

## Veranstaltungsorte



### IHK Akademie

Adolf-Kolping-Str. 4 oder Töginger Str. 18 d | 84453 Mühldorf  
**Mit öffentlichen Verkehrsmitteln:** Vom Bahnhof aus erreichen Sie unsere Schulungsräume in der Töginger Str. 18 d zu Fuß in ca. 10 Minuten. Die Schulungsräume in der Adolf-Kolping-Str. 4 erreichen Sie über die Fußgängerüberführung am Bahnhof in ca. 5 Minuten. **Mit dem Auto:** von Richtung München kommend über die Ausfahrt Mühldorf West oder von Richtung Passau kommend über die Ausfahrt Mühldorf Nord.

### Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

[www.ihk-akademie-muenchen.de/muehldorf](http://www.ihk-akademie-muenchen.de/muehldorf)



Zertifikatslehrgang

# Qualitätsmanager/-in IHK

QM\_AME\_2019 | TheBild: foollia/PREDPIEL

# Qualitätsmanager/-in IHK

Ihre Bildungsmanagerin

Nicole Gehmacher

Telefon 08631 90178-53

nicole.gehmacher@ihk-akademie-muenchen.de



## Nutzen

Qualität ist einer der entscheidenden Wettbewerbsfaktoren unserer Zeit. Entscheidend ist heute, wie Kunden ein Unternehmen beurteilen. Gute Produkte allein reichen nicht aus, um Kundenzufriedenheit auf Dauer sicherzustellen. Vielfach ist der Nachweis eines nach ISO 9001 zertifizierten QM-Systems zwingende Voraussetzung oder gesetzlich vorgeschrieben, um Aufträge zu erhalten.

Nur entsprechend ausgebildete und engagierte Mitarbeiter/-innen können Unternehmen bei dieser Aufgabe wirksam unterstützen.

## Zielgruppe

- Mitarbeiter/-innen, die ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen und verwirklichen wollen
- Mitarbeiter/-innen, die sich in ihrer beruflichen Entwicklung auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements weiter ausbilden wollen
- Führungskräfte, die QM-Systeme als Führungsinstrument einsetzen

## Abschluss

Die regelmäßige Teilnahme sowie der bestandene Test werden durch ein IHK-Zertifikat bestätigt.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich an unter  
[www.ihk-akademie-muenchen.de/muehldorf](http://www.ihk-akademie-muenchen.de/muehldorf)

## Inhalt

### Einführung in die Grundlagen von QM-Systemen

- Historie, Weiterentwicklung und Aufbau der ISO 9001
- Weitere QM-Systeme

### Analyse der Regelwerke ISO 9000 ff.

- ISO 9000 Grundlagen und Begriffe
- ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen
- ISO 9004 Leiten und Lenken für den Erfolg einer Organisation

### Statistik im QM

- Einführung in die Grundlagen der Statistik
- Spezielle statistische Anwendungen im QM sowie SPC

### Qualitätsförderung

- Teamarbeit
- Methoden- und Verhaltenstraining

### QM im Dienstleistungsunternehmen

- Erläuterung von QM-Anforderungen im Dienstleistungsbereich
- Praxisbeispiele

### Vorgehen bei der Einführung eines QM-Systems

- Rolle der Leitung und des QM-Beauftragten
- Dokumente eines QM-Systems
- Beteiligung der Mitarbeiter bei Erstellung von QM-Dokumenten

### Methoden und Werkzeuge

- Anwendung spezieller Verfahren wie Paretoanalyse, Korrelationsdiagramm, Benchmarking, Ursache-Wirkungs-Diagramm
- FMEA, QFD

### Spezielle Schwerpunkte im QM

- Qualitätskosten, Qualität und Recht
- Audit, TQM