



Zertifikatslehrgang

Qualitätsmanager/-in IHK

Qualitätsmanager/-in IHK

Inhalt

Grundlagen: Modernes Management-Verständnis nach DIN EN ISO 9001:2015

- Historie, Entwicklung und Aufbau der ISO 9001
- Kernkonzepte in QM und ISO 9001
- Überblick integrierte Management-Systemen und weitere Regelwerke im QM
- Unternehmerisches Denken als Selbstverständnis der ISO 9001
- Grundlagen Dokumentation und Prozessmanagement
- Inhalte der ISO 9001 – Anforderungen und praktische Umsetzung
- Grundlagen Messen & Prüfen, Messmittelmanagement

People Skills und Teamführung

- Kommunikation und Konfliktmanagement
- Team und Moderation
- Meeting und Präsentation

Qualitätsmanagement und Recht

- Überblick öffentliches Recht und Privatrecht, Vertragsrecht
- Grundlagen Produkthaftung und Produzentenhaftung
- Grundlagen staatliche Produktüberwachung

Qualitätsmanagement in der Anwendung

- Qualitätsmanagement und -methoden im Dienstleistungsbereich
- Lean-Management, Kaizen, Prozess-Analyse und -optimierung
- Reklamations- und Fehlermanagement, Q7-Tools und FMEA
- Einführung in die Grundlagen der Statistik, statistische Prozesskontrolle (SPC) und Acceptable Quality Level (AQL)

**ANMELDUNG
& BERATUNG**



TQM – Total Quality Management

- Philosophie: Entwicklung, Mindset, Vertrauensmodell, Excellence, emotionale Kundenbindung/Customer Journey und strategische Themen
- Anwendung: Begeisterungsfaktoren zur Kundenbindung, Reifegrad-Modell der ISO 9004 und Selbstbewertung nach EFQM
- Agile Prinzipien und Organisationsentwicklung

Neben der fundierten und umfassenden Wissensvermittlung durch unser Expertenteam, ergänzen anschauliche Fallbeispiele aus der betrieblichen Praxis den Unterricht. Die Teilnehmer/-innen vertiefen das Erlernte in Übungen anhand eines gemeinsamen Praxisprojektes.

Nutzen

Als „Qualitätsmanager/-in IHK“ sind sie in der Lage mit fundiertem Wissen um normative, gesetzliche und behördliche Anforderungen, praktische Implementierungsmöglichkeiten sowie Führungs- und Kommunikationstechniken ein Managementsystem selbstständig aufzubauen und aufrecht zu erhalten.

Zielgruppe

Der Zertifikatslehrgang richtet sich gleichermaßen an Fach- und Führungskräfte mit und ohne Erfahrung im Qualitätsmanagement bzw. in der Qualitätssicherung, die sich ein modernes, unbürokratisches Verständnis für Management-Systeme generell und Qualitätsmanagement im Besonderen aneignen wollen.

Zertifikatstest

Die regelmäßige Teilnahme sowie ein bestandener Zertifikatstest werden durch ein IHK Zertifikat und einen Leistungsnachweis bestätigt.

Hinweis

Nach erfolgreicher Teilnahme können Sie aufbauend auf den „Qualitätsmanager/-in IHK“ am Zertifikatslehrgang „QM-Auditor/-in IHK“ teilnehmen. Rufen Sie uns gerne zur Beratung an.

Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

