

## 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 DIN EN ISO 9001:2015 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 aus kleinen und mittleren Unternehmen, die ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen und verwirklichen wollen
- Mitarbeiter/-innen, die bereits als Qualitätsmanagement-Beauftragte tätig sind und Ihr Wissen erweitern möchten
- 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 unter [www.ihk-akademie-muenchen.de](http://www.ihk-akademie-muenchen.de) an.



Zertifikatslehrgang

# Qualitätsmanager/-in IHK

QM\_MUC\_2020 | Titelbild: fotostudio/REDFPXL

# Qualitätsmanager/-in IHK

## NEU: inklusive wichtiger Soft Skills-Module

Ihr Bildungsmanager  
Eschlberger Andreas  
Telefon 0861 90953-203  
Eschlberger@ihk-akademie-muenchen.de



## Inhalt

### Einführung in die Grundlagen von QM-Systemen

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

### Analyse der Regelwerke DIN EN ISO 900x

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

### Statistik im QM

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

### NEU: Qualitätsförderung durch Soft Skills-Kompetenz

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

### QM im Dienstleistungsunternehmen

- Erläuterung von QM-Anforderungen im Dienstleistungsbereich
- Praxisbeispiele aus dem Dienstleistungsbereich

### Vorgehen bei der Einführung eines QM-Systems

- Rolle der/des QM-Beauftragten
- Leitung als QM-Beauftragte/-r
- Dokumente eines QM-Systems
- Beteiligung der Mitarbeiter bei Erstellung von QM-Dokumenten
- Vorbereitung zur Zertifizierung

### Methoden und Werkzeuge im Qualitätsmanagement

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

### Spezielle Schwerpunkte im QM

- Qualitätskosten, -planung und -lenkung
- Qualität und Recht
- Qualitätsaudit und Einführung in Total Quality Management (TQM)

### NEU: Ein eigenes Praxisprojekt aus Ihrem Unternehmen wird bearbeitet.

Neben einer fundierten und umfassenden Wissensvermittlung durch unsere Experten, ergänzen Fallbeispiele aus der betrieblichen Praxis die Prinzipien und Methoden für die Darlegung der Maßnahmen in der Qualitätsmanagementdokumentation.

## Hinweis

Gern informieren wir Sie auch über unseren Zertifikatslehrgang **QM-Auditor/-in IHK**. Hierfür müssen fundierte Kenntnisse im Bereich Qualitätsmanagement vorliegen. Diese Weiterbildung baut auf den Kurs „Qualitätsmanager/-in IHK“ auf. Besonders gut sollten Sie sich daher mit den aktuellen ISO-Normen auskennen.