

Die Inhalte einer QM-Ausbildung sind europaweit durch die EOQ (European Organization of Quality Management) festgelegt. Sie besteht aus den beiden Modulen QB (Qualitätsbeauftragte/r) und TQM (Total Quality Management). Insgesamt umfasst die Ausbildung zum Qualitätsmanager diese beiden Module und entspricht einer 4 x 40 Stunden umfassenden Präsenzausbildung. Eine Auflistung der Details der Module zeigt die nachfolgende Tabelle:

Modul	Name des Teilmoduls	Inhalte des Moduls	Aufgaben:
QB: Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor	Interner Auditor	Grundlagen QM, Kenntnisse des Regelwerkes (z.B. 9001 oder 15224), Durchführung int. Audits nach 19011	Interne Auditoren werden von der Geschäftsführung benannt. <ul style="list-style-type: none"> • Führt interne Audits durch.
	QB Qualitätsbeauftragter (Voraussetzung Int. Auditor)	Teammanager (Gruppenarbeitstechniken), Aufbau eines QM-Systems Dokumentation eines QM-Systems Auditierung, Zertifizierung Produkthaftung Grundkenntnisse im Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Hat die Aufgabe ein Organisationssystem für das Unternehmen / die Einrichtung aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten und die jeweiligen Normforderungen QM, UM, usw. zu berücksichtigen. • Führt interne Audits durch.
TQM	QM-Tools	QM-Werkzeuge / QM-Tools der Fehlervermeidung in der Planung Problemlösetechniken Statistik (beschreibende, schliessende)	Manager/in für QM/UM/IMS: <ul style="list-style-type: none"> • Lenkt die Organisation als Organisationsentwickler. • Führt interne Audits durch.
	TQM Instrumente	TQM-Instrumente und Methoden: Führungsstile Mitarbeiterorientierung Kundenorientierung Prozessorientierung QM-Grundsätze TQM-Modell der 9004 EFQM-Modell Methoden der Agilität	QM = QB + TQM

Die Unternehmensberatung QMP (Qualitätsmanagement Pospiech) führt die QM-Ausbildung von Firmenmitarbeiterinnen mithilfe der von CQa erarbeiteten ZFU-zugelassenen Fernlehrhefte durch. **Fernlehre** stellt ein besonders kundenorientiertes Weiterbildungsangebot dar, da hier kompetentes, Lehrmaterial angeboten wird und für die Weiterbildung **keine Abwesenheitszeiten vom Arbeitsplatz** notwendig sind.

- Der/die **Teilnehmende entscheidet selbst über Beginn, Dauer und Ende der Fortbildung.**
- keine Abwesenheitszeiten vom Arbeitsplatz von bis zu vier Wochen wie bei Präsenzlehrgängen
- Im Preis inbegriffen sind die Lehrmaterialien, die Betreuung durch Tutoren/Telelehrer, die Korrektur der Einsendeaufgaben, die Beratung des Lernenden per Mail, Video oder Telefon;
- keine festen Bearbeitungstermine für Einsendeaufgaben,

Teilnahmebescheinigung sofern die Prüfaufgaben (Einsendeaufgaben) im Mittel zu mehr als 70% korrekt gelöst wurden. Ein **Zertifikat** kann nach Bestehen einer zusätzlichen, schriftlichen, kostenpflichtigen Prüfung bei QMP ausgestellt werden. Das Ablegen der **Personenzertifizierung bei der DGQ** zum QB ist möglich, siehe die Bedingungen der DGQ.

QM für Mitarbeiter aus produzierenden Betrieben (Prod 11) und für Dienstleister (DL 21)

Zielgruppe:

Insbesondere für Mitarbeiter mit Führungsverantwortung aus **Produktion** bzw. **DL-Branchen**
 Zusätzlich zu den allgemeinen Kenntnissen des Qualitätsmanagements werden Ihnen im Falle der Variante DL Kenntnisse über die QM-Normen für Dienstleister vermittelt, sowie die Anwendung speziell für Dienstleister geeigneter QM-Werkzeuge/Tools.

Lernziele:

Sie werden insbesondere befähigt,

- die QM- Normen in die Praxis umzusetzen,
- alle wichtigen Qualitätstechniken und Methoden für Dienstleistungsbranchen zu kennen und sie im Unternehmen einzusetzen
- Ein hauseigenes QM- bzw. TQM-System eigenständig aufzubauen
- TQM Strategien zu entwickeln und umzusetzen

Lehrgangsteile QM: 11.0 bis 11.9

QB: grau unterlegt: Teile 0-5

Lehrgangsinhalte:

QM		
Lehrgangsteil Nr.	Inhalt	Kosten in €
11.0-1	Inhaltsverzeichnis	
11.0-2	Lehrgangskonzept	
11.0-3	Einführung in die Fernlehre Sich selbst organisieren	50
11.1-1	Grundlagen des QM, Einführung QM/TQM	200
11.2	Teammanagement	150
11.3 bzw. 21.3	Normhilfen: die DIN EN ISO 9001 von 2015 und ihre Forderungen	400
11.3-2	Begriffe	100
11.4-1	QM-System	150
11.4-2	QM-Dokumentation	200
11.4-3	Einführung in das Projektmanagement	100
11.5-1	Int. Auditierung gemäß DIN EN ISO 19011	200
11.5-2	Zertifizierungen gemäß ISO 17021	100
11.6	Rechtliche Aspekte: Klagen vermeiden – Produkthaftung	200
11.7-1	QM-Werkzeuge/Tools in der Q-Planung und Fehlervermeidungsstrategien	100
11.7-2	Visualisierung nicht numerischer Daten	100
11.7-3	Problemlösetechniken	100
11.7-4	Agilität, agile Methoden	100
11.8 bzw. 21.8	Aus Daten Schlüsse ziehen; Einführung in die Statistik	250
11.9-1	TQM-Bausteine	100
11.9-2	Prozessmanagement + Reengineering	200
11.9-3	TQM-Aspekte: HR, Health Care, SR, PR, BSC, IMS	150
11.9-4	EFQM	150
11.9-5	Psychologische Grundlagen	100
11.9-6	Generationengerechtes Führen	100
Anzahl Aufgaben:	16	
Lieferumfang, Kosten	3 große Ordner, ca. 2700 gedruckte Seiten	3300,-€ + MWST
Umfang QB	Grau unterlegte Lehrteile .0 bis .5	1650,-€ +MWST

Hinweis:

Als e-Learning-Fassung kostet der QM-Lehrgang 2000,-€ und der QB-Teil 1000,-€, alles zuzüglich MWST.

Inhalte der Lehrgangsteile QM Prod/DL**hier das QB-Modul**

Titel des Lehrgangsteils	Stichworte aus dem Inhalt:	Heft Nr.:
Sich selbst organisieren	Lernmethodik, Selbstmanagement, Zeitmanagement	11.0
Qualität verstehen Grundlagen des Qualitätsmanagements	Dieses Lehrheft vermittelt dem Qualitätsmanager und dem Qualitätsassistenten, was unter Qualitätsmanagement verstanden wird und warum Qualitätsmanagement im Unternehmen notwendig ist. Folgende Themen werden behandelt: Geschichtliche Entwicklung und Begriffe des QM, QM-Systeme; Entwicklung von QM zu TQM	11.1
Teammanagement – Grundlegendes zu Kommunikation und Moderation	Auch die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern verändert sich. Kommunikation und Information sowie das ‚Miteinander-Arbeiten‘ gewinnen immer mehr an Bedeutung. Stichworte: Grundlagen der Kommunikation und der Verhaltenstheorie, Motivation, Kreativitätstechniken, Moderation von Gruppenarbeit, Präsentation	11.2
Normhilfen für Dienstleistungsbranchen Die DIN EN ISO 9001 von 2015 und ihre Forderungen	Inhalte wie bei Normhilfen Produktion, jetzt aber mit Dienstleisterbeispielen und zusätzlicher Fragestellung: Wie sind die Forderungen der Nachweisnorm in Dienstleistungsbranchen umzusetzen? Methodik der Textanalyse	11.3 bzw. 21.3 (QM DL)
QM-System	Welche Voraussetzungen müssen beim Aufbau eines QM-Systems geschaffen werden und in welchen Schritten kann die Einführung eines QM-Systems erfolgen. Stichworte: Kosten/Nutzen Abschätzung, Rahmenbedingungen / Voraussetzungen, Ziele bei der Einführung, Projektmanagement, Schritte bei der Einführung, lebendes QM-System.	11.4-1
QM-Dokumentation	Eine geeignete Dokumentation ist ein kritischer Erfolgsfaktor für ein QM-System. Stichworte: Notwendigkeit der Qualitätsdokumentation, Übersicht der Qualitätsdokumente (QM-Handbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen) und Qualitätsaufzeichnungen	11.4-2
Projektmanagement	Einführung in Normen zum Projektmanagement	11.4-3
Int. Auditierung gemäß DIN EN ISO 19011	Ein Audit ist ein Instrument, um ein QM-System zu bewerten. In diesem Lehrheft wird ein Überblick über die Auditarten gegeben. Stichworte: Grundlagen der Auditierung, Überblick über Auditarten: Produkt-, Verfahrens-, Systemaudit, internes Qualitätsaudit, Lieferantenaudit, Zertifizierungsaudit ----- Durch interne Audits werden Verbesserungspotentiale aufgedeckt und bei einer regelmäßigen Durchführung von internen Audits ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess unterstützt. Stichworte: Bedeutung interner Audits, Regelwerke, Qualifikation interner Auditoren, Durchführung interner Qualitätsaudits	11.5-1
Qualität belegen - Unternehmen werden zertifiziert	Bei einem externen Audit beweist ein Unternehmen seine Qualitätsfähigkeit. Dieses Lehrheft beschreibt den Ablauf einer DIN EN ISO 9001 Zertifizierung eines QM-Systems gemäß ISO 17021. Stichworte: Was versteht man unter Zertifizierung, Akkreditierung, praktische Vorbereitung auf die Zertifizierung, Phasen und Ablauf einer Zertifizierung	11.5-2

Hier endet die QB-Ausbildung.

Titel des Lehrgangsteils	Stichworte aus dem Inhalt:	Heft Nr.:
Klagen vermeiden – Produkthaftung	Aufgrund des 1990 in Kraft gesetzten Produkthaftungsgesetzes und der aktuellen Rechtsprechung hat sich das Haftungsrisiko für Unternehmen erhöht. Für einen Qualitätsmanager ist es daher unerlässlich seine Verantwortlichkeiten in Bezug auf das aktuelle Gewährleistungs- und Haftungsrecht zu kennen und zu wissen, welche Maßnahmen zur Risikominimierung eingeleitet werden können. Stichworte: Produkthaftung nach BGB, Produkthaftungsgesetz, Gewährleistung, Garantie, Sorgfaltspflicht des Unternehmens, Konsequenzen für das Unternehmen. Das neue Gewährleistungsgesetz, Rating, Betriebssicherheitsverordnung, Datenschutz- und Informations-Sicherheits-Management-Systeme, Vermeidung von Organisationsverschulden	11.6
Werkzeuge / Tools in der Qualitätsplanung und Strategien zur Fehlervermeidung	Stichworte: Fehlervermeidungsstrategien, Problemscheidungsplan, Netzplantechnik, Kundenkontaktpunkt- und Lückenanalyse FMEA, QFD, Kan-Ban, poka-yoke, Kaizen	11.7-1
Visualisierung von nicht numerischen Daten: new seven tools	Gruppenarbeitstechniken, new seven tools: Affinitätsdiagramm, Relationendiagramm, Baumdiagramm, Ishikawa, Matrixdarstellungen, Portfolio	11.7-2
Problemlösetechniken	Gruppenarbeitstechniken: 8-D Methode, die sechs Hüte von de Bono, Zielformulierung, Problemsammlung und Problemanalyse, Ursachenforschung, Prioritätenermittlung, Kraftfeldanalyse, Wie-wie-Diagramm, paarweiser Vergleich, Beispiel einer Qualitätszirkelarbeit, Six Sigma Methode	11.7-3
Agilität, agile Methoden	Agile Methoden im Projekt- und Qualitätsmanagement Scrum, Daily Report, Kanban, Aspekte einer agilen Organisation, agile Führung, Typische Fehler im Projektmanagement, Homeoffice, Resilientes Management, Prinzipien des Lean-Managements	11.7-4
Umgang mit Daten Aus Daten Schlüsse ziehen	Grundbegriffe der Statistik: Datenerhebung: Strichliste, Fehlersammelkarte, Häufigkeitsdarstellungen, Histogramm, Pareto-Diagramm, Messwertliste, Einflüsse, Kenngrößen, beschreibende Statistik, Verteilungen, schließende Statistik	11.8 bzw. 21.8
Veränderungen erreichen - TQM Teil 1: TQM-Bausteine	Welche Rahmenbedingungen müssen in einem Unternehmen gegeben sein, damit TQM umgesetzt werden kann? Stichworte: TQM-Bausteine: Rolle der Führung, Mitarbeiter- und Kundenorientierung, Prozessorientierung und Wirtschaftlichkeit, Null- Fehler-Programm, Kontinuierliche Verbesserungen (Kaizen), Qualitätsverbesserungsgruppen und Qualitätszirkel, Betriebliches Vorschlagswesen, Q-bezogene Kosten	11.9-1
Teil 2: Prozessmanagement + Reengineering	TQM Methoden, Prozessmanagement, Prozessarten, Prozessbeginn und –ende, Reengineering	11.9-2
Teil 3. HR, Health Care, SR, PR, BSC, IMS	Personalmanagement (HR), Gesundheitsmanagement (BGM), Corporate Social Management (CSM), Informationsmanagement, Balanced Score Card, Kostenrechnung, Werker selbstprüfung (TPM), Change Management und Integriertes Management (IMS), Beschwerdemanagement nach Norm 10001, Kondratieff-Zyklen, Hyperkomplexität	11.9-3
Sich an hohen Maßstäben ausrichten – EQA / EEA	Wie kann man den Erfolg von TQM messen? Der European Quality Award (EQA) bietet den Organisationen ein Modell sich selber zu bewerten, inwieweit TQM im Unternehmen verwirklicht ist. Stichworte: TQM-Modelle EQA, MBA, Ludwig Erhard Preis, Kriterien des EQA (Befähiger, Ergebnisse), Selbstbewertung	11.9-4
Psychologische Grundlagen, Grundlegendes zu Kommunikation und Verhalten	Auch die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern verändert sich. Kommunikation und Information sowie das ‚Miteinander-Arbeiten‘ gewinnen immer mehr an Bedeutung. Grundlagen der Kommunikation, der Verhaltenstheorie, Motivation, Persönlichkeitsmodell DISG, Verhalten, Aus Fehlern lernen, Gehirngerechtes Arbeiten, Leistungsdruck, Selbstmotivation, Resilienz, Machtpoker	11.9-5
Generationengerechte, systemische Führung als Bestandteil eines TQM-orientierten Nachhaltigkeitsmanagements	Demografie, Generationstypen, Generationen gerechtes Führen, Best Ager – War of Talents, Deutsches Verhalten – globalisierte Welt Konfliktmanagement, TQM orientierter Führungsstil	11.9-6

Über die QM-Ausbildung hinausgehende Lehrunterlagen gibt es zu den Themen:

- Auffrischung einer QM-Ausbildung – neueste QM-Erkenntnisse (SH 15)
- HSEQ – Erweiterung der Management-Kenntnisse (SH 18)
- Projektmanagement – Vertiefung der Management – Kenntnisse (SH 22)

SH 15 Auffrischung/Vertiefung einer älteren QM-Ausbildung inklusive Führungskompetenz

Zielgruppe: Mitarbeiter, die ihre QM-Ausbildung auf den heutigen Stand bringen wollen sowie eine Führungsverantwortung übernehmen wollen und Führungskräfte aus allen Branchen, die sich in ihrem Führungsverhalten hinsichtlich der Mitarbeiter verbessern wollen.

Teilnahmevoraussetzung: Ausbildung zum QB oder QM

Titel des Lehrgangsteils	Stichworte aus dem Inhalt:	Heft Nr.:
Sich selbst organisieren Was ist TQM	Lernmethodik, Selbstmanagement, Zeitmanagement TQM-Bausteine, Integratives systemisches Management, Aus der Geschichte lernen – auch in der Betriebswirtschaft, Führen durch Moderation	15.1
Normhilfen	Die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und deren Umsetzung	15.2 (11.3)
Agiles QM	Agilität, agile Werkzeuge des QM und des Projektmanagements	15.3 (11.7-4)
TQM-Aspekte HR, Health Care, SR, PR, BSC, IMS	Personalentwicklung, Gesundheitsmanagement, Corporate Social Management SA 8000, ISO 26000, Informationspolitik, Change-Management	15.4 (11.9-3)
Psychologische Grundlagen	Grundlagen der Kommunikation, der Verhaltenstheorie, Motivation, Persönlichkeitsmodell DISG, Verhalten, Aus Fehlern lernen, Gehirngerechtes Arbeiten, Leistungsdruck, Selbstmotivation, Resilienz, Machtpoker	15.6 (11.9-5)
Generationen gerechte Führung	Demografie, Generationstypen, Generationen gerechtes Führen Best Ager – War of Talents, Deutsches Verhalten – globalisierte Welt Konfliktmanagement, TQM orientierter Führungsstil	15.6 (11.9-6)

Je nach Bedarf der Auffrischung kann jede Lehrunterlage einzeln erworben werden (100,- € +MWST)
Der gesamte Lehrgang kostet 500,-€ + MWST.

SH 18 HSEQ (Erweiterung der Managementkenntnisse)

Zielgruppe: Ausgebildete Q-Manager

Mitarbeiter aus allen Branchen, die damit beauftragt sind oder werden, alle in einer Organisation zu regelnde Aspekte von Produkt- und Prozessqualität, Umweltschutzaspekten, Arbeitssicherheitsbelangen sowie weiteren einzuhaltenden gesetzlichen und/oder normativen Vorgaben zu managen und zu koordinieren.

Titel des Lehrgangsteils	Stichworte aus dem Inhalt:	Heft Nr.:
Integrierte Managementsysteme	Vergleich der Normforderungen von: DIN EN ISO 9001 (QM) DIN EN ISO 14001 (UM), Energiemanagement 50001; Arbeitssicherheit 45001, Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM), Aufgaben der Beauftragten, Projekt: Aufbau eines integrierten Systems Ausarbeitung eines Fallbeispiels	11.16
Umweltmanagementsysteme	UMS nach 14001, EMAS III + ENS nach 50001, Erläuterung der Normforderungen	11.17
Managementsysteme SGA nach DIN ISO 45001:2018	SGA-System nach 45001, Erläuterung der Forderungen	11.18 A
Manager für Regulatory Affairs, Compliance Management, Betreiberpflichten	Arbeitsschutzgesetze, Verordnungen, Betreiber und Pflichtenmanagement	11.18 B
Risikomanagement	Nach 9001 und nach 31001	11.19
Management eines nachhaltigen Erfolgs	„Forderungen“ der DIN EN ISO 9004: Finanzmanagement, Innovation, TQM-Selbstbewertung gemäß Anhang der 9004	11.20

Diese Lehrunterlagen sind einzeln buchbar (100,-€ + MWST), in Summe stellen sie eine Ausbildung zum **HSEQ-Manager** dar. Teilnehmende sollten über eine vollständige QM-Ausbildung verfügen.
Kosten des gesamten Lehrgangs: 600,-€ plus MWST (für die Lehrunterlagen und die Beratung).

SH 22 Projektmanagement Einführung

Ergänzung/Vertiefung einer älteren Management-Ausbildung
 oder als erste Einführung in das Projektmanagement

Zielgruppe: Mitarbeiter und Führungskräfte aus allen Branchen, die

- sich über die Prinzipien des Managens von Projekten informieren wollen;
- mit der Leitung eines Projektes beauftragt sind oder werden bzw.
- in einem Projekt mitarbeiten.

Ziel der Buchreihe: Niemand sollte mehr unvorbereitet in einem Projekt mitarbeiten oder sogar eine Projektleitung übernehmen ohne Mindestkenntnisse der Grundlagen, Methoden und Vorgehensweisen des Projektmanagements.

Lehrgangsumfang:

Titel	Ziele	Heft-Nr.
Inhaltsverzeichnis, sich selbst organisieren, Stichwortverzeichnis	Das selbstständige Lernen organisieren können.	22.0
Grundlagen des Projektmanagements Erläuterung der Normforderungen und Begriffsglossar	Über Kenntnisse der Projektmanagementnormung verfügen.	22.1
Miteinander arbeiten – Grundlegendes zu Kommunikation und Moderation	Die Wichtigkeit der Kommunikation kennen und Gruppenarbeits-techniken auswählen und anwenden können.	22.2 (11.2)
Umsetzung der PM-Forderungen am Beispiel des Projektes Aufbau eines QM-Systems	Die Prinzipien des Projektmanagements in eigenen Projekten nutzen können.	22.3 (11.4)
Netzplantechnik - Werkzeuge/Tools in der Planung und Strategien zur Fehlervermeidung	Werkzeuge/Tools kennen, die eingesetzt werden können wie Netzplantechnik, FMEA usw.	22.4 (11.7-1)
Agilität	Agile Werkzeuge	22.5 (11.7-4)

Abschluss: Teilnahmebescheinigung, sofern die Einsendeaufgaben eingereicht werden.

Kosten: 500,-€ + MWST

Hilfe beim Aufbau eines Managementsystems:

Unsere ausgebildeten QM-Manager und Experten für UM und SGA beraten Ihre Firma gern.

Wir führen interne Audits durch und bereiten auf eine Zertifizierung vor.

Sofern wir Sie nicht zuvor beraten haben, können wir auch für akkreditierte Zertifizierer (Quacert und ICG) externe Audits bei Ihnen durchführen nach 9001, 14001, 45001, AZAV.