

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r (QMB) mit Zusatz Beschwerdemanagement

Modul-Nr.: Z-Q-3277-2

Dauer: 400 Stunden

Zeitraumen: Vollzeit

Kategorien: Management und Führung, Qualitätsmanagement, Rehabilitations-Angebote

Bildungsarten: Fortbildung/Qualifizierung

Kosten: 0,00 € (mit Bildungsgutschein)

Standort: Würzburg und Aschaffenburg

Das Qualitätsmanagement übernimmt in Unternehmen eine wichtige Funktion: Es managt im wahrsten Wortsinne die Qualität – die der Prozesse, der Leistungen und der Produkte. Damit verhilft sie dem Unternehmen zu einem besseren Image, mehr Marktanteilen und damit zu mehr Umsatz.

Dieses Modul mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation beginnt mit den Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems. Schritt für Schritt setzen Sie sich mit dem Qualitätswesen auseinander. Sie lernen, ein Qualitätsmanagementsystem in einer Organisation einzuführen, umzusetzen und weiterzuführen. Darüber hinaus beschäftigen Sie sich mit den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 und wissen, mit welchen Maßnahmen diese erfüllt werden können. Die Qualifizierung vermittelt Ihnen außerdem, wie Sie ein Beschwerdemanagementsystem aufbauen und pflegen.

Inhalte

Qualitätsmanagement-Grundlagen - Qualitätsfachkraft mit TÜV-Zertifikat

- Grundlagen Qualitätsmanagement
- Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff. und deren Umsetzung
- Grundlagen Prozesse
- Einführung in Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen
- Durchführung und Dokumentation von Qualitätsprüfungen
- Ausgewählte Qualitätsmethoden

Qualitätsmanagementbeauftragter Teil 1 - Qualitätsmanagement in der betrieblichen Anwendung

- Grundlagen und Grundsätze des Qualitätsmanagements
- PDCA-Zyklus nach Deming
- Prozesse, ihre Identifikation und Steuerung
- Umsetzung DIN EN ISO 9001:2015
- Qualitätsziele und Planung
- Umgang mit Chancen und Risiken
- Management von Ressourcen
- Dokumentation des QM-Systems

Qualitätsmanagementbeauftragter Teil 2 - Qualitätsmanagement in kleinen und mittelständischen Unternehmen mit TÜV-Zertifikat

- Umsetzung DIN EN ISO 9001:2015
- Planung und Unterstützung
- Entwicklung und Steuerung von Produkten/Dienstleistungen
- Überwachung und Messung
- Qualitätswerkzeuge
- Bewertung der Leistungen
- Internes Audit
- Zertifizierungsverfahren
- TQM - ein Kurzüberblick

Beschwerdemanagement

- Grundlagen; Planung eines Beschwerdemanagementsystems
- Beschwerdeannahme und -bearbeitung, Beschwerdereaktion
- Kommunikation mit dem Kunden
- Auswertung und Controlling

Anforderungen

Teilnehmer sollten mindestens einen Realschulabschluss und einen Facharbeiterabschluss haben. Sie müssen in der Lage sein, selbständig zu arbeiten. Sicheres Deutsch in Wort und Schrift wird vorausgesetzt.

Termine

- 05.05.2025 - 27.06.2025
- 30.06.2025 - 22.08.2025
- 25.08.2025 - 17.10.2025
- 20.10.2025 - 12.12.2025
- 15.12.2025 - 13.02.2026