

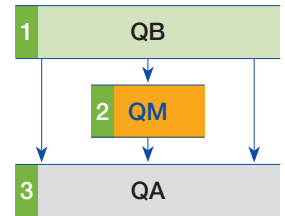
# Starten Sie durch mit unseren Zertifikatslehrgängen Qualitätsmanager (TÜV®) und Qualitätsauditor (TÜV®)



TÜV®

TÜV NORD GROUP

## Qualitätsmanager (TÜV®)



Ausführliche Informationen  
zum Thema Qualitätsmanagement  
finden Sie im Internet  
> [www.tuevnordakademie.de/seminare](http://www.tuevnordakademie.de/seminare)  
unter QM-Lehrgangssystem

### Ihr Nutzen

Als Qualitätsmanager unterstützen Sie die Unternehmensleitung bei strategischen Entscheidungen mit qualifizierten Prozessdaten. Ein systematisches Prozessmanagement liefert qualitätsrelevante Daten, die Ihnen die Leistungsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagements und den Reifegrad Ihrer Organisation aufzeigen.

Sie haben bereits in der Qualitätsbeauftragten-Ausbildung den Prozessgedanken auf Basis der DIN EN ISO 9001 kennengelernt. In der Veranstaltung Qualitätsmanager zeigen wir Ihnen, wie Sie Prozesskennzahlen aus der Unternehmensstrategie ableiten und diese zur Bewertung der Wirksamkeit und der Effizienz der Prozesse anwenden. Eine sehr pragmatische und wirksame Methode, Prozesse zu verbessern, ist die Wertstromanalyse. Ziel ist es, die Durchlaufzeit, die Qualität und die Kosten zu verbessern. Sie kennen die Vorgehensweise der Erfassung und Analyse von Wertströmen. Die Prozessfähigkeit hängt von dem richtigen Einsatz der Werkzeuge zur Problemlösung ab. Anhand von praxisnahen Beispielen wird Ihnen der richtige Umgang mit den Problemlösungswerkzeugen, wie z. B. 8-D-Report, Pareto-Diagramm und Poka Yoke, aufgezeigt. Im weiteren Verlauf der Prozessanalyse und -steuerung werden statistische Kennzahlen eingesetzt. Sie kennen die statistischen Grundlagen und können diese auf die Prozessergebnisse anwenden.

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

### Inhalte Teil 1

- **Grundkonzept der Selbstbewertung und Vorgehen**
  - Selbstbewertungskriterien auswählen und Selbstbewertungsmethode definieren
  - Datenmaterial und Informationen sammeln, Bewertung vornehmen
- **DIN EN ISO 9004 – Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg, Reifegrad einer Organisation**
  - Strategie und Politik
  - Ressourcen- und Prozessmanagement
  - Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
  - Verbesserung, Innovation und Lernen
- **Excellence-Modell der EFQM als Grundlage zur Selbstbewertung**
- **Balanced Scorecard (BSC)**
  - Prinzipien, Entwicklung und Perspektiven
  - Qualitätsbezogene Kosten
- **Prozessmanagement**
  - Unternehmensprozesse und deren Wechselwirkungen identifizieren (Flussdiagramm, Turtle)
  - Prozesse messen, regeln und verbessern (Kennzahlen und Wertstrom-Management)
  - Prinzipien des Business-Outsourcings
- **Statistik**
  - Grundbegriffe (variable und attributive Merkmale)
  - Deskriptive und induktive Statistik
- **8-D-Report zur Problemlösung**
- **Werkzeuge zur Problemlösung**
  - 7 W-Fragen und 5 Why
  - Pareto- und Ishikawa-Diagramm
  - Affinitäts- und Matrixdiagramm
  - Paarweiser Vergleich
  - Poka Yoke

## Inhalte Teil 2

- **Risikomanagement**
  - Motivation und Implementierung
  - Risikoidentifikation, -analyse, -bewertung und -behandlung
- **FMEA (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse)**
  - Design-FMEA (D-FMEA) und Prozess-FMEA (P-FMEA)
  - Abgrenzung gegenüber anderen Risikoanalysen
  - 5 Schritte einer FMEA (System-, Funktions- und Fehleranalyse sowie Risikobewertung)
- **Rechtliche Rahmenbedingungen**
  - Unternehmen im Spannungsfeld von Anforderungen/ Pflichten des Herstellers
  - Zivilrechtliche Haftung für fehlerhafte Produkte und straf-/verwaltungsrechtliche Konsequenzen
- **Prinzipien des KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) und KAIZEN**
  - Kundenorientierung und Einbeziehung der Mitarbeiter (GEMBA)
  - Nullfehlerphilosophie und Wertschöpfung
- **Werkzeuge und Arten des systematischen Verbesserungsprozesses**
  - 3 MU (Muda, Mura, Muri) – Verluste beseitigen
  - 5-S-Aktion (Sortieren, Systematisieren, Sauberkeit, Standardisieren, Selbstdisziplin)
  - Benchmarking
  - Managementorientierter, gruppenorientierter und personenorientierter Verbesserungsprozess
- **Basismodelle Kommunikation**
- **Qualitätsmanagement umsetzen – In 3 Schritten zum Erfolg!**
  - Persönlich überzeugen, überzeugend kommunizieren, Umgang mit schwierigen Situationen
- **Modell der Fehlerkultur und Aufbau einer konstruktiven Fehlerkultur**
- **Veränderungsmanagement**
  - Eckpunkte für die Schaffung einer Veränderungskultur
  - Veränderungsprozesse gestalten

## Teilnehmerkreis

Die Ausbildung zum Qualitätsmanager (TÜV®) richtet sich an:

- 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
- Inhaltliche interessierte Personen, die Kenntnisse zu Problemlösungs- und Prozessverbesserungsmethoden erwerben möchten (ohne Zertifikatsabschluss)

## Bildungsurlaub

Denken Sie auch an Fördermöglichkeiten für Ihren Bildungsurlaub. Informieren Sie sich jetzt.

[www.tuevnordakademie.de/foerderprogramme](http://www.tuevnordakademie.de/foerderprogramme)



## Hinweise

Die Ausbildung besteht aus zwei Teilen. Nach dem Besuch beider Teile können Sie eine Prüfung ablegen. Zur Teilnahme an der Prüfung ist eine separate Anmeldung erforderlich, es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Nach dem Nachweis persönlicher Kompetenzen können Sie zusätzlich ein zeitlich begrenztes akkreditiertes Personenzertifikat bei TÜV NORD CERT erwerben.

## Abschluss

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

## Preis

|                     |                      |                             |
|---------------------|----------------------|-----------------------------|
| Teil 1:             | 1.310,00 € zzgl. USt | <b>1.558,90 € inkl. USt</b> |
| Teil 2:             | 1.250,00 € zzgl. USt | <b>1.487,50 € inkl. USt</b> |
| Prüfungsgebühr:     | 350,00 € zzgl. USt   | <b>416,50 € inkl. USt</b>   |
| <b>Gesamtpreis:</b> |                      | <b>3.462,90 € inkl. USt</b> |

## Dauer

### 2 x 4 Tage

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Teil 1:</b>  | 1. Tag: 9.00 – 17.30 Uhr                |
|                 | 2.– 4. Tag: 8.30 – 17.00 Uhr            |
| <b>Teil 2:</b>  | 1. Tag: 9.00 – 17.30 Uhr                |
|                 | 2./3. Tag: 8.30 – 17.00 Uhr             |
| <b>Prüfung:</b> | 9.00 – 16.30 Uhr am 4. Tag des 2. Teils |

## Ort/Termin

|   | Teil 1              | Teil 2              |
|---|---------------------|---------------------|
| <b>Berlin</b>   | 15.05. – 18.05.2017 | 19.06. – 22.06.2017 |
| <b>Bielefeld</b>  | 24.04. – 27.04.2017 | 15.05. – 18.05.2017 |
| <b>Bissendorf (OS)</b>  | 25.09. – 28.09.2017 | 23.10. – 26.10.2017 |
| <b>Bremen</b>   | 27.11. – 30.11.2017 | 11.12. – 14.12.2017 |
| <b>Dresden</b>  | 27.06. – 30.06.2017 | 12.07. – 15.07.2017 |
| <b>Essen</b>  | 19.06. – 22.06.2017 | 27.06. – 30.06.2017 |
| <b>Hamburg</b>  | 08.05. – 11.05.2017 | 29.05. – 01.06.2017 |
| <b>Hannover</b>   | 13.03. – 16.03.2017 | 03.04. – 06.04.2017 |
|   | 31.07. – 03.08.2017 | 21.08. – 24.08.2017 |
| <b>Köln</b>   | 03.04. – 06.04.2017 | 08.05. – 11.05.2017 |
|  <b>Langweiler</b> | 18.07. – 21.07.2017 | 24.07. – 27.07.2017 |
| <b>Magdeburg</b>  | 16.10. – 19.10.2017 | 27.11. – 30.11.2017 |
|  <b>Warnemünde</b> | 26.06. – 29.06.2017 | 24.07. – 27.07.2017 |

## Kompaktkurs in der Sommerakademie

In drei Wochen vom Qualitätsmanager zum -auditor im Kloster Marienhöh, Langweiler/Hunsrück

## Qualitätsmanager (TÜV®)

|                   |                     |                     |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Langweiler</b> | 18.07. – 21.07.2017 | 24.07. – 27.07.2017 |
|-------------------|---------------------|---------------------|

22.07. – 23.07.2017 Entspannung im Kloster Marienhöh  
28.07. – 30.07.2017 Entspannung im Kloster Marienhöh

## Qualitätsauditor (TÜV®)

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <b>Langweiler</b> | 31.07. – 04.08.2017 |
|-------------------|---------------------|

---

# Anmeldung



## TÜV NORD Sommerakademie 2017

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)

---

(Bitte abtrennen und der **TÜV NORD** Akademie zusenden.)

Ich/wir nehme/n teil an der Veranstaltung:

- Qualitätsmanager (TÜV®)  
 Qualitätsauditor (TÜV®)

---

Termin

---

Ort

**Teilnahme an der Prüfung**

### Absender

---

Firmenname

---

Straße

---

PLZ/Ort

---

Telefon

---

Telefax

---

Branche

---

Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

### Teilnehmer

---

Name/Vorname

---

Funktion

---

Geburtsdatum\*

Geburtsort\*

---

Funktion

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

---

Ort/Datum

Unterschrift

## Ihre Ansprechpartnerin



**Silke Liehr**

Termine und Organisation: 0800 8888 020

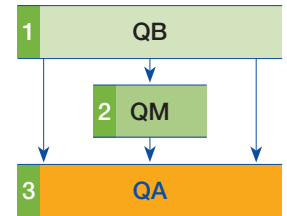
Veranstaltungsinhalte: 0511 998-62087

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

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung per Post  
oder Fax an: **051 1 998-62075**

**TÜV NORD** Akademie  
GmbH & Co. KG  
Am TÜV 1  
30519 Hannover

# Qualitätsauditor (TÜV®)



## Ihr Nutzen

Basierend auf Ihren fundierten Kenntnissen der Qualitätsnorm ISO 9001:2015 und Qualitätstechniken vermitteln wir Ihnen die Anforderungen zum Auditieren von Managementsystemen auf Basis der DIN EN ISO 19011. Anforderungen aus dieser Norm, wie z. B. Auditprinzipien, Auditprogramm und Auditorenkompetenz, werden Ihnen anhand von Beispielen verdeutlicht. Das Auditprogramm setzt sich aus einer Reihe von internen Audits im Rahmen der Auditjahresplanung zusammen. Sie kennen die Anforderungen aus der DIN EN ISO 19011 an dieses Programm in Hinblick auf Zielsetzung, Verfahren und Ressourcen sowie Risiken und Sie können unter Zuhilfenahme des Turtle-Modells ein Auditprogramm erstellen. Es werden Ihnen Begriffe wie Auditkriterien, -nachweise, -feststellung und -schlussfolgerung erklärt und Umsetzungsmöglichkeiten genannt. Sie kennen die verschiedenen Auditarten sowie deren Zielsetzungen und Sie wissen, was ein First-, Second- oder Third-Party-Audit ist.

Die Teilnehmer kennen die Bedeutung der Begriffe Akkreditierung und Zertifizierung. Sie kennen den strukturellen Aufbau von Zertifizierungsgesellschaften und deren wesentliche Instanzen. Die DIN EN ISO/IEC 17021 bildet die Basis für Zertifizierungsgesellschaften und dient als Grundlage für die Akkreditierung. Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung der DIN EN ISO/IEC 17021 für Zertifizierungsverfahren und welche Anforderungen sie an die Auditoren und die Auditergebnisse stellt. Die Teilnehmer kennen den Ablauf von Zertifizierungsaudits und die Funktion von Stufe 1 Audits und Stufe 2 Audits.

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

## Inhalte

- **Vorstellung der Auditarten wie System-, Prozess-, Produktaudit, Performance und Compliance Audit**
- **Auditprogramm nach DIN EN ISO 19011**
  - Auditprogrammziele
  - Planung und Umsetzung des Programms
  - Überwachung/Bewertung/Verbesserung
- **Durchführung eines Audits nach DIN EN ISO 19011**
  - Planung und Durchführung der Audittätigkeiten
  - Berichterstellung und Auditfolgemassnahmen
- **Kompetenz und Bewertung von Auditoren nach DIN EN ISO 19011**
  - Kompetenzermittlung, Bewertungskriterien und -methoden
- **Gesprächsführung und Fragetechniken**
  - Sender-Empfänger-Modell, Vier-Ohren-Modell, aktives Zuhören
- **Zertifizierung**
  - Auswahl der Zertifizierungsstelle (DIN EN ISO/IEC 17021)
  - Vorbereitung und Ablauf der Zertifizierung (Zertifizierungsantrag, das Zertifizierungsaudit, Überwachung des Zertifikats)
- **Akkreditierung und Akkreditierungssysteme**
  - Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkKS GmbH)
  - International Accreditation Forum (IAF)
- **Vorbereitung eines Audits auf der Grundlage von allgemeinen, beispielhaften Dokumentationen**

## Teilnehmerkreis

Die Ausbildung zum Qualitätsauditor (TÜV®) richtet sich an:

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

## Voraussetzung

Zum Erwerb des Zertifikats Qualitätsauditor (TÜV®) abgeschlossener Lehrgang Qualitätsbeauftragter (TÜV®) oder vergleichbarer Abschluss eines anerkannten Bildungsträgers; zur Erlangung des akkreditierten Personenzertifikates Qualitätsauditor (TÜV®) von TÜV NORD Cert muss das gesamte modulare Lehrgangssystem absolviert sein. Weitere Fragen hierzu beantwortet Ihnen gerne Frau Martina Beyer unter der Telefonnummer 040 8557-2557.

## Hinweise

Diese Veranstaltung können Sie mit einer Prüfung abschließen. Zur Teilnahme an der Prüfung ist eine separate Anmeldung erforderlich, es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Nach dem Nachweis persönlicher Kompetenzen können Sie ein zeitlich begrenztes akkreditiertes Personenzertifikat Qualitätsauditor (TÜV) nach dem EOQ-Regelwerk bei TÜV NORD CERT erwerben.

## Abschluss

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

## Preis

Teilnahmegebühr: 1.530,00 € zzgl. USt **1.820,70 € inkl. USt**

Prüfungsgebühr: 440,00 € zzgl. USt **523,60 € inkl. USt**

**Gesamtpreis: 2344,30 € inkl. USt**

## Dauer

**5 Tage:** 1. Tag: 9.00 – 17.30 Uhr  
2. – 4. Tag: 8.30 – 17.00 Uhr  
**Prüfung:** am 5. Tag: 9.00 – 16.30 Uhr

## Ort

**Berlin** 03.07. – 07.07.2017  
**Bielefeld** 18.09. – 22.09.2017  
**Essen** 10.07. – 14.07.2017  
**Hamburg** 27.03. – 31.03.2017  
10.07. – 14.07.2017  
**Hannover** 08.05. – 12.05.2017  
25.09. – 29.09.2017  
**Köln** 24.04. – 28.04.2017  
28.08. – 01.09.2017  
 **Langweiler** 31.07. – 04.08.2017  
**Magdeburg** 18.12. – 22.12.2017  
**Oldenburg** 23.10. – 27.10.2017  
 **Warnemünde** 21.08. – 25.08.2017