
Qualität – Das modulare QM-Lehrgangssystem

Zertifikatslehrgänge

Qualitätsbeauftragter, -manager und -auditor (TÜV®)



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 der 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.



→ **Abschluss:** U. a. Voraussetzung für ein akkreditiertes Personenzertifikat; weitere Voraussetzungen erfragen Sie bitte in unseren Zertifizierungsstellen.

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

Ihre Ansprechpartnerin



Silke Liehr

Termine und Organisation: 0800 8888 020

Veranstaltungsinhalte: 0511 998-62087

E-Mail: sliehr@tuev-nord.de

Qualitätsbeauftragter (TÜV®) Dienstleistung

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 Qualitätsmanagementsystem**
 - Prozessarten und Prozesslandschaft
 - Externes und internes Umfeld, interessierte Parteien
- **Führungsrolle und Verpflichtung der Unternehmensleitung**
 - Kundenorientierung, Qualitätspolitik
- **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**
- **Wissens- und Kompetenzmanagement**
- **Dokumentierte Information und Lenkung**
- **Produktionsplanung und Steuerung, Produktentwicklung**
- **Lenkung externer Bereitstellung von Produkten**
- **Produktprüfungen und Umgang mit fehlerhaften Dienstleistungen**

Inhalte Teil 2

- **Bewertung, Analyse und Beurteilung der Leistung**
- **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 Dienstleistungsunternehmen, die sich mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems befassen und zukünftig die Funktion des Qualitätsbeauftragten im Hause wahrnehmen wollen



Abschluss

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

Preis

Teil 1:	1.290,00 € zzgl. USt	1.535,10 € inkl. USt
Teil 2:	1.290,00 € zzgl. USt	1.535,10 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	270,00 € zzgl. USt	321,30 € inkl. USt
Gesamtpreis:		3.391,50 € inkl. USt

Dauer

je 4 Tage

Prüfung am Ende des 4. Tages vom 2. Teil

Ort/Termin

	Teil 1	Teil 2
Berlin	11.02. – 14.02.2019	11.03. – 14.03.2019
Bielefeld	25.03. – 28.03.2019	08.04. – 11.04.2019
Bissendorf (OS)	11.11. – 14.11.2019	25.11. – 28.11.2019
Bremen	11.03. – 14.03.2019	25.03. – 28.03.2019
 Dresden	04.11. – 07.11.2019	26.11. – 29.11.2019
Erfurt	09.09. – 12.09.2019	21.10. – 24.10.2019
Essen	11.02. – 14.02.2019	25.02. – 28.02.2019
Hamburg	14.01. – 17.01.2019	04.02. – 07.02.2019
Hannover	21.01. – 24.01.2019	11.02. – 14.02.2019
Kiel	11.11. – 14.11.2019	25.11. – 28.11.2019
Köln	03.06. – 06.06.2019	01.07. – 04.07.2019
 Königstein i. T.	15.07. – 18.07.2019	22.07. – 25.07.2019
Leipzig	04.03. – 07.03.2019	08.04. – 11.04.2019
Magdeburg	25.02. – 28.02.2019	25.03. – 28.03.2019
München	06.05. – 09.05.2019	20.05. – 23.05.2019
Nürnberg	06.05. – 09.05.2019	20.05. – 23.05.2019
Oldenburg	21.10. – 24.10.2019	11.11. – 14.11.2019
Stuttgart	14.05. – 17.05.2019	20.05. – 23.05.2019
 Warnemünde	03.06. – 06.06.2019	24.06. – 27.06.2019



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
www.tuevnordakademie.de/winterakademie

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.
- 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

- **Modelle zur Erweiterung des QM-Systems**
 - Selbstbewertung und Reifegradmodell/Excellence Modell
- **Strategie- und Zielvereinbarungsprozess optimieren**
 - Strategie- und Zielentwicklung (Mission und Vision)
 - Verknüpfung des Strategie- und Zielvereinbarungsprozesses mit BSC und Managementbewertung
- **Veränderungsmanagement – Veränderungsprozesse**
 - Instrumente des Fehlermanagements
- **Rahmenbedingungen und Bausteine eines Risikomanagements**
- **Rechtliche Anforderungen an ein Unternehmen**
- **Prozessmanagement verstärken**
 - Analyse des Prozessreifegrades/Identifikation von Schlüsselprozessen
 - Kennzahlen zur Bewertung der Wirksamkeit und Prozesseffizienz (Performance)
 - Prozesse verbessern: Wertstromanalyse
- **Integriertes Managementsystem in Anlehnung an die High Level Structure: Umwelt-, Arbeitsschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem**

Inhalte Teil 2

- **Grundbegriffe der Statistik, z. B. Stichprobe, Häufigkeiten**
 - Arten von Qualitätsmerkmalen (variable und attributive)
 - SPC: Normalverteilung, Prozessfähigkeitsindizes, Prozessregelung und Qualitätsregelkarte
- **Häufig angewandte Qualitätsmethoden:**
 - 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 und KVP/Kaizen:**
- **FMEA – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse**
 - Design- und Prozess-FMEA
 - Kunden- und Mitarbeiterorientierung (GEMBA)
 - Werkzeuge des KVP – 3 MU, 5-S-Aktion, Benchmarking

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 Grafik)
- Inhaltlich 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	1.606,50 € inkl. USt
Teil 2:	1.290,00 € zzgl. USt	1.535,10 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	290,00 € zzgl. USt	345,10 € inkl. USt
Gesamtpreis:		3.486,70 € inkl. USt

Dauer

Teil 1: 4 Tage
Teil 2: 3 Tage
 Prüfung am Ende des 3. Tages vom 2. Teil

Ort/Termin

	Teil 1	Teil 2
Berlin	21.10. – 24.10.2019	11.11. – 13.11.2019
Bielefeld	11.02. – 14.02.2019	18.03. – 20.03.2019
Bremen	11.11. – 14.11.2019	25.11. – 27.11.2019
Essen	24.06. – 27.06.2019	01.07. – 03.07.2019
Hamburg	18.02. – 21.02.2019	11.03. – 13.03.2019
Hannover	03.06. – 06.06.2019	17.06. – 19.06.2019
Köln	05.03. – 08.03.2019	01.04. – 03.04.2019
Leipzig	02.09. – 05.09.2019	07.10. – 09.10.2019
Magdeburg	04.11. – 07.11.2019	25.11. – 27.11.2019
Nürnberg	01.07. – 04.07.2019	08.07. – 10.07.2019
 Warnemünde	01.07. – 04.07.2019	22.07. – 24.07.2019
Zwickau	03.06. – 06.06.2019	17.06. – 19.06.2019

 **Historischer Stadtrundgang inklusive** – Verbinden Sie Lernen mit Kultur!

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

Ausführliche Informationen

zum Thema Qualitätsmanagement finden Sie im Internet

> www.tuev-nord.de/qm-seminare

Fördermöglichkeiten

> www.tuevnordakademie.de/foerderprogramme

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 Grafik)
- Inhaltlich interessierte Personen, die Kenntnisse im Auditwesen erwerben (ohne Zertifikatsabschluss) möchten

Hinweise

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

Abschluss

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

Preis

Teilnahmegebühr:	1.580,00 € zzgl. USt	1.880,20 € inkl. USt
Prüfungsgebühr:	450,00 € zzgl. USt	535,50 € inkl. USt
Gesamtpreis:		2.415,70 € inkl. USt

Dauer

5 Tage

Prüfung ganztägig am 5. Tag
(schriftlich und mündlich)

Ort

Berlin	20.05. – 24.05.2019
Bielefeld	25.02. – 29.02.2019
Bremen	21.01. – 25.01.2019
 Dresden	25.03. – 29.03.2019
Essen	08.07. – 12.07.2019
Hamburg	18.03. – 22.03.2019
Hannover	25.03. – 29.03.2019
Köln	08.04. – 12.04.2019
Leipzig	21.10. – 25.10.2019
Magdeburg	16.12. – 20.12.2019
Nürnberg	20.05. – 24.05.2019
Oldenburg	23.09. – 27.09.2019
 Warnemünde	12.08. – 16.08.2019

Termin

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/seminarsuche

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

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

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

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 Ihrer 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