

Unsere Referenten stellen Ihnen die rechtliche Bedeutung von Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV) vor. Die Vereinbarungen sind ein wichtiges Instrument zur Festlegung der Produkt- und Qualitätsanforderungen zwischen Kunden und Lieferanten. Die Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV) sind neben den rechtlichen Aspekten, wie dem Vertrags- und Produkthaftungsrecht, wichtige Dokumente zur Senkung der Unternehmensrisiken.

Innovative Unterrichtsmaterialien erleichtern Ihnen den Transfer des Gelernten in Ihre berufliche Praxis. Unsere Referenten bringen Sie auf den aktuellen Wissensstand Ihrer Branche. Das Seminar bietet genügend Raum, um sich mit anderen Teilnehmenden auszutauschen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus Entwicklung und Konstruktion, Produktion, Qualitätsmanagement und -sicherung sowie Vertrieb und Einkauf, die sich über die rechtlichen Aspekte im Rahmen ihres Qualitätsmanagementsystems informieren möchten.


Voraussetzung

Zum Besuch der Veranstaltung wird Grundlagenwissen zur DIN EN ISO 9001 vorausgesetzt.

Hinweise

Die Veranstaltung wird von zwei Dozenten (Rechtsanwalt und QM-Fachreferent) geleitet. Sie stehen Ihnen den ganzen Tag für spezifische Fragen und Diskussionen zur Verfügung.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Übersicht über rechtliche Aspekte

- Vertragsrechtliche Haftung eines Unternehmens
- Rechtliche Bedeutung einer Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)
- Rechtliche Bedeutung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Produzentenhaftung (BGB § 823)
- Strafrechtliche Produktverantwortung

Risikominderung mithilfe von Qualitätsmanagementsystemen

- Vertragsprüfung (Risiken gegenüber dem Kunden), QSV
- Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen und Dokumenten
- Entwicklung, Herstellung und Prüfung von Produkten
- Rückverfolgbarkeit
- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Lieferantenbewertung (Risiken durch den Lieferanten), QSV
- Interne gesetzliche Anforderungen (Organisationsverschulden, Arbeitssicherheit, Umweltmanagement etc.)

Teilnahmegebühr: 725,90 € inkl. USt

1 Tag
610,- €
(zzgl. USt)



Grundlagen des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001



Unser Seminar vermittelt Ihnen den Aufbau, die Inhalte und die Bedeutung der DIN EN ISO 9001. Die Anforderungen an die entsprechende Dokumentation werden Ihnen dargestellt. Sie kennen die Bedeutung von Verfahrensweisungen, Arbeitsweisungen und Prüfanweisungen. Ein wichtiger Aspekt hierbei ist auch immer die Sensibilisierung für den Nutzen eines QM-Systems.

Mit diesem Seminar erwerben Sie grundlegende Kenntnisse, um zukünftig den Verantwortlichen des Qualitätsmanagementsystems unterstützen zu können. Ein Qualitätsmanagementsystem optimiert Arbeitsabläufe, sichert die Qualität von Produkten und Dienstleistungen und entwickelt diese weiter. Qualitätsmanagement bedeutet, die Anforderungen der Kunden effizient und systematisch zu erfüllen. Somit ist ein gut organisiertes und funktionierendes Qualitätsmanagement eine der wichtigsten Voraussetzungen für den dauerhaften Unternehmenserfolg. Um es sicherzustellen, muss das Qualitätsmanagementsystem von den Mitarbeitern angenommen und gelebt werden. Hintergrundwissen zum Qualitätsmanagement und Sensibilisierung für die Wichtigkeit der Qualität sind hierfür die Voraussetzungen.

Unsere Referenten verfügen über langjährige Erfahrung in der Praxis. Innovative Unterrichtsmaterialien erleichtern es Ihnen, das Gelernte in Ihrem beruflichen Alltag umzusetzen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter aus produzierendem Gewerbe, Dienstleistungsunternehmen und Gesundheitswesen, Mitarbeiter, die aktiv am QM-System und an dessen Verbesserung unterstützend mitwirken.

Hinweise

Möchten Sie mehr über die Audit-Methode erfahren, dann empfehlen wir den Besuch des Seminars Interne Audits in der ISO 9001.

Abschluss



Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Einführung in das Qualitätsmanagement

- PDCA-Zyklus
- Aufbau der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

Struktur und Anforderungen der DIN EN ISO 9001

- Kontext der Organisation
- Führung und Verpflichtung, Qualitätspolitik und -ziele
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation
- Umgang mit Risiken und Chancen, Planung und Überwachung von Änderungen
- Ressourcen, Kompetenz und Bewusstsein, Kommunikation
- Prozessorientierter Ansatz
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit

QM-Dokumentation

- Aufbau der QM-Dokumentation
- Dokumentierte Informationen
- Lenkung dokumentierter Informationen

Bewertung der Leistung

- Messung und Analyse, Qualitätswerkzeuge (Q7)
- Bedeutung von internen Audits
- Durchführung und Ergebnisse interner Audits
- Managementbewertung

Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Fortlaufende Verbesserung

Teilnahmegebühr: 1.261,40 € inkl. USt

2 Tage
1.060,- €
(zzgl. USt)



20152001

Auch als Webinar

Interne Audits in der ISO 9001

Risikobasiertes und prozessorientiertes Auditieren

In unserer Schulung lernen Sie, interne Audits prozessorientiert auf der Basis der ISO 9001 durchzuführen. Sie erfahren die Grundlagen zur Planung und Durchführung von Prozessaudits im Rahmen der internen Auditierung. Sie erwerben ein Verständnis für die wesentlichen Aspekte des Managements von Prozessen. Sie erlangen Kenntnisse über grundsätzliche Anforderungen der ISO 9001 an das Prozessmanagement.

Anhand von beispielhaften Dokumenten trainieren Sie, wie Sie sich auf ein Prozessaudit vorbereiten müssen. Sie führen ein Auditgespräch und kennen die Anforderungen an die Auditberichterstattung. Hierzu werden Ihnen die Grundlagen der Gesprächs- und Fragetechniken vermittelt sowie die Fertigkeit, aus Auditinformationen Auditschlussfolgerungen abzuleiten.

Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf der Auditierung von Prozessen, deren Ausführung und Lenkung. Die Seminarinhalte werden anhand eines Lehrgesprächs, durch praktische Übungen und anhand von beispielhaften Prozessdokumenten durchgeführt. Sie erweitern so Ihr Wissen und können die erlernten Methoden auf das eigene Unternehmen übertragen. Diese Schulung dient als Nachweis für den Kompetenzaufbau von Auditoren zur Durchführung interner Audits im Rahmen der ISO 9001.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter, die im Unternehmen an der Durchführung von internen Audits beteiligt sind oder sich auf diese Aufgabe vorbereiten.

Voraussetzung


Für diese Schulung werden Grundkenntnisse der DIN EN ISO 9001:2015 und über das Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen als Fachwissen vorausgesetzt. Die Grundkenntnisse zur DIN EN ISO 9001:2015 können Sie in unserer zweitägigen Schulung Grundlagen des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001:2015 erwerben.

Hinweise

Qualitätsbeauftragte, die im Unternehmen für die Organisation und Durchführung der internen und externen Audits verantwortlich sind, benötigen Kenntnisse zur DIN EN ISO 19011 und ISO/IEC 17021. Dieser Zielgruppe empfehlen wir das Seminar Qualitätsauditor (TÜV®) im Rahmen des modularen QM-Lehrgangssystems.

Nutzen Sie unser Seminar Grundlagen des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001 zur optimalen Vorbereitung auf dieses Auditorentraining.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Übersicht zu wesentlichen Elementen des Prozessmanagements

Wesentliche Anforderungen der ISO 9001 zur Lenkung von Prozessen, z. B.

- Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- Identifikation von Risiken und Chancen
- Prozesskennzahlen, dokumentierte Informationen etc.

Auditplanung und -vorbereitung

- Anforderungen an die Auditplanung nach ISO 9001 sowie wesentliche Gesichtspunkte der Auditplanung nach ISO 19011
- Einfluss von risikobasiertem Denken und Unternehmensnutzen auf die Vorbereitungsaspekte des Auditors
- Turtle-Methodik sowie mögliche Ansatzpunkte zur systematischen Vorbereitung auf ein prozessorientiertes Audit
- Erstellung von möglichen Fragelisten beziehungsweise eines roten Fadens zur Auditierung von Prozessen

Auditdurchführung

- Aufbau und Gestaltung eines Auditgesprächs
- Methoden und Techniken zur Identifikation von Auditsachverhalten und Auditbewertungen
- Nutzen von gesprächs-/fragetechnischen Aspekten und Methoden im Auditgespräch
- Tipps zur Kommunikation im Audit
- Aktives Zuhören und Einwandbehandlung
- Die Beziehungsebene im Audit

Auditberichterstattung

- Formen der Berichterstattung
- Einstufung und Bewertung der Auditergebnisse
- Begriffsklärung bezüglich Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerung

Follow-up-Audit

- Verantwortlichkeit zur Maßnahmenfestlegung
- Bedeutung von Korrektur und Korrekturmaßnahmen
- Arten der Maßnahmenverfolgung

Teilnahmegebühr: 1.225,70 € inkl. USt

2 Tage
1.030,- €
(zzgl. USt)



20152191

Auch als Webinar

Lieferantenmanagement

Erfolgreiches Lieferantenmanagement und Lieferantenentwicklung

Im Seminar Lieferantenmanagement erlernen Sie Grundlagen und weitergehende Fakten zum Lieferantenmanagement, zur Lieferantenbewertung und -entwicklung, zur Lieferantenauswahl, zur Integration von Lieferanten in das Managementsystem, zum Vertragswesen sowie zum Eskalationsmanagement für die gesamte Lieferkette. Die zielorientierte Einbindung der Lieferkette ist die Basis für Ihre Wertschöpfung und somit ein wichtiger Wertschöpfungsfaktor in Unternehmen.

Das professionelle Lieferantenmanagement ist ein wichtiger Teil in produzierenden Unternehmen, die Managementsysteme nach ISO 9001, ISO 13485, EN 9100 und IATF 16949 eingeführt haben. Unsere Schulung im Lieferantenmanagement vermittelt Ihnen, worauf Sie im Umgang mit diesbezüglichen Systemen achten müssen. Darüber hinaus lernen Sie im Lieferantenmanagement-Seminar, wie Sie die operativen und strategischen Ziele erreichen. Dazu zählt beispielsweise eine kontinuierliche Erhöhung der Lieferqualität oder die Reduzierung der Beschaffungskosten. Die Weiterbildung im Lieferantenmanagement zeigt Ihnen diesbezügliche Mittel und Wege auf. Nach erfolgreichem Abschluss des Lieferantenmanagement-Seminars sind Sie in der Lage, die Beziehungen zu Ihren Lieferanten prozessorientiert und zielführend zu steuern.

Dieses Seminar ist wichtig für

Entwicklungsleiter und -mitarbeiter, Konstruktionsleiter, Qualitätsbeauftragte sowie für die Einkaufsleitung und kaufmännische Mitarbeiter. Die Vorgehensweise beim Lieferantenmanagement ist ebenso bedeutend für Prozessverantwortliche und Abteilungsleiter, die die Schnittstelle zu Lieferanten betreuen und interne Beschaffungsregularien umsetzen müssen.

Voraussetzung

Grundkenntnisse zu den Anforderungen der DIN EN ISO 9001

Hinweise

Erwerben Sie ISO-9001-Kenntnisse im Seminar Grundlagen des Qualitätsmanagements und vervollständigen Sie Ihr Wissen mit dem Auditorentraining Lieferantenauditor.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Lieferantenauswahl und -zulassung, Auswahlkriterien, Auswahlverfahren etc.

- Selbstauskunft

Lieferantenbewertung mit Bewertungskriterien, Bewertungsverfahren

- Risikobewertung von neuen Lieferanten
- Klassifizierung von Lieferanten (ABC-, Portfolio-, SWOT-Analyse)
- Kennzahlen zur Lieferantenauswahl und -bewertung

Lieferantenentwicklung mit Integration von Zielen inkl. Anforderungen an die Supply Chain (Lieferantenkette)

Kommunikation und Informationsaustausch

Strategische und operative Ziele des Lieferantenmanagements

- Strategische Einbindung der Lieferanten in die Prozessgestaltung
- Lieferantenstrategien mit Kennzahlen steuern
- Ziele und Anforderungen an die Supply Chain (Lieferantenkette)
- Anbindung an das Kennzahlensystem

Aufbau der Lieferantenkette (Supply Chain)

- Einwirkung und Parameter für die Lenkung der Lieferantenkette

Eskalationsmanagement

Vereinbarungen über Anforderungen (Vertragswesen), mögliche Vertragswerke

- Änderungsmanagement
- Grundsätze zur Gestaltung von Qualitätssicherungsvereinbarungen
- Regelungen, die nicht in Qualitätsmanagementvereinbarungen gehören

Lieferkettengesetz: Rechtsgrundlage und Umsetzung

Lieferantenaudits, Auditarten, Vorgehensweise bei Audits, wichtige Grundlagen und Prinzipien im Audit

- Auditplanung, Auditfragen und Auditaufzeichnungen

Teilnahmegebühr: 1.118,60 € inkl. USt

2 Tage
940,- €
(zzgl. USt)



20152201 ▶

Lieferantenauditor/Second-Party-Audit

Qualitätssicherung mittels Lieferantenbewertung und -entwicklung

Lieferantenaudit-Seminar zum Thema Second-Party-Audit im Bereich Qualitätsmethoden und Qualitätstechnik: Sie erfahren, wie Sie Lieferantenaudits unter Einbeziehung der lieferantenbezogenen QM-Dokumentation erfolgreich planen und umsetzen. Unsere Referenten vermitteln Ihnen in diesem Lieferantenauditor-Seminar den Einsatz von gezielten Techniken zur Vorbereitung und Durchführung der Audits. Insbesondere behandeln wir mit Ihnen verschiedene Interviewmethoden und die Turtle-Methodik zur Planung und Durchführung. Sie dienen als wichtige Voraussetzung für die verbale und nonverbale Kommunikation und im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen. Die Lieferantenaudit-Schulung vermittelt Ihnen außerdem die wesentlichen Grundkenntnisse zu auditrelevanten Managementregelwerken.

Sensible Kunden-Lieferanten-Beziehungen (Single-Source-Lieferanten/zeitkritische Beziehungen/höchste Qualitätsansprüche) bergen Risiken, die durch Primärdaten aus operativen Lieferantenaudits konkreter und realistischer eingeschätzt werden können. Mit unserem Seminar zum Thema Lieferantenaudit sind Sie fachlich auf dem neuesten Stand!

Dieses Seminar ist wichtig für

Entwicklungsleiter und -mitarbeiter, Konstruktionsleiter, Qualitätsbeauftragte sowie für die Einkaufsleitung und kaufmännische Mitarbeiter. Die Vorgehensweise beim Lieferantenaudit ist ebenso bedeutend für Prozessverantwortliche und Abteilungsleiter, die die Schnittstelle zu Lieferanten betreuen und interne Beschaffungsregularien umsetzen müssen.


Voraussetzung

Kenntnisse der Struktur und Anforderungen der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.; bei Bedarf können Sie diese Kenntnisse in unserem Seminar „Grundlagen des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001“ erwerben

Hinweise

Nutzen Sie unser Seminar Lieferantenmanagement zur idealen Vorbereitung auf Ihre Auditoren-Qualifikation für Second-Party-Audits.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Relevante Anforderungen der ISO 9001 hinsichtlich Lieferantenauditierung und -bewertung

Übersicht über die DIN EN ISO 9001

- Hauptanforderungen der DIN EN ISO 9001
- Prozessorientierter Ansatz, risikobasiertes Denken und Risikobetrachtung
- Dokumentierte Informationen

Relevante Kennzahlen

Auditarten und deren Einsatz

- Systemaudit, Prozessaudit und Produktaudit

Grundlagen der DIN EN ISO 19011 und Einbindung der Anforderungen in das prozessorientierte Lieferantenaudit

- Dokumentenprüfung und -bewertung (QM-Dokumentationen, Prüfplanung, Zielvereinbarungen, unternehmensspezifische Anforderungen, 8D-Report, Reklamationsmanagement, ISO-9001-Anforderungen)
- Audittermin, Auditort, Auditumfang und Auditorenteam
- Checklistenstellung (praktische Übung)

Durchführung des prozessorientierten Lieferantenaudits

- Phasen der Auditdurchführung umsetzen
- Kommunikation (verbal und nonverbal) und Interviewtechnik
- Umgang mit kritischen Gesprächssituationen
- Aufzeichnungen während des Audits
- Rollenspiel

Auditnachbereitung

- Erstellung des Auditberichts (Korrekturmaßnahmen, Terminvorgabe für Umsetzung)
- Einstufung des Lieferanten
- Praktische Übungen

Teilnahmegebühr: 1.154,30 € inkl. USt

2 Tage
970,- €
(zzgl. USt)



20152301 ▶

Reklamationsmanagement

Qualitätsmethoden im Reklamationsmanagement



Im Seminar Reklamationsmanagement erhalten Sie umfassende Informationen zu den Reklamationsarten/-typen und zur Reklamationsabwicklung. Nach dem Seminar kennen Sie die Grundlagen und Bedeutung eines systematischen Reklamationsmanagements. Sie sind in der Lage, in Ihrem Unternehmen den Reklamationsprozess darzustellen, und kennen die verschiedenen Einflussfaktoren. Die systematische Ermittlung der für das Reklamationswesen relevanten Kennzahlen und die statistische Auswertung unterstützen Ihren Reklamationsprozess.

Das Seminar Reklamationsmanagement vermittelt Ihnen, wie Sie mithilfe von ausgewählten Qualitätsmethoden die Reklamationsabwicklung workfloworientiert verrichten. Außerdem lernen Sie Werkzeuge für eine papierlose und vollautomatische Umsetzung des Reklamationsmanagements kennen.


Unsere Referentinnen und Referenten verfügen über eine langjährige Praxis. Anschauliche Beispiele aus dem Berufsalltag und innovative Lehrmaterialien erleichtern Ihnen, das Gelernte in die Praxis zu transferieren. Im Seminar Reklamationsmanagement erhalten Sie genügend Möglichkeiten, sich mit anderen Teilnehmenden auszutauschen.

Sie haben weitere Fragen zum Lehrgang Reklamationsmanagement? Oder möchten Sie sich über weitere Seminare im Bereich Qualitätsmethoden und Qualitätstechniken informieren? Nehmen Sie gern Kontakt zu uns auf.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer sowie Mitarbeiter aus Vertrieb, Einkauf, Qualitätssicherung/-management, Technische Leiter und Produktionsleiter, die mit der Einführung eines Reklamationsmanagements beauftragt sind.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Kundenerwartung und Reklamationen

- Reklamationsprozess

Reklamationstypen und ihre Bedeutung

- Lieferanten- und Kundenreklamation
- Interne Reklamation

Workfloworientierte Reklamationsabwicklung

Erarbeitung und Darstellung des Reklamationsprozesses mithilfe von Flussdiagrammen

Wichtige statistische Kennzahlen zum Reklamationswesen

Aufbau eines professionellen Maßnahmenmanagements

- 8D-Report

Ausgewählte Qualitätstechniken für das Reklamationsmanagement

- Histogramm
- Pareto-Analyse

Qualitätstechniken und ihre Bedeutung für die Ursachenfindung

- Ishikawa (Ursachen-Wirkungs-Diagramm)
- FMEA (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse)

Integration einer systematischen Lieferantenbewertung

- ABC(D)-Klassifizierung

Werkzeuge für eine papierlose und vollautomatische Umsetzung des Reklamationsmanagements

Teilnahmegebühr: 1.261,40 € inkl. USt

2 Tage
1.060,- €
(zzgl. USt)



20152401 ▶

Kennzahlen für Unternehmen (KPI)

ISO 9001 – Wirksamkeit, Effizienz und Risiken

Vertrauen Sie auf unsere Kennzahlen-Schulung: Ist es Ihr Ziel, als Geschäftsführer, Qualitätsbeauftragter oder Lean Manager die Gesamtleistung Ihres Unternehmens zu steigern? Dann ist es Ihre primäre Aufgabe, ein Kennzahlensystem aufzubauen. Unser Seminar vermittelt Ihnen dazu die Grundlagen: Das Kennzahlensystem sollte aus Ihrer Unternehmensstrategie abgeleitet sein und Chancen und Risiken Ihrer Organisation berücksichtigen. Hierzu bietet die ISO 9001 mit Ihrer Prozessorientierung einen wertvollen Rahmen: Das Kapitel 0.3.1 zeigt, dass das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse die Voraussetzung für die Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation und das Erreichen Ihrer beabsichtigten Ziele ist.

In dieser zweitägigen Veranstaltung erarbeiten Sie am Beispiel Ihres Unternehmens ein Kennzahlensystem, das sich aus der Unternehmensstrategie ableitet. Der Einfluss der Prozesse wird gewichtet und es werden Kennzahlen (KPI: Key Performance Indicator) für die Wirksamkeit und Effizienz abgeleitet. Dabei stehen die Kundenzufriedenheit (big Q), die Prozessleistung (little q) und die Wirtschaftlichkeit im Vordergrund. Für die einzelnen KPI werden Ziele gesetzt und Maßnahmen abgeleitet. Risiken in den Prozessen führen dazu, dass die Prozessleistung nicht erreicht wird, die Prozesskosten steigen und die Kundenzufriedenheit sinkt.

Anhand Ihrer KPI erkennen Sie die Risiken für Ihr Unternehmen. Hierzu ermitteln Sie mithilfe der Turtle-Systematik die Prozessrisiken und bewerten diese mit der Risikomatrix aus der ISO 31000. Mit der SWOT-Analyse legen Sie für die Chancen und Risiken Maßnahmen fest.

Dieses Seminar ist wichtig für

Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, Beauftragte der obersten Leitung, Verantwortliche aus allen Geschäftsprozessen, Qualitätsplaner und Fachkräfte aus der Qualitätssicherung.

Voraussetzung

Grundkenntnisse der Normenanforderungen der DIN EN ISO 9001

Hinweise

Zusätzlich zur Schulungsunterlage erhalten Sie einen USB-Stick mit Excel-Tabellen. Wenn die Möglichkeit besteht, bringen Sie bitte ein Laptop mit.

Abschluss

🏆 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Interpretation der Forderungen der ISO 9001 bezogen auf Kennzahlen und Risiken

– Nachweise der Wirksamkeit des QM-Systems und die Leistung der Prozesse

Kontext der Organisation und Entwicklung einer Strategie (BSC Strategy Map)

– Am Beispiel des eigenen Unternehmens wird aus dem Kontext beschrieben und es werden Basisstrategien mithilfe der BSC (Balanced Score Card) ermittelt.

Grundlagen zur Art und zum Aufbau von Kennzahlen (KPI)

– Aufbauend auf der Definition von KPI werden an mehreren Beispielen die Struktur und die Perspektiven von Kennzahlen dargestellt.

Einflüsse der Unternehmensprozesse auf die Strategie und auf Risiken

– Mithilfe eines Matrix-Bewertungsverfahrens werden die Prozesse bewertet und gewichtet.

Darstellung von Kennzahlen als Management-Informationssystem

– An Beispielen werden die Möglichkeiten zur Visualisierung von KPI gezeigt.

Methoden zur Ermittlung und Bewertung von Risiken

– Es werden 3 Verfahren (SWOT-Analyse, Risikomatrix, Risiko-TURTLE) zur Ermittlung von Risiken vorgestellt.

Methoden zur Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz von Prozessen

– Mithilfe von Qualitätsregelkreisen wird an Praxisbeispielen die ständige Verbesserung (KVP) der Prozessleistung gezeigt.

Teilnahmegebühr: 1.154,30 € inkl. USt

2 Tage
970,- €
(zzgl. USt)



20152601 ▶

Qualitätsmanagement für Führungskräfte

Methoden und Werkzeuge für ein erfolgreiches Qualitätsmanagementsystem

Mit unserer Weiterbildung Qualitätsmanagement für Führungskräfte möchten wir Führungskräften verschiedener Branchen Qualitätsmanagement-Methoden und -Werkzeuge mit an die Hand geben und aufzeigen, wie sie ein Qualitätsmanagementsystem zur Umsetzung ihrer Führungs- und Steuerungsaufgaben aktiv nutzen können. Die Teilnehmenden lernen die für Führungskräfte relevanten Normanforderungen der ISO 9001 kennen. Sie können nach der Weiterbildung Qualitätsmanagement für Führungskräfte eine Verknüpfung zwischen der täglichen Führungspraxis und den Anforderungen moderner Qualitätsmanagementsysteme herstellen und verstehen die ISO-9001-Anforderungen als Basis-Checkliste für ein effizientes Unternehmensmanagement.

Das Prinzip des Qualitätsmanagement PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) zur Steuerung und Führung wird anhand von konkreten Umsetzungsmöglichkeiten und Teamarbeiten vermittelt. Insbesondere die Analyse und Betrachtung der Prozess- bzw. Abteilungsleistung hinsichtlich vorhandener Risiken und Chancen sowie die Ableitung von Zielen für das Qualitätsmanagement bilden einen wesentlichen Bestandteil der Führungsaufgaben. Methoden zur Festlegung von Prozessabläufen und Schaffung eines gemeinsamen Mindsets ergänzen die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems in die Praxis.

Dabei steht eine effiziente und agile Vorgehensweise im Vordergrund. Unsere erfahrenen Trainer zeigen Ihnen auf, welche Spielräume innerhalb von Normanforderungen zum Qualitätsmanagement bestehen, um den Nutzen für den Kunden und das Unternehmen zu steigern. Die abschließende Bewertung des Erfolgs mittels Prozesskennzahlen und Managementbewertungen sowie die Ableitung von Verbesserungsaktivitäten runden die Vorgehensweise des PDCA-Zyklus ab. Mit der Weiterbildung Qualitätsmanagement für Führungskräfte geben wir Ihnen die nötigen Qualitätsmanagement-Methoden und -Werkzeuge an die Hand, um erfolgreich ein Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen zu integrieren und zur Unternehmenssteuerung zu nutzen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitglieder der Geschäftsleitung und Führungskräfte aus den verschiedenen Organisationsbereichen sowie Qualitätsbeauftragte, -manager und -auditoren.

Voraussetzung

Zum Besuch der Veranstaltung werden Kenntnisse der DIN EN ISO 9001 vorausgesetzt.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte
Mindset Qualitätsmanagement <ul style="list-style-type: none">– Was ist Qualität, wer bestimmt und organisiert Qualität?– Kano-Modell– Managementaufgabe: Systemerstellung und -steuerung (Qualitätsmanagement PDCA-Zyklus) entsprechend ISO 9001
Verbindung ISO 9001 und Führungsaufgaben <ul style="list-style-type: none">– Prinzip der ISO 9001, Aufbau der HLS (High Level Structure) und Inhalte
Führungsaufgaben Analyse-Phase <ul style="list-style-type: none">– Verstehen der Organisation und ihres Kontextes– Strategische Analysen, SWOT-Analyse, Business-Plan
Führungsaufgaben Planung <ul style="list-style-type: none">– Qualitätsziele und Prozesssteuerung und -analyse– Zielvereinbarung, Entwicklung und Projektmanagement– Agiles Führen/agile Prozessowner
Führungsaufgaben Umsetzungssteuerung <ul style="list-style-type: none">– Risiken und Chancen– Ressourcen zielgerichtet einsetzen– Wissensmanagement, QM-Dokumentation und Lean Process Documentation
Führungsaufgaben Leistungsbewertung <ul style="list-style-type: none">– Methoden der Prozessüberwachung– Prozesszielsetzungen und Kennzahlen– Managementbewertung
Führungsaufgaben Verbesserung <ul style="list-style-type: none">– Prozessoptimierung entsprechend Qualitätsmanagement und Lean Management– Effizienzsteigerung

Teilnahmegebühr: 749,70 € inkl. USt

1 Tag
630,- €
(zzgl. USt)



20401101 ▶

Prozessmanager (TÜV®)

Effizientes Prozessmanagement und Lean Management

In unserer Veranstaltung aus der Reihe Qualitätsmethoden und Qualitätstechniken zum Basiswissen für Prozessmanager lernen Sie die Bedeutung des Prozessverbesserungszyklus kennen. Sie lernen, Ihre Prozesse mittels Performance-Indikatoren zu steuern und zu kontrollieren. Sie kennen die wichtigen Parameter des Lean Thinking – dazu zählen auch Verschwendung, robuste Prozesse und Lean-Management-Prinzipien. Sie betrachten Wertstromdesign als Teil des Lean Managements in der Produktion und erfahren, wie der Ist-Wertstrom ermittelt und der Soll-Wertstrom definiert wird.

Lean Management berücksichtigt auch den administrativen Bereich Ihres Unternehmens. Sie lernen die Bürobereiche kennen, in denen Verluste entstehen, und können einen Office-Soll-Zustand entwickeln. Die Komplexität der Unternehmen nimmt immer weiter zu. Prozesse gehen über Abteilungsgrenzen hinaus, müssen fehlerfrei und unter kontrollierten Bedingungen ablaufen, sodass die Produktqualität gewährleistet werden kann. Ein Prozessmanagement identifiziert Ihre Unternehmensprozesse und diese werden konsequent auf die Kundenanforderungen ausgerichtet.

Die Ausbildung ist geprägt durch praktische Anwendung von Werkzeugen und Tools zur Prozessverbesserung im Sinne von Prozessmanagement, Risikomanagement und Effizienzsteigerung.

Ihre Qualifikation können Sie mit der erfolgreichen Teilnahme an der Prüfung mit dem Erhalt des TÜV-Zertifikates Prozessmanager (TÜV®) der TÜV NORD CERT beenden. Unsere Prüfungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie dem hohen Anspruch der DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle) an die Prüfungsregularien im akkreditierten Bereich folgen!



Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeiter der/des Qualitätssicherung und -managements einer Organisation. Es kann sich hierbei um Prozessverantwortliche/Process Owner, Produktionsleiter, Entwicklungs- und Konstruktionsleiter handeln. Qualitätsbeauftragte und -manager vertiefen und erweitern ihr Methodenwissen.

Hinweise

Das Seminar können Sie mit einer schriftlichen Prüfung abschließen. Die Prüfung findet direkt im Anschluss an das Seminar statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Grundlagen des Prozessmanagements

Prozessdefinition, Prozesskontrolle und -steuerung mittels Performance-Indikatoren

- Identifizierung von Prozesskennzahlen, Prozesszielen und Prozessschritten
- Kundendefinition in Prozessen

Werkzeuge und Techniken zur Analyse und Verbesserung – Prozessverbesserungszyklus

Risikomanagement

- Grundprinzipien zur Risikoanalyse und -bewertung von Prozessen
- Methoden des Risikomanagements: Risikofelder für Prozesse, Risikomatrix und FMEA

Lean Thinking – Sensibilität für Verschwendung entwickeln

- Optimierung eines Prozesses mit Lean-Prinzipien und Behebung von Verschwendungsarten
- Ausgewählte Toyota-Prinzipien – was macht Sinn in einer westlichen Kultur und was nicht?

Wichtige Werkzeuge und Methoden des Lean Managements, z. B. Pull-Prinzip, Glätten und Nivellieren, Kanban und Fließfertigung

Grundlagen und Nutzen der Wertstrombetrachtung

Lean-Management-Prinzipien in der Instandhaltung anhand der Umsetzung von TPM (Total Productive Maintenance bzw. Total Productive Management)

Lean-Prinzipien in administrativen Bereichen

Identifikation von Auswirkungen durch den Veränderungsprozess

- Organisatorisch
- Sachliche und emotionale Wirkung
- Resultierende Empfehlungen, wie Sie dem Wandel begegnen

Teilnahmegebühr:	1.700,00 € zzgl. USt 2.023,00 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	300,00 € zzgl. USt 357,00 € inkl. USt
Gesamtpreis:	2.380,00 € inkl. USt

4 Tage
2.000,- €
(zzgl. USt)



20401106 ▶

TÜV NORD QM-Factory: Agiles Prozessmanagement

Agiles Arbeiten mithilfe der Scrum-Technik

Mit unserem Seminar Agiles Prozessmanagement in unserer neuen TÜV NORD QM-Factory, welche sich durch eine hohe Praxisorientierung auszeichnet, geben wir den Teilnehmenden die Möglichkeit, das Thema Agilität bei der Gestaltung von Qualitäts- und Prozessmanagementsystemen, insbesondere der Prozessentwicklung, zu berücksichtigen.

Die Teilnehmenden unserer Weiterbildung können mit dem agilen Prozessmanagement und mithilfe des Scrum-Ansatzes die bisherigen Vorgehensweisen im Unternehmen flexibler und marktgerechter gestalten und den Change-Prozess somit aktiv unterstützen.

Ergänzend zu den bestehenden Seminaren Prozessmanager (TÜV®) oder im Bereich des Qualitätsmanagements vermitteln wir den Teilnehmenden Techniken zur Gestaltung agiler Prozesse. Dynamische Märkte und hohe Veränderungsgeschwindigkeit im Wettbewerb zwingen die Unternehmen zur Transparenz und zum effizienten Informationsaustausch.

„Agilität“ bedeutet im Prozessmanagement, dass nicht alle Abläufe im Vorfeld definiert, sondern iterativ und feedbackgetrieben gestaltet werden. Sie unterliegen einer ständigen Kontrolle und Anpassung. Dies ermöglicht, neue Bedingungen und Anforderungen in bestehende Prozesse schnell, einfach und wirkungsvoll zu integrieren. Die DIN EN ISO 9004 weist bereits ebenso auf die Notwendigkeit einer flexiblen Prozessgestaltung und agiler Methode hin.

Dieses Seminar ist wichtig für

Personen, die Lösungen aus der Praxis für die Praxis suchen! Das Thema agiles Prozessmanagement richtet sich an Prozessmanager sowie Prozesseigner, Qualitätsbeauftragte/-manager und Führungskräfte, die verantwortlich für die Entwicklung der Unternehmensprozesse sind und flexibel auf Marktanforderungen reagieren wollen.

Voraussetzung


Zum Besuch der Veranstaltung sind Grundkenntnisse über Prinzipien des Qualitätsmanagementsystems und Grundlagen der Prozessgestaltung hilfreich.

Hinweise

Der Seminarinhalt wird anhand eines Lehrgesprächs sowie durch praktische Übungen anhand von beispielhaften Prozessdokumenten durchgeführt. Die Teilnehmenden erweitern ihr Wissen und können die erlernten Methoden auf das eigene Unternehmen übertragen.

Neben der Seminarunterlage werden einige Formblätter und Beispiele zur Umsetzung von agilen Methoden zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden anhand von Beispielen die Vorbereitung und Durchführung in die Praxis transferiert.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Rollen und Verantwortlichkeiten im agilen Prozessmanagement

Notwendigkeit und Grundprinzipien zur Agilität: warum Prozesse agiler werden müssen?

Etablierung agiler Strukturen: Auswirkungen auf die Organisation und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit

Fahrplan für agile Prozessgestaltung

Eignung von Prozessen für agile Prozessstypen, Abgrenzung zum klassischen Prozessmanagement

Methoden des agilen Prozessmanagements und der Scrum-Technik

- Customer Journey
- User Story
- Process Backlog
- Sprint Planning
- Daily Scrum
- Sprint Review
- Kanban Board
- Burn-Down-Chart

Effizienter Informationsaustausch mit neuen Methoden

Teilnahmegebühr: 1.082,90 € inkl. USt

2 Tage
910,- €
(zzgl. USt)

Ihre Anmeldung

auf: www.tuev-nord.de/seminare

per E-Mail: seminar@tuev-nord.de

Alternativ per Fax: 040 8557 69 6285 oder per Post

TÜV NORD Akademie
GmbH & Co. KG
Geschäftsstelle Hamburg
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg

Ihre drei TÜV NORD Akademie-Vorteile:

- ✔ **Klare Kompetenz:** Unsere Referenten sind Experten auf ihrem Sachgebiet.
- ✔ **Einfache Vermittlung:** Wir machen auch vielschichtige Themen verständlich!
- ✔ **Anerkannter Lernerfolg:** Die Zertifikate und Teilnahmebescheinigungen der TÜV NORD Akademie sind in der gesamten Arbeitswelt akzeptiert.

Näher geht's nicht

Sie haben Fragen oder Wünsche? Wir helfen Ihnen gern:

Telefon: 0800 8888 020 (kostenfrei)

Hotelbuchung mit Sonderkonditionen

Buchen Sie Ihr Hotel bei unseren Partnerhotels günstiger:

www.tuevnordakademie.de/hotelbuchung

Sichern Sie Ihren Wissensvorsprung

Immer informiert zu Ihren Fachthemen, Trends und mehr:

www.tuev-nord.de/news

Ja, ich nehme am Seminar teil

Seminartitel		
Termin	Ort	<input type="checkbox"/> mit Prüfungsteilnahme (zzgl. Prüfungsgebühr)

Teilnehmer

Vorname/Name	E-Mail
Funktion	Geburtsdatum/Geburtsort*

Firmenangaben

Firmenname	Telefon/Telefax
Straße/Nummer	Branche
PLZ/Ort	Anzahl der Mitarbeiter

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Firmenname	Straße/Nummer	PLZ/Ort
------------	---------------	---------

Ich/Wir erkenne/-n die Teilnahmebedingungen des Veranstalters an.

Datum	Unterschrift	* Die Angaben werden für die Ausstellung des Zertifikates nach bestandener Prüfung benötigt.
-------	--------------	--

Nach Ihrer Buchung erhalten Sie von uns schnellstmöglich eine Zusage samt Infos zu Seminarort und Anreise.

Melden Sie sich gleich auf www.tuev-nord.de/seminare an oder per E-Mail, per Fax, per Post

Teilnahmebedingungen der TÜV NORD Akademie

Geltung dieser Bedingungen

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall sind diese Teilnahmebedingungen Vertragsbestandteil. Mit der Anmeldung erklären Sie sich mit unseren Bedingungen einverstanden.

Teilnahme- und Zahlungsbedingungen

Unsere Fachveranstaltungen sind für alle Interessenten offen. Die Teilnehmerzahl ist bei allen Seminaren begrenzt, um die Vermittlung der Seminarinhalte zu gewährleisten. Anmeldungen müssen schriftlich vor Seminarbeginn an uns erfolgen. Sie werden über eine Adressdatei erfasst, in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet und bestätigt. Die Anmeldung ist für Sie verbindlich.

Sie können die Anmeldung nur bis spätestens 2 Wochen vor Seminarbeginn kostenfrei widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich erfolgen. Bei später eingehendem Widerruf oder Nichterscheinen bzw. vorzeitigem Abbruch stellen wir das volle Seminarentgelt in Rechnung. Maßgebend ist der Eingang des Widerrufs bei uns. Es ist jederzeit möglich, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Die Zahlung der Veranstaltungsgebühr berechtigt zum Bezug der veranstaltungsbezogenen Unterlagen.

Die Teilnahmegebühr wird mit Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug fällig. Bitte überweisen Sie den angegebenen Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer erst nach Erhalt der Rechnung.

Wir behalten uns vor, ein Seminar wegen zu geringer Teilnehmerzahl abzusagen oder wenn Gründe vorliegen, welche wir nicht zu vertreten haben (z. B. Erkrankung des Dozenten, höhere Gewalt). In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend benachrichtigt. Bereits gezahlte Seminargebühren werden erstattet; weitere Ansprüche bestehen ausdrücklich nicht!

Widerrufsrecht für Verbraucher

Sofern Sie Verbraucher (also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann) sind, steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: TÜV NORD Akademie GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg; Fax: 040 8557-2958; E-Mail: akd-hh@tuev-nord.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

Nutzungsbedingungen für Zertifikate

Die Genehmigung zur Nutzung eines Personenzertifikats gilt ausschließlich für die konkret im Zertifikat bezeichnete Person für die im Zertifikat benannte Kompetenz.

Das Zertifikat darf nur in der von uns zur Verfügung gestellten Form verwendet werden. Es darf nicht nur teil- oder auszugsweise benutzt werden. Sie sind nicht befugt, Änderungen des Zertifikats vorzunehmen. Das Zertifikat darf nicht irreführend verwendet werden. Bei Verstoß gegen diese Bedingungen können wir die weitere Nutzung des Zertifikats untersagen.

Sollten wir aufgrund rechtswidriger oder irreführender Nutzung des Zertifikats durch Sie von Dritten in Anspruch genommen werden, so sind Sie verpflichtet, uns von allen Ansprüchen Dritter freizustellen.

Daten und Unterlagen

Die im Rahmen der Schulung zum Zweck Ihrer Fortbildung zur Verfügung gestellten Daten und Unterlagen werden im Rahmen eigenüblicher Sorgfalt erstellt und ggf. auf USB-Sticks gespeichert. Die Nutzung ist nur im Rahmen des vertraglich vereinbarten Zwecks zulässig. Jede weitergehende Nutzung, die Veränderung der von uns an Sie übergebenen USB-Sticks und insbesondere das nachträgliche Speichern von Daten erfolgt auf eigene Verantwortung. Wir übernehmen insoweit weder direkt noch indirekt eine Haftung, insbesondere nicht für Viren oder sonstige Elemente, die Änderungen an Computersystemen oder Informationen verursachen können sowie sonstige Rechtsverletzungen Dritter; eine etwaige Beweislastumkehr ist insoweit ausgeschlossen.

Schlussbestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TÜV NORD GROUP, sofern Sie nicht Verbraucher sind. Diese können unter www.tuev-nord.de eingesehen werden.

TÜV®



TÜV NORD Akademie
GmbH & Co. KG
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg
Telefon: 0800 8557-2000
Telefax: 040 8557-2782
akademie@tuev-nord.de