






Kursstart alle 4 Wochen

# Qualitätsbeauftragte:r und Qualitätssteuerung mit Lean

In diesem Kurs lernst du, Prozessverbesserungen zu erkennen, die nötige Sachkenntnis, um diese umzusetzen und mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in deinem beruflichen Umfeld zu verknüpfen sowie die Vorgaben für Qualitätsmanagementsysteme und entsprechende Audits.

-  **Abschlussart**  
Zertifikat „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“  
Zertifikat „Qualitätssteuerung mit Lean“
-  **Abschlussprüfung**  
Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation  
Qualitätsmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation  
Qualitätsauditor:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation

-  **Dauer**  
16 Wochen
-  **Unterrichtszeiten**  
Montag bis Freitag von 8:30 bis 15:35 Uhr  
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)
-  **Nächste Kursstarts**  
14.10.2024  
11.11.2024  
09.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Wenn du den Lehrgang abgeschlossen hast, kannst du ein Qualitätsmanagement-System planen, einführen, pflegen und die Wirksamkeit kontrollieren. Außerdem verfügst du über professionelle Kenntnisse in der Anwendung der DIN EN ISO 9001 sowie in der Planung von internen Qualitätsaudits.

Außerdem kannst du Qualitätsmanagementsysteme planen und implementieren, handhabst Messungen, Kontrollen und Problemlösungen sicher und verfügst über kompetente Kenntnisse in strategischen Managementmethoden. Du besitzt zudem das Know-How, um Audits im Unternehmen qualifiziert durchzuführen, unterstützt damit die Wirksamkeit des QM-Systems und fördest die Qualitätsefähigkeit des Unternehmens. Zudem kannst du Verbesserungspotenziale erkennen und eine schrittweise Optimierung effizient und zielgerichtet durchführen. Du verfügst über das richtige Verständnis für eine funktionierende Lean-Philosophie im Unternehmen.

## ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter:innen, die mit Qualitäts- oder Prozessmanagement betraut sind, ein QM-System in die Praxis umsetzen sollen oder als QM-Auditor:in tätig sein möchten, sowie an Fach- und Führungskräfte aus Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, die aktiv am QM-System und an der Qualitätsverbesserung mitwirken.

## BERUFSAUSSICHTEN

Fachkräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement und Prozessoptimierung sind sowohl bei großen als auch mittelständischen Unternehmen branchenübergreifend in Industrie, Handel und im Dienstleistungssektor stark nachgefragt.

Nach dem Lehrgang kannst du deine neuen Kompetenzen aussagekräftig mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation nachweisen.

## VORAUSSETZUNGEN

Für den Lehrgang werden Kenntnisse in qualitätsbezogenen Tätigkeiten empfohlen.

## LEHRGANGSINHALTE

### QUALITÄTSBEAUFTRAGTE:R MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION

#### Grundlagen des Qualitätsmanagements (ca. 2 Tage)

Begriffe und Definitionen  
Qualitätsmanagement  
Qualitätsmanagementsysteme  
Normen und Richtlinien  
Prozessgrundlagen

#### Unternehmensumfeld (ca. 1 Tag)

Kontext der Organisation  
Externe und interne Themen  
Interessierte Parteien  
Anwendungsbereich

#### Führung (ca. 1,5 Tage)

Grundsätze des Qualitätsmanagements  
Verpflichtung für das QM-System  
Kundenorientierung  
Qualitätspolitik  
Verantwortlichkeiten und Befugnisse

#### Planung (ca. 1 Tag)

Umgang mit Risiken und Chancen  
Qualitätsziele und Planung

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **Unterstützung (ca. 2 Tage)**

Management von Ressourcen  
Motivation der Mitarbeiter:innen  
Ressourcen zur Überwachung und Messung  
Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

### **Betrieb (ca. 1 Tag)**

Betriebliche Planung  
Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen  
Externe Bereitstellung

### **Operative Prozesse (Betrieb) (ca. 1 Tag)**

Entwicklung  
Produktion und Dienstleistungserbringung  
Freigabe von Produkten und Dienstleistungen  
Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

### **Bewertung der Leistung (ca. 1,5 Tage)**

Überwachung und Messung  
Analyse und Bewertung  
Qualitäts- und Managementwerkzeuge  
Managementbewertung

### **Auditierung und Zertifizierung (ca. 2 Tage)**

Grundlagen der Auditierung  
Interne Audits  
Auditablauf  
Lieferantenaudit  
Zertifizierungsaudit  
Total Quality Management/EFQM-Modell

### **Verbesserung (ca. 1 Tag)**

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen  
Fortlaufende Verbesserung

### **Projektmanagement (ca. 1 Tag)**

Begriffsdefinition Projekt  
Projekte erfolgreich managen

### **Kommunikation (ca. 2 Tage)**

Bausteine der Kommunikation  
Das Eisbergprinzip der Kommunikation  
Das Vier-Ohren-Modell  
Kommunikationsverhalten der Auditierenden

### **Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (ca. 3 Tage)**

---

## **QUALITÄTSMANAGER:IN MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION**

### **Grundlagen des Prozessmanagements (ca. 2 Tage)**

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 (ca. 3 Tage)**

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, Portfoliodiagramm, Problem-Entscheidungsplan, Netzplan

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **Planen mit FMEA und QFD (ca. 2 Tage)**

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 (ca. 2 Tage)**

Arten der Statistik  
Deskriptive Statistik – Visualisierung  
Induktive Statistik  
Statistische Grundbegriffe

### **Die Welt von Six Sigma (ca. 1 Tag)**

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

### **Produkt- und Produzentenhaftung (ca. 1,5 Tage)**

Die Rechtsgebiete  
Nationales Recht, Europäisches Recht  
Das Verhältnis von EU-Recht zu nationalem Recht  
LkSG – Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz  
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 (ca. 1,5 Tage)**

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

### **Die Geschichte der Qualitätspreise (ca. 0,5 Tage)**

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 (ca. 0,5 Tage)

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

### Mitarbeiterorientierung (ca. 0,5 Tage)

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

### Die Balanced Scorecard (BSC) (ca. 1 Tage)

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

### Von den Besten lernen – Benchmarking (ca. 0,5 Tage)

Ursprünge des Benchmarking  
Benchmarking-Methoden  
Ablauf eines Benchmarking-Prozesses

### Der ständige Verbesserungsprozess (ca. 1 Tag)

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

### Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „Qualitätsmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (ca. 3 Tage)

---

## QUALITÄTSAUDITOR:IN MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION

### Grundlagen der Auditierung, Auditarten (ca. 2 Tage)

Auditgliederung nach Beteiligten  
Auditgliederung nach dem Auditgegenstand

### Kompetenz und Bewertung der Auditierenden (ca. 1 Tag)

Auditprinzipien und Kompetenzen

### Audit-Kommunikation (ca. 3 Tage)

Grundlagen der Kommunikation  
Auditeröffnung  
Während des Audits  
Nach dem Audit  
Konflikte  
Bewerten und Verbessern des Auditprogramms

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### Durchführen eines Audits (ca. 4 Tage)

Veranlassen des Audits  
Vorbereitung der Audittätigkeiten  
Durchführen der Audittätigkeit  
Erstellen und Verteilen des Auditberichts  
Abschließen des Audits  
Durchführen von Auditfolgemassnahmen

### ISO 9001: Ein Erfolgsmodell (ca. 1 Tag)

Zertifizierung – Warum?  
Auswahl der Zertifizierungsgesellschaft  
Ablauf einer Zertifizierung

### Anforderungen an Prozesse zur Zertifizierung (ca. 4 Tage)

Tätigkeiten vor der Zertifizierung  
Planen von Audits  
Erstzertifizierung  
Auditbericht  
Dokumentenprüfung

### Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „Qualitätsauditor:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (ca. 5 Tage)

---

## KONTINUIERLICHE PROZESSOPTIMIERUNG MIT KAIZEN

### Was ist KVP/Kaizen? (ca. 0,5 Tage)

### Historische Entwicklung des KVP (ca. 1,5 Tage)

Rahmenbedingungen für KVP  
Gesättigte und ungesättigte Märkte  
Angebot-/Nachfrageorientierung  
Japanische Unternehmenskultur  
Toyota Production System  
Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen, ISO 9001  
TQM Qualitätspreise, EFQM-Modell (2020)  
Six Sigma

### Philosophie des KVP/Kaizen (ca. 1 Tag)

Die fünf zentralen Grundlagen  
Ständige Verbesserung in der ISO 9001 (7 Grundsätze, PDCA-Prozessmodell) und fortlaufende Verbesserung  
Wechselwirkung von Innovation, Standard und Kaizen  
Internes Kunden-/Lieferantenprinzip  
Prozessverschleiß  
Informelle Ausweichbewegungen  
Veränderungsmanagement  
Aufgaben der Führung und Mitarbeiter:innen  
Werker selbstprüfung  
KVP Impulse

### Kundenanforderungen und -zufriedenheit (ca. 1 Tag)

Gesellschaft und Marktbewegungen  
Integrierte Management-Systeme  
Vuca und Agilität  
Anforderungen und Wünsche  
Kano-Modell  
Stakeholder-Analyse  
CTQ Translation Matrix  
CTQ Tree

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

---

## LEAN IM QUALITÄTSMANAGEMENT

### Prozessoptimierung: Effizienz zum Nutzen der Kundschaft – Lean Management (ca. 0,5 Tage)

Philosophie: Kundenanforderungen im Fokus  
Produktivität – Qualität – Verfügbarkeit – Flexibilität

### Implementierung und Kaizen (ca. 0,5 Tage)

Umfeld für Kaizen  
Unternehmenskultur der Verbesserung und Optimierung  
Visual Management  
5S Methode/5A Kampagne

### Verschwendung eliminieren (ca. 1 Tag)

Wertschöpfung/Muda  
MIT Studie  
Eliminierung der drei MU's, die 3-MU-Checkliste  
7 Arten der Verschwendung (TIMWOOD)  
8V-Regel  
Mura und Muri

### Prozesse synchronisieren (ca. 0,5 Tage)

Produktion im Kundentakt  
Taktzeit, Zykluszeit, Durchlaufzeit  
Zellenlogik, Omega-Zelle, Chaku-Chaku-Prinzip  
One-Piece-Flow  
Pullprinzip (Supermarkt) und Pushprinzip  
Just-in-Time Logistik [JIT]

### Kundenorientierte hocheffiziente Wertströme (ca. 0,5 Tage)

Aufbau eines Wertstroms  
Wertschöpfungsquotient [WQ]  
Visualisierung: Nutzen, Symbole, Datenkasten

### Produktion nivellieren/Heijunka (ca. 0,5 Tage)

Heijunka versus Serie  
Heijunka Box  
Losgröße 1  
Anwendungsbeispiel  
Erhöhung der Zyklenzahl  
Flow-System Kanban (Material- und Informationsfluss)  
Projekt Kanban

### Produktionsanlagen verbessern (ca. 0,5 Tage)

TPM, autonome Instandhaltung  
Kennzahl OEE  
Minimierung der Rüstzeiten  
SMED/EKUV

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

---

## KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS (KVP)

### Prozesse standardisieren (ca. 1 Tag)

Qualitäts-Politik Standardisierung  
Vorteile der Standards  
Standards im Betrieb  
Fragen zum Standard  
Prozesse bestimmen, von der Prozesslandschaft bis zur  
Prozessbeschreibung  
Visualisierung  
Prozessplanung  
3 Prozesszustände

### Prozesse steuern (ca. 2 Tage)

Anforderungen ISO 9001 (4.4, 8.1, 8.5.1): fähige und beherrschte Prozesse  
Kennzahlen Kunde (Cpk/Sigma-Level)  
Methodenauswahl: Stacey-Matrix, Cynefin  
Prozessmanagement  
Prozessanalyse  
Standardwerkzeuge  
Q7 und M7  
Six Sigma Tools  
Prozesseffizienzanalyse  
Datenanalyse, Statistical Process Control [SPC]  
Statistische Grundlagen  
SPC in der Serienproduktion: Qualitätsregelkarte [QRK] interpretieren,  
Automatisierung (Jidoka)

### Bewertungsmodelle (ca. 1 Tag)

PDCA: Verbesserung der Verbesserung  
Selbstbewertung Reifegrad ISO 9004 und EFQM  
Managementbewertung nach ISO 9001  
6-W Hinterfragetechnik  
4-M/7-M Checkliste  
Benchmarking und Best Practice  
BSC  
Hoshin Kanri, X-Matrix  
Messung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### Prozesse kontinuierlich verbessern (ca. 0,5 Tage)

Kundenzufriedenheit  
Fehler vermeiden  
Fehlerkultur und Hansei

### Fehler vermeiden (ca. 0,5 Tage)

Entwicklung nach Kundenwunsch: QFD und Design Thinking  
Risikomanagement  
Risikolandschaft  
Risikomatrix  
Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse [FMEA]  
Poka Yoke  
Interne Audits

### Umgang mit Fehlern (ca. 1 Tag)

Fehlerklassifizierung (DIN 55350)  
Kundenkommunikation: Beschwerdemanagement, 8D-Report  
Korrekturmaßnahmen, die Suche nach Fehlerur-sachen: 10 Schritte zur  
Problemlösung mit Werkzeugen (Q7, M7)  
Problemlösungstrichter mit 6 W und 5 mal Warum (Root Causes)  
Fehlerbaum, Cause-Map  
A3-Problemlösungsblatt

### Mitarbeiter:innen befähigen (ca. 1 Tag)

Warum und wie?  
Ownership und Entrepreneurship  
Aufgabe der Führungskraft  
Mitarbeiterzufriedenheit  
ISO 9001: Kompetenz und Bewusstsein, Wissensmanagement  
Ideenmanagement (BVW)  
Lean: Teamarbeit  
Quality Circle [QC]  
Auftragserfüllung und Problemlösung im Team: Projektmanagement und  
Scrum  
Community of Practice [PoC]

### Visual Management (ca. 0,5 Tage)

Zwecke, Vorteile, Methoden  
Visuelle Prozesskontrolle, Andon (Ampel)  
Shopfloor-Management

### Qualitätscontrolling – Finanzen (ca. 0,5 Tage)

Die 10er Regel der Fehlerkosten  
Kosten für Konformität und Fehlerkosten  
Kostenfalle Haftung

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

## UNTERRICHTSKONZEPT

### Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

### Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über

alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

## FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Alle Lehrgänge werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von Ihrer Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [smartbuilding.alfatraining.de](https://smartbuilding.alfatraining.de).