

ZERTIFIKAT

Jens Dierking

geboren am 28. Juli 1968,
hat im Zeitraum vom 10.07.2017 bis 04.08.2017
an der folgenden beruflichen Qualifizierung teilgenommen:

**Qualitätsmanagement
Qualifizierung zur/zum QM-Manager/-in**

Note: sehr gut (100 Punkte)

4 Wochen Vollzeitunterricht
Die Lehrgangsinhalte sind auf der Rückseite aufgeführt.

Osnabrück, 04.08.2017



N. Fostiropoulos
Niko Fostiropoulos
Leiter alfatraining Bildungszentrum e. K.



Zertifizierter Bildungsträger
Zulassung nach AZAV
Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO

Qualitätsmanagement

Qualifizierung zur/zum QM-Manager/-in

Folgende Inhalte wurden vermittelt:

Grundlagen des Prozessmanagements

Prozesse erkennen und systematisieren
 Prozesse identifizieren und gliedern
 Prozesse visualisieren und analysieren
 Prozesse beherrschen – Regelgrößen, Kennzahlen,
 Prozesse verbessern und reorganisieren
 Prozessmanagement in Planung, Logistik und Service – Produktions- und Dienstleistungsplanung

Werkzeuge zum Prozessmanagement

Die Anwendung der Standardwerkzeuge – Problemdefinition, Prozessablauf-Diagramm, Ursachen-Wirkungs-Diagramm, Histogramm, Streudiagramm, Pareto-Diagramm, Zielformulierung
 Die 7 Managementwerkzeuge und ihre Funktion – Affinitätsdiagramm, Relationendiagramm, Baumdiagramm, Matrixdiagramm, Portfolio-Diagramm, Problem-Entscheidungsplan, Netzplan

Planen mit FMEA und QFD

Einleitung: Die richtigen Dinge gleich richtig tun
 Die Fehler-, Möglichkeiten- und Einfluss-Analyse: Ziel, Nutzen, Anwendungsfelder
 Quality Function Deployment QFD: Produktplanung mit System

Statistische Methoden und

Auswerteverfahren
 Arten der Statistik
 Deskriptive Statistik - Visualisierung
 Induktive Statistik
 Statistische Grundbegriffe

Die Welt von Six-Sigma

Mit Six Sigma die Kundenerwartung erfüllen
 Six Sigma und die Streuung im Prozess
 Die Methode Six Sigma in der Praxis
 Ohne Mitarbeiterbeteiligung geht es nicht
 Der DMAIC-Zyklus: Mit fünf Schritten zum Erfolg

Rechtliche Rahmenbedingungen

Rechtliche Grundlagen

Produkt- und Produzentenhaftung
 Die Rechtsgebiete
 Nationales Recht, Europäisches Recht
 Das Verhältnis von EU-Recht zu nationalem Recht
 Produkthaftung aus Vertrag
 Sachmängel
 Gewährleistungsansprüche
 Positive Forderungsverletzung
 Beweislast und Verjährung
 Abgrenzung Garantie
 Kaufmännische Rügepflicht
 Gesetzliche Produkthaftungsansprüche
 Produzentenhaftung nach § 823 BGB
 Gefährdungshaftung nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)
 Verwaltungsrechtliche Produktverantwortung

Schadensvermeidungsstrategien

Vertragsgestaltung, Vertragsmanagement
 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
 Haftungsbeschränkungen
 Qualitätssicherungsvereinbarungen
 Qualitätsmanagement
 Organisation
 Dokumentation

Unternehmensführungsmodelle

Die Geschichte der Qualitätspreise
 Die Qualitätspreise im Überblick
 Japan: Der Deming-Preis
 USA: Der Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)
 Europa: Der European Quality Award (EQA)
 Das Programm EFQM Levels of Excellence
 Deutschland: Der Ludwig-Erhard-Preis und die Landespreise

Das EFQM-Modell für Excellence

Grundkonzepte der Excellence
 Der Grundaufbau des EFQM-Modells
 Die Befähiger-Kriterien
 Die Ergebnis-Kriterien
 Die Bewertung mit der RADAR-Bewertungsmethodik

Mitarbeiterorientierung

Notwendigkeit von Mitarbeiterorientierung- und Qualifizierung
 Mitarbeiterorientierung und das EFQM-Modell
 Mitarbeiterorientierung als Führungsaufgabe
 Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterorientierung, „Die Mitarbeiterbefragung“
 Wissensmanagement

Die Balanced Scorecard (BSC)

Perspektiven der BSC
 Ausrichtung der Organisation an der Strategie
 BSC-Pyramide, BSC-Prozess

Von den Besten lernen -

Benchmarking
 Ursprünge des Benchmarking
 Benchmarking-Methoden
 Ablauf eines Benchmarking-Prozesses

Der ständige Verbesserungsprozess

Kaizen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess
 Lenkung von fehlerhaften Produkten und Fehlern
 Umgang mit Fehlern, Vorbeugung, Korrektur
 Klassifikation von Fehlern
 Weitere Bausteine des KVP

Abschlussprüfung: praxisbezogene

Projektarbeit

Der Leistungsnachweis wurde in Form einer abschließenden Projektarbeit erbracht. Das Ergebnis der Zertifizierungsprüfung „Qualitätsmanager (TÜV)“ wird durch ein Original Zertifikat der Personenzertifizierungsstelle PersCert TÜV nachgewiesen.

Notenschlüssel:

Punkte	100 - 92	91 - 81	80 - 67	66 - 50	49 - 30	29 - 0
Note	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend

Der Lehrgang wurde unter Einsatz von Video- und Netzwerktechnik in miteinander vernetzten Schulungsorten durchgeführt. Diese Form von Unterricht trainiert Arbeitsmethoden und -techniken, die in vielen mittleren und größeren Unternehmen eingesetzt werden. Heute wird sowohl firmenintern als auch mit anderen Unternehmen deutschlandweit, europaweit oder weltweit mithilfe dieser Kommunikationstechniken zusammengearbeitet.