

Zertifikatslehrgänge

## Qualitätsbeauftragter, -manager und -auditor (TÜV®)



Sie erhalten ein Tablet  
zu Ihrem QB-Seminar

TÜV®

TÜV NORD GROUP

**TÜV NORD**  
Akademie

# Qualitätsmanagement bringt Sie voran

## Das modulare QM-Lehrgangssystem

Grundlage unserer Lehrgänge Qualitätsbeauftragter, Qualitätsmanager und Qualitätsauditor 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. Dies sichert Ihnen ein hohes Maß an Anerkennung in Wirtschaft und Gesellschaft.

Der modulare Aufbau unseres Lehrgangssystems bietet Ihnen individuelle Möglichkeiten, Ihre Qualifikationsschritte zu planen und zu verwirklichen. Mit dem Lehrgang **Qualitätsbeauftragter (TÜV®)** erwerben Sie die Kenntnisse zum Aufbau und Erhalt eines Qualitätsmanagement-Systems und erfüllen die Voraussetzungen für die nächsten Qualifikationsschritte – **Qualitätsmanager (TÜV®)** und/oder **Qualitätsauditor (TÜV®)**.

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT. Dieses Zertifikat ist **unbefristet** und ein Nachweis über die im Lehrgang erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten. Auf Grundlage dieses Zertifikates und dem Nachweis persönlicher Kompetenzen im Bereich Qualitätsmanagement können Sie ein **akkreditiertes Personenzertifikat** erwerben. Dieses Zertifikat ist **befristet** und wird ebenfalls von TÜV NORD CERT ausgestellt. Informieren Sie sich bitte rechtzeitig über die Voraussetzungen für den Erwerb eines akkreditierten Personenzertifikates bei der Personenzertifizierungsstelle des TÜV NORD, Martina Beyer, Telefon: 040 8557-1404.

### Für unsere Teilnehmer des Qualitätsbeauftragten-Seminars:



#### Nachschlagen und Auffrischen!

Teilnehmer können Ihre Seminarerfahrungen jetzt kostenlos für ein Jahr mit dieser App erweitern. Die TÜV NORD Lern-App unterstützt die Teilnehmer optimal bei der Anwendung des Erlernten in der Praxis. Entdecken Sie unsere Videolernings und nutzen Sie die Kontrollfragen zur optimalen Vorbereitung auf die Prüfung.



#### Sie erhalten ein Tablet zu Ihrem QB-Seminar

Im 1. Teil werden wir Ihnen Ihr persönliches Tablet aushändigen. Seminarunterlagen lesen, zusätzliche Mustervorlagen benutzen, Begriffe aus dem Q-Bereich im Lexikon nachschlagen, E-Mails schreiben oder einfach lernunterstützend im Internet surfen – Ihr Mini-Tablet macht es möglich.



➔ **Abschluss:** U. a. Voraussetzung für ein akkreditiertes Personenzertifikat. Weitere Voraussetzungen erfragen Sie bitte in unseren Zertifizierungsstellen.

➔ **Abschluss:** Zertifikat der TÜV NORD CERT

(kein akkreditiertes Personenzertifikat Qualitätsauditor möglich)

# Qualitätsbeauftragter (TÜV®) in Dienstleistungsunternehmen

## Ihr Nutzen

In der Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten vermitteln wir Ihnen ein Verständnis für ein praxisorientiertes Prozessmanagement und Sie verstehen Ihr Unternehmen als „Prozesslandschaft“. Das Ziel unserer Ausbildung ist, dass Sie die Anforderungen der ISO 9001:2015 nicht nur kennen, sondern diese in Ihrem Unternehmen umsetzen können.

- Profitieren Sie vom Lernen in effektiven Kleingruppen mit maximal 16 Personen.
- Erwerben Sie Anwendungskompetenz in unseren systematisch aufgebauten Gruppenarbeiten.
- Es besteht für Sie die Möglichkeit, ein zeitlich begrenztes akkreditiertes Personenzertifikat zu erwerben.

## Inhalte Teil 1

- **Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystems**
  - Prozessarten und Prozesslandschaft
  - Mögliche Kategorien im internen und externen Umfeld, Erwartungen interessierter Parteien
- **Führungsrolle und Verpflichtung der Unternehmensleitung**
  - Kundenorientierung, Qualitätspolitik
- **Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**
  - Identifikation von Risiken in Bezug zu den Qualitätszielen
  - Risikofelder: externe und interne Faktoren, interessierte Parteien
  - Maßnahmenableitung, Risikoermittlung und -bewertung
- **Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung**
- **Management von Ressourcen**
- **Kompetenzmanagement**
- **Dokumentierte Information**
- **Betriebliche Planung und Steuerung, betrieblicher Planungsprozess**
- **Lenkung externer Bereitstellung von Produkten**
- **Produktprüfungen und Umgang mit fehlerhaften Dienstleistungen**

## Inhalte Teil 2

- **Bewertung der Leistung/Managementbewertung**
- **Fortlaufende Verbesserung, PDCA**
- **Qualitätswerkzeuge zur Problemlösung**
  - z. B. Ishikawa-/Pareto-Diagramm
  - Histogramm, Qualitätsregelkarte
  - Einführung in die FMEA
  - Statistische Prozessregelung, 7 W-Fragen zur Problemlösung
- **Präsentationstechnik**
- **Sender-Empfänger-Modell, die vier Seiten einer Nachricht**
- **Fragetechniken, Auditgespräch**
- **Externe und interne Qualitätsaudits, Systemaudit**
- **Zertifizierungsverfahren, Überwachungssystematik**
- **Grundlagen des Projektmanagements**



## Teilnehmerkreis

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

## Abschluss

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

## Preis

Teil 1:	1.260,00 € zzgl. USt	<b>1.499,40 € inkl. USt</b>
Teil 2:	1.260,00 € zzgl. USt	<b>1.499,40 € inkl. USt</b>
Prüfungsgebühr:	260,00 € zzgl. USt	<b>309,40 € inkl. USt</b>
<b>Gesamtpreis:</b>		<b>3.308,20 € inkl. USt</b>

## Dauer

**je 4 Tage:** 9.00 – 17.00 Uhr

**Prüfung:** am 4. Tag vom 2. Teil

## Ort/Termin

	Teil 1	Teil 2
Berlin	20.08. – 23.08.2018	11.09. – 14.09.2018
	09.10. – 12.10.2018	05.11. – 08.11.2018
Bielefeld	19.03. – 22.03.2018	16.04. – 19.04.2018
Bissendorf (OS)	05.11. – 08.11.2018	26.11. – 29.11.2018
Bremen	23.04. – 26.04.2018	14.05. – 17.05.2018
	24.09. – 27.09.2018	15.10. – 18.10.2018
Essen	15.05. – 18.05.2018	05.06. – 08.06.2018
	04.09. – 07.09.2018	18.09. – 21.09.2018
Goslar	27.11. – 30.11.2018	11.12. – 14.12.2018
		19.02. – 22.02.2018
Hamburg	14.05. – 17.05.2018	04.06. – 07.06.2018
	27.08. – 30.08.2018	17.09. – 20.09.2018
Hannover	20.11. – 23.11.2018	10.12. – 13.12.2018
	12.02. – 15.02.2018	05.03. – 08.03.2018
Köln	28.05. – 31.05.2018	18.06. – 21.06.2018
	13.08. – 16.08.2018	03.09. – 06.09.2018
Königstein i. T.	26.11. – 29.11.2018	17.12. – 20.12.2018
	04.06. – 07.06.2018	02.07. – 05.07.2018
Leipzig	12.11. – 15.11.2018	03.12. – 06.12.2018
	03.07. – 06.07.2018	09.07. – 12.07.2018
Magdeburg	16.04. – 19.04.2018	28.05. – 31.05.2018
	20.08. – 23.08.2018	10.09. – 13.09.2018
München	14.05. – 17.05.2018	11.06. – 14.06.2018
	16.10. – 19.10.2018	22.10. – 25.10.2018
Oldenburg	22.10. – 25.10.2018	12.11. – 15.11.2018
	19.02. – 22.02.2018	19.03. – 22.03.2018
Stuttgart	14.05. – 17.05.2018	11.06. – 14.06.2018
	16.10. – 19.10.2018	22.10. – 25.10.2018
Warnemünde	04.06. – 07.06.2018	25.06. – 28.06.2018



# Qualitätsmanager (TÜV®)

## Ihr Nutzen

Das Ziel der Ausbildung zum Qualitätsmanager ist das Verständnis für die systematische und strategische Entwicklung des Qualitätsmanagements im Kontext zu der Unternehmensstrategie und den Kundenanforderungen. Im Fokus stehen die Prozesse und deren Leistungskennzahlen sowie deren Wechselwirkungen untereinander.

- Profitieren Sie vom Lernen in effektiven Kleingruppen mit maximal 12 Personen. Bei entsprechender Nachfrage bieten wir eine weitere Schulung an.
- Vervollständigen Sie Ihre Kompetenzen im Bereich Nachhaltigkeit, Kundenorientierung und Innovationsfähigkeit.
- Erwerben Sie Anwendungs- und Methodenkompetenz in unseren systematisch aufgebauten Gruppenarbeiten.
- Es besteht für Sie die Möglichkeit, ein zeitlich begrenztes akkreditiertes Personenzertifikat zu erwerben.

## Inhalte Teil 1

- **Strategie und Prozessmanagement**  
– Verbesserung, Innovation und Lernen
- **Excellence-Modell der EFQM**
- **Balanced Scorecard (BSC)**
- **Qualitätsbezogene Kosten**
- **Unternehmensprozesse und deren Wechselwirkungen**
- **Kennzahlen und Wertstrom-Management**
- **Prinzipien des Business-Outsourcings**
- **Statistik – Grundbegriffe**
- **8D-Report zur Problemlösung**
- **7 W-Fragen und 5 Why**
- **Pareto-/Ishikawa-Diagramm**
- **Affinitäts- und Matrixdiagramm, Paarweiser Vergleich**
- **Poka Yoke**

## Inhalte Teil 2

- **Risikomanagement**
- **Design-FMEA (D-FMEA) und Prozess-FMEA (P-FMEA)**
- **Zivilrechtliche Haftung, Straf- und Verwaltungsrechtliche Konsequenzen**
- **Fortlaufender Verbesserungsprozess und KAIZEN**
- **Kundenorientierung und Einbeziehung der Mitarbeiter**
- **Nullfehlerphilosophie und Wertschöpfung**
- **3 MU (Muda, Mura, Muri) – Verluste beseitigen**
- **5S-Aktion/Benchmarking**
- **Veränderungsmanagement/Fehlerkultur**

## Teilnehmerkreis

- Qualitätsbeauftragte (TÜV®) mit Zertifikatsabschluss
- Qualitätsbeauftragte mit vergleichbarem Abschluss
- Qualitätsbeauftragte, die einen Abschluss als Qualitätsauditor (TÜV®) entsprechend dem EOQ-Regelwerk bzw. akkreditiertes Personenzertifikat anstreben (siehe Graphik)
- Inhaltliche interessierte Personen, die Kenntnisse zu Problemlösungs- und Prozessverbesserungsmethoden erwerben möchten (ohne Zertifikatsabschluss)

## Abschluss

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

## Preis

Teil 1:	1.350,00 € zzgl. USt	<b>1.606,50 € inkl. USt</b>
Teil 2:	1.290,00 € zzgl. USt	<b>1.535,10 € inkl. USt</b>
Prüfungsgebühr:	350,00 € zzgl. USt	<b>416,50 € inkl. USt</b>
<b>Gesamtpreis:</b>		<b>3.558,10 € inkl. USt</b>

## Dauer

**je 4 Tage:** 9.00 – 17.00 Uhr  
**Prüfung:** am 4. Tag vom 2. Teil, schriftlich und mündlich

Ort/Termin	Teil 1	Teil 2
<b>Berlin</b>	23.04. – 26.04.2018	04.06. – 07.06.2018
	15.10. – 18.10.2018	12.11. – 15.11.2018
<b>Bielefeld</b>	14.05. – 17.05.2018	11.06. – 14.06.2018
<b>Bissendorf (OS)</b>	24.09. – 27.09.2018	22.10. – 25.10.2018
<b>Bremen</b>	05.11. – 08.11.2018	19.11. – 22.11.2018
<b>Essen</b>	12.06. – 15.06.2018	25.06. – 28.06.2018
<b>Hamburg</b>	04.06. – 07.06.2018	25.06. – 28.06.2018
	22.10. – 25.10.2018	13.11. – 16.11.2018
<b>Hannover</b>	16.04. – 19.04.2018	14.05. – 17.05.2018
	13.08. – 16.08.2018	10.09. – 13.09.2018
<b>Hannover</b>	19.11. – 22.11.2018	10.12. – 13.12.2018
<b>Köln</b>	06.03. – 09.03.2018	16.04. – 19.04.2018
<b>Siegen</b>	03.09. – 06.09.2018	24.09. – 27.09.2018
 <b>Warnemünde</b>	18.06. – 21.06.2018	16.07. – 19.07.2018

 Sommerakademie /  Winterakademie

Unter dem Motto **Kompetenz und Weitblick** bieten wir Ihnen einen idealen Rahmen für Ihre berufliche Qualifikation. Hier erleben Sie effizientes Lernen auf höchstem Niveau in einer erholsamen Umgebung. Schlagen Sie gleich zwei Fliegen mit einer Klappe: Nutzen Sie die Chance, sich außerhalb der gewohnten Umgebung weiterzubilden und ersetzen Sie das Alltagsgrau.

Mehr unter  
[www.tuevnordakademie.de/sommerakademie](http://www.tuevnordakademie.de/sommerakademie)  
[www.tuevnordakademie.de/winterakademie](http://www.tuevnordakademie.de/winterakademie)



# Qualitätsauditor (TÜV®)

## Ihr Nutzen

Basierend auf Ihren fundierten Kenntnissen der Qualitätsnorm ISO 9001 und Qualitätstechniken vermitteln wir Ihnen in unserer Veranstaltung Qualitätsauditor (TÜV®) die Anforderungen zum Auditieren von Managementsystemen auf Basis der ISO 19011.

- Profitieren Sie vom Lernen in effektiven Kleingruppen mit maximal 12 Personen. Bei entsprechender Nachfrage bieten wir eine weitere Schulung an.
- Erwerben Sie Auditorenkompetenz in unseren systematisch aufgebauten Gruppenarbeiten und Rollenspielen (videogestützte Auswertung einer simulierten Auditsituation).
- Es besteht für Sie die Möglichkeit, ein zeitlich begrenztes akkreditiertes Personenzertifikat zu erwerben.

## Inhalte

- **System-, Prozess-, Produktaudit, Performance und Compliance Audit**
- **Auditprogramm: Ziele, Planung und Umsetzung**
  - Überwachung, Bewertung und Verbesserung des Programms
- **Planung und Durchführung der Audittätigkeiten**
- **Berichterstellung und Auditfolgemassnahmen**
- **Kompetenz und Bewertung von Auditoren nach ISO 19011**
  - Kompetenzermittlung, Bewertungskriterien und -methoden
- **Gesprächsführung und Fragetechniken**
- **Vorbereitung und Ablauf der Zertifizierung**
  - Zertifizierungsantrag, Zertifizierungsaudit
  - Überwachung des Zertifikats
- **Akkreditierung und Akkreditierungssysteme**
- **Vorbereitung eines Audits auf der Grundlage von allgemeinen, beispielhaften Dokumentationen**
  - Prozesse und Formulare, Dokumentationsprüfung
  - Rollenspiele – Simulation einer Auditsituation

## Teilnehmerkreis

- 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 (siehe Graphik)
- Inhaltliche interessierte Personen, die Kenntnisse im Auditwesen erwerben (ohne Zertifikatsabschluss) möchten

**Ausführliche Informationen**  
zum Thema Qualitätsmanagement  
finden Sie im Internet  
> [www.tuev-nord.de/qm-seminare](http://www.tuev-nord.de/qm-seminare)  
**Fördermöglichkeiten**  
> [www.tuevnordakademie.de/foerderprogramme](http://www.tuevnordakademie.de/foerderprogramme)

## Hinweise

Zur Erlangung des akkreditierten Personenzertifikates Qualitätsauditor (TÜV®) muss das gesamte modulare Lehrgangssystem absolviert sein. Weitere Fragen hierzu beantwortet Ihnen gerne Frau Martina Beyer unter der Telefon-Nr. 040 8557-1404.

## Abschluss

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

## Preis

Teilnahmegebühr:	1.530,00 € zzgl. USt	<b>1.820,70 € inkl. USt</b>
Prüfungsgebühr:	440,00 € zzgl. USt	<b>523,60 € inkl. USt</b>
<b>Gesamtpreis:</b>		<b>2.344,30 € inkl. USt</b>

## Dauer

**5 Tage:** 9.00 – 17.00 Uhr

**Prüfung:** am 5. Tag, schriftlich und mündlich

## Ort

Berlin

## Termin

25.06. – 29.06.2018

10.12. – 14.12.2018

Bielefeld

26.02. – 02.03.2018

10.09. – 14.09.2018

 Dresden

19.02. – 23.02.2018

Essen

09.07. – 13.07.2018

26.11. – 30.11.2018

Hamburg

19.03. – 23.03.2018

02.07. – 06.07.2018

03.12. – 07.12.2018

Hannover

09.04. – 13.04.2018

19.11. – 23.11.2018

Kassel

03.12. – 07.12.2018

Köln

23.04. – 27.04.2018

Magdeburg

05.11. – 09.11.2018

Oldenburg

24.09. – 28.09.2018

Siegen

08.10. – 12.10.2018



Warnemünde

20.08. – 24.08.2018

## Ihre Ansprechpartnerin



### Silke Liehr

Termine und Organisation: 0800 8888 020

Veranstaltungsinhalte: 0511 998-62087

E-Mail: [sliehr@tuev-nord.de](mailto:sliehr@tuev-nord.de)

## Ihre Anmeldung

### Weiterbildung online suchen und buchen

- Nutzen Sie unseren Service und finden Sie gezielt ausführliche Informationen und weitere Termine zum Thema QM-Lehrgangssystem.
- Über unser Online-Buchungssystem können Sie sich jederzeit zu Ihrem Seminar anmelden.  
[www.tuev-nord.de/qm-seminare](http://www.tuev-nord.de/qm-seminare)

### Newsletter abonnieren und Ihre Weiterbildung pflegen

- Mit dem individuellen und kostenlosen Newsletter-Service der TÜV NORD Akademie bleiben Sie über Ihre favorisierten Weiterbildungsthemen immer auf dem Laufenden.
- Treffen Sie Ihre Auswahl, zu welchen Fachthemen Sie zukünftig informiert werden möchten.  
[www.tuevnordakademie.de/newsletter](http://www.tuevnordakademie.de/newsletter)

### Hotelbuchung leicht gemacht

- Hier finden Sie das passende Hotel in Verbindung mit Ihrer nächsten Weiterbildungsveranstaltung und nutzen Sie die Sonderkonditionen unserer Partnerhotels.  
[www.tuevnordakademie.de/hotelbuchung](http://www.tuevnordakademie.de/hotelbuchung)

**TÜV NORD Akademie**  
 GmbH & Co. KG  
 Am TÜV 1  
 30519 Hannover  
 Telefon: 0511 998-61971  
 Telefax: 0511 998-62075  
 akd-h@tuev-nord.de  
[www.tuevnordakademie.de](http://www.tuevnordakademie.de)

Bei Anmeldungen per Post oder Fax füllen Sie bitte folgendes Anmeldeformular in Blockschrift aus und senden es an:

**TÜV NORD Akademie GmbH & Co. KG**  
 Am TÜV 1  
 30519 Hannover  
 Faxnummer: 0511 998-62075

Erhalten Sie **10% Rabatt** auf den Nettopreis dieser Veranstaltung für jeden zweiten und weiteren Teilnehmer aus Ihrem Unternehmen.

Qualitätsbeauftragter (TÜV®)

Qualitätsmanager (TÜV®)

Qualitätsauditor (TÜV®)

Teil 1     Teil 2

Teil 1     Teil 2

Termine

Orte

**Prüfungsteilnahme:**  Qualitätsbeauftragter  Qualitätsmanager  Qualitätsauditor

**Absender**

**Rechnungsadresse (falls abweichend von der Firmenadresse)**

Firmenname

Firmierung (falls abweichend von der Firmenadresse)

Straße

Straße

PLZ/Ort

PLZ/Ort

Telefon/Telefax

Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

Branche

**Teilnehmer**

Name/Vorname

Funktion

E-Mail

Geburtsdatum/Geburtsort\*

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

Ort/Datum

Unterschrift