

---

# Qualitätsmanagement

---

*„Mit den Trainings zum Qualitätsmanagement sind Sie bestens für die vielfältigen Anforderungen an Qualitätsverantwortliche vorbereitet.“*

**Oliver Schneider**, DGQ-Produktmanager



## **Grundlagen-Qualifikation**

Qualitätsmanagement I – Grundlagen _____	Seite 20
Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation ____	Seite 22
→ Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter inkl. EOQ Quality Management Representative bzw. DGQ-Qualitätsbeauftragter _____	Seite 25
QB-Camp: Komprimiertes Trainingsprogramm zum DGQ-Qualitätsbeauftragten _____	Seite 28

## **Aufbau-Qualifikation**

Qualitätsmanagement III – Didaktik, Analyse und Statistik _____	Seite 30
Qualitätsmanagement IV – Strategie, Integration und Weiterentwicklung ____	Seite 31
→ Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Qualitätsmanager inkl. EOQ Quality Manager _____	Seite 32
QM-Camp: Komprimiertes Trainingsprogramm zum DGQ-Qualitätsmanager _____	Seite 34

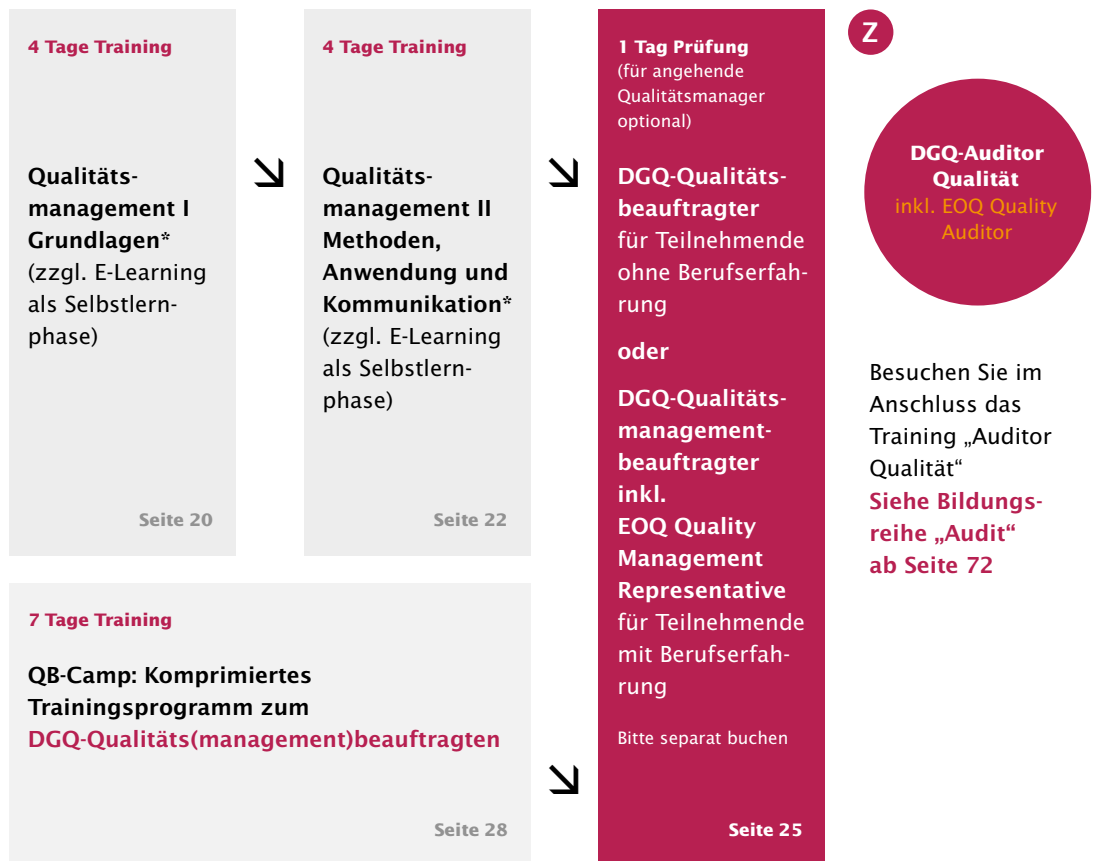
## **Weitere Trainings**

Update für Qualitätsmanager _____	Seite 36
DGQ-PraxisWerkstatt: Agiles Qualitätsmanagement _____	Seite 37
QM-Tools für die Praxis _____	Seite 38
Einführung in Qualitätsmanagement und ISO 9001 _____	Seite 39
E-Training: Wissensmanagement nach ISO 9001 in der Organisation umsetzen _____	Seite 40
E-Training: Risikomanagement – Risiken vermeiden, Chancen ergreifen ____	Seite 41
E-Training: Kennzahlen im QM _____	Seite 42
DGQ-PraxisWerkstatt: QM erfolgreich stärken durch Marketing und digitale Kommunikation _____	Seite 43

## Lehrgang/Zertifizierung/Prüfung: Ihr Weg zum Zertifikat

### ZIELGRUPPE

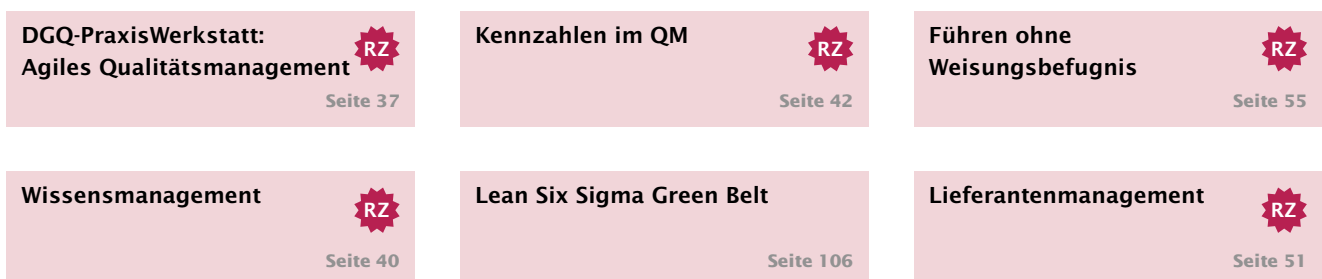
Beschäftigte und Führungskräfte, die ein Qualitätssystem einführen, aufrechterhalten und verbessern, sowie Beschäftigte, die als Auditoren tätig werden



\* als Präsenz- und E-Training verfügbar

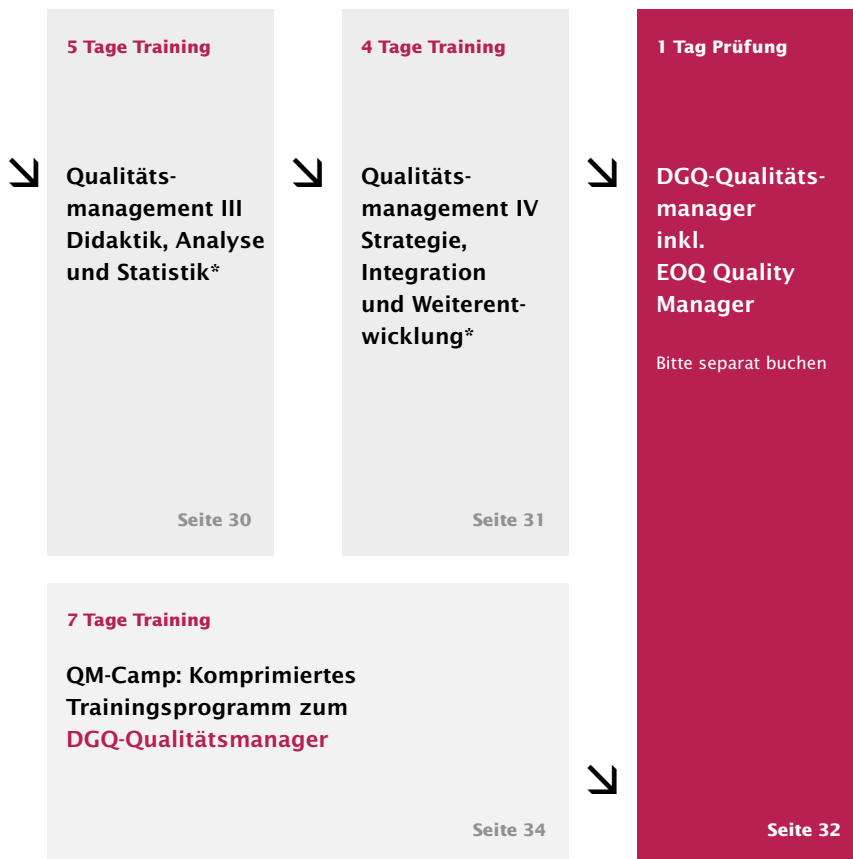
### Empfehlungen

## Trainings und Workshops zur Ergänzung/Vertiefung



**ZIELGRUPPE**

Beschäftigte und Führungskräfte, die ein Qualitätsmanagementsystem weiterentwickeln und strategisch ausrichten möchten. QM-Verantwortliche mit Managementfunktion.



Z



Besuchen Sie im Anschluss das Training „Auditor Qualität“ und qualifizieren Sie sich als Qualitätsmanager zum **DGQ-Lead Auditor Qualität** weiter. **Siehe Bildungsreihe „Audit“ Seite 82**

## Aufbau und Ziele der Weiterbildung

Nach dem Besuch dieser Veranstaltungsreihe sind Sie in der Lage, ein QM-System in Ihrer Organisation erfolgreich einzuführen, aufrechtzuerhalten oder zu verbessern. Sie haben gute Kenntnisse von DIN EN ISO 9001 und verfügen über umfangreiches Wissen zur ISO 9000 Familie. Dadurch sind Sie in der Lage, verschiedene Regelwerke zu interpretieren und anderen zu erläutern. Sie beherrschen ein gutes Prozessmanagement und können die Wirksamkeit Ihrer Prozesse im Hinblick auf Produkt- und Dienstleistungsqualität sicherstellen.

Als (angehende/-r) Auditor:in haben Sie ein fundiertes Grundlagenwissen. Das befähigt Sie, den Ablauf interner Audits zu organisieren. Sie kennen Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements und wissen, wie man sie in Ihrer Organisation sinnvoll einsetzt. Zudem haben Sie das Know-how, die richtigen Kennzahlen auszuwählen und die Kundenanforderungen zu ermitteln. Sie können qualitätsbezogene Daten analysieren und für eine Entscheidungsfindung bereitstellen. Moderne Kommunikationstechniken erleichtern es Ihnen, mit allen relevanten Schnittstellen erfolgreich zu agieren und Veränderungsprozesse zu begleiten. Sie lernen die Grundprinzipien des agilen Arbeitens und Möglichkeiten der Digitalisierung im Qualitätsmanagement kennen.

Darüber hinaus erlangen Sie weitere Fähigkeiten:

- Sie sind in der Lage, die Anforderungen verschiedener Normen und Regelwerke in das Managementsystem Ihrer Organisation zu integrieren.
- Sie verfügen über die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten für den Aufbau eines komplexen Qualitätsmanagementsystems, das auf den nachhaltigen Geschäftserfolg der Organisation ausgerichtet ist.
- Sie sind mit modernen Führungskonzepten vertraut.
- Sie können die verantwortlichen Funktionen in Bezug auf das Qualitätsmanagement unterstützen oder ihre Aufgaben nach dem Besuch aller vier Lehrgänge übernehmen.

Das didaktische Konzept des Lehrgangsblocks „Qualitätsmanagement“ beinhaltet reichhaltige Übungsanteile, E-Learnings zur Vertiefung und konkrete Praxisfragen. Das erleichtert Ihnen die anschließende Umsetzung. Die Trainer:innen präsentieren Ihnen zahlreiche Beispiele, die verdeutlichen, wie Sie das Gelernte bei der Arbeit erfolgreich anwenden.

### Modularer Aufbau – stufenweise zum Erfolg

Die Lehrgangsserie „Qualitätsmanagement“ ist modular aufgebaut.

Sie besuchen die vier Lehrgänge

- „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“
- „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“
- „Qualitätsmanagement III – Didaktik, Analyse und Statistik“
- „Qualitätsmanagement IV – Strategie, Integration und Weiterentwicklung“

Alternativ können Sie die ersten beiden Lehrgänge durch die Teilnahme am „QB-Camp“ und die beiden letzten Lehrgänge durch das „QM-Camp“ ersetzen. Unsere Camp-Varianten sind inhaltsgleich mit den Einzellehrgängen. Sie vermitteln den Stoff komprimiert in kürzerer Zeit. Die entsprechenden Einzellehrgänge können Sie als Präsenzveranstaltung oder als E-Training besuchen.

### Teilnehmende

Der Lehrgangsblock „Qualitätsmanagement“ richtet sich an Führungskräfte und Beschäftigte, die in ihrer Organisation ein Qualitätsmanagementsystem einführen, aufrechterhalten und verbessern wollen. Beschäftigte, die als Auditor:innen tätig sein werden, vermittelt der Lehrgangsblock fundiertes Grundlagenwissen.

### Ziele der Weiterbildung

Je nach Tätigkeitsschwerpunkten kann es für Sie sinnvoll sein, nach dem zweiten Lehrgang die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** zu absolvieren. Die begleitenden E-Learnings beinhalten ebenfalls prüfungsrelevante Inhalte und müssen als zusätzlicher Arbeitsaufwand berücksichtigt werden.

Für den **DGQ-Qualitätsmanager**:

Die Weiterbildung macht Sie fit, das Qualitätsmanagementsystem der eigenen Organisation einzuführen, voranzutreiben und die Führung bzw. Leitung der Organisation zu unterstützen.



### **Besondere Hinweise**

Bereits im ersten Lehrgang erhalten Sie exklusiv den DGQ-Sonderdruck „Normen zum Qualitätsmanagement“ (DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011). Dieses Buch/E-Book begleitet Sie über den gesamten Lehrgangsblock – und bei Ihrer täglichen Arbeit.

Als **DGQ-Qualitätsmanager** steht Ihnen der Weg zum **DGQ-Auditor Qualität** bzw. zum **DGQ-Lead Auditor Qualität** offen. Als **DGQ-Qualitätsbeauftragter** bzw. **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** können Sie sich ebenfalls zum **DGQ-Auditor Qualität** qualifizieren.

Als aufbauende Weiterbildung empfehlen wir Ihnen im Anschluss die Zertifizierung zum **DGQ-Auditor Qualität**, wenn Sie 1<sup>st</sup>/2<sup>nd</sup>/3<sup>rd</sup> party Audits durchführen.

Die Weiterbildung zum **DGQ-Lead Auditor Qualität** empfehlen wir, wenn Sie

- intern auditieren
- Lieferanten auditieren
- komplexe Managementsysteme auditieren
- Auditteams leiten
- perspektivisch als Zertifizierungsauditor tätig werden möchten

## Qualitätsmanagement I – Grundlagen

L

### INHALTE

- Grundlagen zum Qualitätsmanagement
  - Kundenanforderungen
  - Inhalte und Aufbau der Normenfamilie DIN EN ISO 9000
  - Prozessmanagement
  - Aufbau einer Dokumentation
  - Kooperation mit Schnittstellen und Mitarbeitenden
  - Kontinuierliche Verbesserung
  - Planung und Organisation von internen Audits
  - Projektmanagement
  - Moderation von Gruppen
  - Zielgruppengerecht präsentieren
- Die vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten sind die Grundlage für die weiterführende Veranstaltung „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“.

**Dauer:** 4 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.730,-

**Ihr Plus:**  
DGQ-Sonderdruck „Normen zum Qualitätsmanagement“ (DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011), Unterlagen, E-Learning, E-Tutorial, Mittagessen und Pausengetränke

Sie wollen ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen und die Norm DIN EN ISO 9001 kennenlernen? Dieses Training vermittelt Ihnen fundiertes Wissen über die Grundlagen des Qualitäts- und Prozessmanagements sowie der ISO 9000 Familie. Sie wirken aktiv an der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems mit und fördern die Kundenzufriedenheit. Sie erfahren, wie Sie die Prozesse in Ihrer Organisation durch professionelles Qualitätsmanagement verbessern.

Sie verschaffen sich einen Überblick über Regelwerke und Normen, insbesondere DIN EN ISO 9001. Sie erkennen den wirtschaftlichen Nutzen von QM und können den Qualitätsgedanken in Ihrer Organisation verbreiten. Sie lernen, mit internen und externen Kunden konstruktiv und lösungsorientiert zu kooperieren, und erfahren, wie Sie interne Audits organisieren und erfolgreich durchführen. Mit praktischen Übungen bereiten Sie sich auf die Umsetzung in Ihrer Organisation vor und vertiefen Ihr Wissen mithilfe des begleitenden E-Learnings.

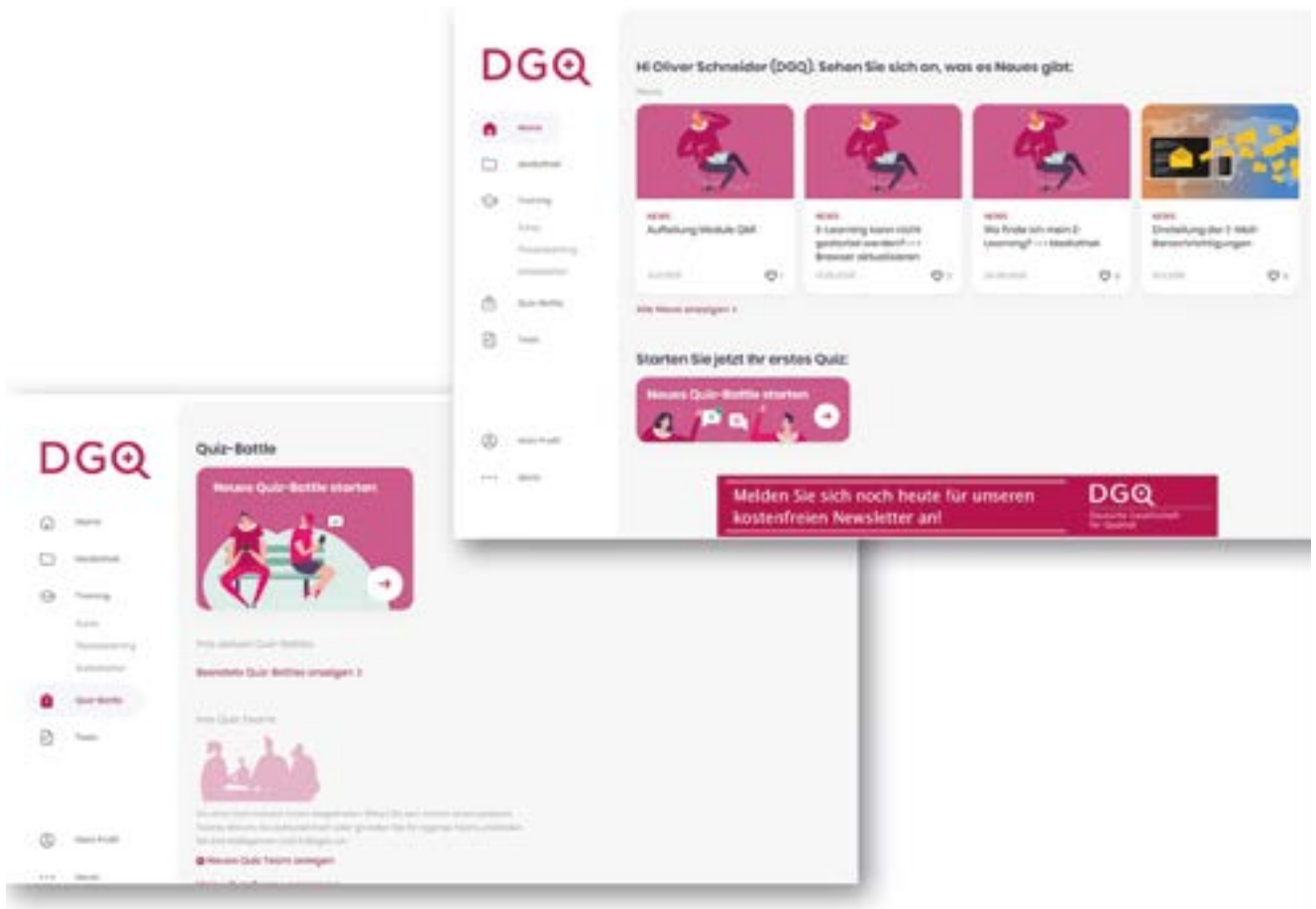
### IHR NUTZEN

- Sie wirken beim Aufbau und bei der Pflege eines prozessorientierten QM-Systems mit.
- Sie interpretieren die Anforderungen von DIN EN ISO 9001 und setzen diese um.
- Sie sind in der Lage, interne Audits zu organisieren und zur Verbesserung zu nutzen.

### BESONDERE HINWEISE

Das Training beinhaltet zusätzliche **digitale Lerninhalte (ca. 360 Minuten)**, die in Nachbereitung zu absolvieren sind. Diese Inhalte sind prüfungsrelevant, daher planen Sie bitte ausreichend Zeit für die Bearbeitung der Inhalte ein. Um Ihnen den Zugang zu unserer Lernplattform zu ermöglichen, ist eine personengebundene E-Mail-Adresse erforderlich.

Wenn Sie im **Gesundheitswesen oder Sozialwesen** tätig sind, können Sie auch unsere branchenspezifische Lehrgangsserie „Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen“ besuchen.



Das Konzept verbindet Präsenzlernen mit E-Learning und hält über die webbasierte Lernplattform zusätzliche Inhalte zur Selbstlernphase mit einer Bearbeitungszeit von acht Unterrichtseinheiten bereit. Vertiefen Sie Ihr Wissen im Nachgang zum Live-Training „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“ zu qualitätsrelevanten Themen und zum Projektmanagement. Das Konzept besticht durch einen gut abgestimmten Medieneinsatz und unterstützt Sie auf dem Weg zum **DGQ-Qualitäts(management)beauftragten**.

**Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)**  
[www.dgq.de/go/QMB1](http://www.dgq.de/go/QMB1)

23.01. – 26.01.	Frankfurt am Main	24.04. – 27.04.	Augsburg	04.09. – 07.09.	Herrenberg
30.01. – 02.02.	Herrenberg	02.05. – 05.05.	Hürth	18.09. – 21.09.	Fürth
13.02. – 16.02.	Berlin	22.05. – 25.05.	Frankfurt am Main	25.09. – 28.09.	Hamburg
13.02. – 16.02.	Ratingen	12.06. – 15.06.	München	10.10. – 13.10.	Frankfurt am Main
27.02. – 02.03.	Bochum	19.06. – 22.06.	Herrenberg	16.10. – 19.10.	Bochum
13.03. – 16.03.	Mannheim	03.07. – 06.07.	Hamburg	23.10. – 26.10.	Stuttgart
20.03. – 23.03.	München	17.07. – 20.07.	Frankfurt am Main	23.10. – 26.10.	Leipzig
27.03. – 30.03.	Frankfurt am Main	21.08. – 24.08.	Hamm	06.11. – 09.11.	Berlin
17.04. – 20.04.	Bremen	28.08. – 31.08.	Frankfurt am Main	13.11. – 16.11.	Frankfurt am Main
24.04. – 27.04.	Dresden	28.08. – 31.08.	Brühl	11.12. – 14.12.	Göttingen



## Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation

L

### INHALTE

- Kundenzufriedenheit
- Beschwerdemanagement
- Berichtswesen
- QM-Methoden und Techniken
- Problemlösungsmethoden
- Kreativitätstechniken
- Prozesssteuerung
- Kaizen und 5S
- Kommunikation und Feedback
- Lieferantenbewertung/  
-entwicklung
- Rechtliche Grundlagen im  
Qualitätsmanagement

**Dauer:** 4 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.470,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, E-Learning, E-Tutorial,  
Mittagessen und Pausen-  
getränke

Sie möchten Ihre Methoden- und Fachkompetenz im Qualitätsmanagement erweitern?

In diesem Aufbaulehrgang vertiefen Sie Ihr Wissen und lernen, es mithilfe geeigneter Methoden anzuwenden. Sie erfahren, wie Sie relevante Kundenanforderungen ermitteln und die Kundenzufriedenheit messen. Sie sind in der Lage, die wichtigsten Methoden und QM-Werkzeuge abhängig von der Art der gestellten Aufgabe auszuwählen und in Ihrer Organisation anzuwenden. Sie lernen, Probleme zu analysieren und Prozesse zu steuern.

Zudem erfahren Sie, wie Sie Ihre Aufgaben im Qualitätsmanagement souverän erfüllen und wie Sie Schnittstellen zielorientiert unterstützen, zum Beispiel bei der Beratung der Führung, bei der Kommunikation im Team und bei der Berichterstattung an die oberste Leitung. Dadurch werden Sie zu einem kompetenten Ansprechpartner für interessierte Parteien wie Lieferanten, Kunden, Prozesseigner oder Auditoren.

Nach Besuch des Lehrgangs sind Sie in der Lage, kundenspezifische, rechtliche und normative Anforderungen zu erkennen, zu bewerten und die Umsetzung im Unternehmen zu verantworten.

### IHR NUTZEN

- Sie setzen QM-relevante Techniken und Methoden sinnvoll ein.
- Sie kommunizieren erfolgreich auf allen Ebenen der Organisation.
- Sie sind in der Lage, Prozesse zu analysieren und zu verbessern.

### BESONDERE HINWEISE

Bestandteil des Lehrgangs ist die Bearbeitung zweier vorbereiteter E-Learnings mit einer Bearbeitungsdauer von **ca. 180 Minuten** auf unserer Lernplattform. Die Zugangsdaten erhalten Sie vor Trainingsbeginn.

**Die Inhalte der E-Learnings werden im Rahmen des Trainings nicht wiederholt und sollten von Ihnen vor dem Besuch bearbeitet werden, da sie prüfungsrelevant sind.**

Falls Sie über ein eigenes Notebook verfügen, können Sie es gern mitbringen und für die Bearbeitung im Lehrgang gestellter Aufgaben nutzen.

Sie haben die Möglichkeit, die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** bzw. **DGQ-Qualitätsbeauftragten** direkt im Anschluss an den Lehrgang zu absolvieren oder zu einem späteren Termin. Bitte beachten Sie die Informationen auf den folgenden Seiten. Dort finden Sie Termine, Gebühren und Zertifizierungsvoraussetzungen. Bitte buchen Sie die Prüfung separat.



In Vorbereitung auf den zweiten Teil der Lehrgangreihe „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“ erhalten Sie zwei Wochen vor Trainingsbeginn den Zugang zu unserer Lernplattform, um sich bereits mit Inhalten zu QM-Methoden und Werkzeugen sowie zu rechtlichen Grundlagen im Qualitätsmanagement vertraut zu machen. Die begleitenden Lernfragen geben die Möglichkeit, das Erlernte zu wiederholen. Für das E-Learning ist eine Bearbeitungszeit von ca. 180 Minuten vorgesehen. Die Inhalte sind ebenfalls prüfungsrelevant.

#### Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)

[www.dgq.de/go/QMB2](http://www.dgq.de/go/QMB2)

13.02. – 16.02.	Stuttgart	19.06. – 22.06.	Augsburg	23.10. – 26.10.	Fürth
20.02. – 23.02.	Frankfurt am Main	26.06. – 29.06.	Frankfurt am Main	06.11. – 09.11.	Frankfurt am Main
13.03. – 16.03.	Berlin	10.07. – 13.07.	München	13.11. – 16.11.	Bochum
27.03. – 30.03.	Ratingen	17.07. – 20.07.	Herrenberg	20.11. – 23.11.	Hamburg
17.04. – 20.04.	Bochum	14.08. – 17.08.	Hürth	20.11. – 23.11.	Leipzig
17.04. – 20.04.	Mannheim	11.09. – 14.09.	Hamburg	27.11. – 30.11.	Stuttgart
24.04. – 27.04.	München	18.09. – 21.09.	Frankfurt am Main	04.12. – 07.12.	Berlin
08.05. – 11.05.	Frankfurt am Main	25.09. – 28.09.	Hamm	11.12. – 14.12.	Frankfurt am Main
22.05. – 25.05.	Bremen	09.10. – 12.10.	Herrenberg		
19.06. – 22.06.	Dresden	16.10. – 19.10.	Brühl		

# Die Unterschiede der Zertifizierungen zum QMB und QB

## Zertifizierung zum DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten

Wenn Sie über die geforderte Berufserfahrung verfügen, sollte diese Zertifizierung Ihre erste Wahl sein.

## Zertifizierung zum DGQ-Qualitätsbeauftragten

Wenn Sie nicht oder nur in geringem Maße über die geforderte Berufserfahrung verfügen, bietet Ihnen diese Zertifizierung den Einstieg ins Qualitätsmanagement.

### VORTEILE

- Ein staatlich anerkanntes Kompetenzzertifikat, akkreditiert durch die DAkkS
- Ein international anerkanntes EOQ-Zertifikat
- Ausstellung der DGQ- und EOQ-Kompetenzkarten

### VORTEILE

- Ein Qualifikationszertifikat der DGQ (nicht akkreditiert)
- Möglichkeit, nach Erreichen der geforderten Berufserfahrung das Zertifikat **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** ohne Prüfungsteilnahme zu erlangen

### ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- Teilnahme an den DGQ-Lehrgängen
  - „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“
  - „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“
- (Fachgebundene) Hochschulreife oder abgeschlossene Berufsausbildung
- Zwei Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit, davon ein Jahr mit qualitätsmanagementbezogenen Tätigkeiten

### ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- Teilnahme an den DGQ-Lehrgängen
  - „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“
  - „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“

## Prüfung/Zertifikat

# DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter inkl. EOQ Quality Management Representative bzw. DGQ-Qualitätsbeauftragter

## IHR NUTZEN

- Sie verfügen über ein Zertifikat, das Ihre Karriere im Qualitätsmanagement unterstützt.
- Sie können bei der Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 mitwirken.
- Sie kennen die Werkzeuge des Qualitätsmanagements.

Als **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** erhalten Sie außerdem

- ein staatlich anerkanntes Kompetenzzertifikat (akkreditiert durch die DAkkS) sowie
- ein international anerkanntes EOQ-Zertifikat, das exklusiv durch die DGQ vergeben wird.

Dauer: 1 Tag  
Gebühr: Euro 480,-

Die Gebühr bezieht sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren - von der Antragsbearbeitung über die Prüfung (inklusive Pausengetränke) bis zur Ausstellung der Zertifikate (und Kompetenzkarten).

Z

Mit Ihrem persönlichen Zertifikat weisen Sie Ihre Kompetenz als **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** bzw. Ihre Qualifikation als **DGQ-Qualitätsbeauftragter** nach, bei der Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 mitwirken zu können.

Diese Kompetenz (Wissen und Fähigkeit) bzw. Qualifikation (Wissen) bezieht sich auf folgende Themenschwerpunkte:

- Durchführung von qualitätsmanagementbezogenen Projekten
- Dokumentation, Analyse und Verbesserung von Unternehmensprozessen
- Umgang mit den Werkzeugen des Qualitätsmanagements
- Planung, Durchführung und Nachbereitung von internen Audits
- Kommunikationstechniken, um qualitäts(management)-spezifische Themen zielgruppengerecht anzusprechen

## IHR WEG ZUM ZERTIFIKAT

Folgende Voraussetzungen müssen Sie für beide Zertifizierungen erfüllen:

- Teilnahme an den DGQ-Veranstaltungen:
  - „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“
  - „Qualitätsmanagement II – Methoden, Anwendung und Kommunikation“
- Bearbeitung der dazugehörigen E-Learnings
- Selbststudium der vermittelten Inhalte
- Kenntnis der Normen DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011

Zusätzliche Voraussetzung zur Zertifizierung **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter**:

- (Fachgebundene) Hochschulreife oder abgeschlossene Berufsausbildung und zwei Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit, davon ein Jahr mit qualitätsmanagementbezogenen Tätigkeiten

Nach bestandener Prüfung und Vorliegen aller Voraussetzungen erhalten Sie die Zertifikate **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und EOQ Quality Management Representative inkl. der DGQ- und EOQ-Kompetenzkarten. Falls Sie zum Zeitpunkt der Antragsstellung über keine bzw. wenig Berufserfahrung im Bereich Qualitätsmanagement verfügen, erhalten Sie nach bestandener Prüfung das Zertifikat **DGQ-Qualitätsbeauftragter** (nicht akkreditiert durch die DAkkS).

Fortsetzung nächste Seite 

Prüfung/Zertifikat

# DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter inkl. EOQ Quality Management Representative bzw. DGQ-Qualitätsbeauftragter

**PRÜFUNG**

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Der schriftliche Prüfungsteil erfolgt als elektronische Prüfung in der Präsenzveranstaltung.

Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

**HINWEIS**

Die Zertifikate und Kompetenzkarten für die Zertifizierung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** sind ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig und können auf Antrag gegen Gebühr von Euro 220,- verlängert werden. Die Zertifizierung erfolgt unter der Akkreditierung der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkKS). Ihr Zertifikat enthält daher das Logo der DAkKS.

Das Zertifikat **DGQ-Qualitätsbeauftragter** ist einmalig auf sechs Jahre befristet gültig und kann nicht verlängert werden. Es unterliegt nicht der Akkreditierung durch die DAkKS.

Unser Tipp: Wir empfehlen Ihnen die Weiterbildung mit Zertifizierung zum **DGQ-Qualitätsmanager**, wenn Sie

- ein Qualitätsmanagementsystem einführen, aufrechterhalten oder weiterentwickeln
- ein integriertes Managementsystem aufbauen oder optimieren
- Qualitätsmanagementmethoden anwenden
- die Wirksamkeit von Prozessen messen
- Mitarbeiter zu qualitätsrelevanten Themen schulen, zum Beispiel zu DIN EN ISO 9001

Wir empfehlen Ihnen direkt im Anschluss die Weiterbildung mit Zertifizierung zum **DGQ-Auditor Qualität**, wenn Sie auf Basis einer soliden Grundausbildung

- intern auditieren
- Lieferanten auditieren

**[www.dgq.de/go/PQMB](http://www.dgq.de/go/PQMB); Die Termine für [www.dgq.de/go/PQB](http://www.dgq.de/go/PQB) sind identisch**

17.02.	Stuttgart	23.06.	Augsburg	27.10.	Fürth
24.02.	Frankfurt am Main	30.06.	Frankfurt am Main	10.11.	Frankfurt am Main
17.03.	Berlin	14.07.	München	17.11.	Bochum
31.03.	Ratingen	21.07.	Herrenberg	24.11.	Hamburg
21.04.	Bochum	18.08.	Hürth	24.11.	Leipzig
21.04.	Mannheim	15.09.	Hamburg	01.12.	Stuttgart
28.04.	München	22.09.	Frankfurt am Main	08.12.	Berlin
12.05.	Frankfurt am Main	29.09.	Hamm	15.12.	Frankfurt am Main
26.05.	Bremen	13.10.	Herrenberg		
23.06.	Dresden	20.10.	Brühl		

# Lehrgangreihe **Qualitätsmanagement** jetzt mit digitaler Unterstützung

Das neue Blended-Learning-Konzept ist durch onlinebasierte Selbstlernphasen angereichert. Im Trendmonitor 2020/21 ist Blended Learning unumstritten mit 100 % Zustimmung der Experten die Top-Lernform der Zukunft für Unternehmen!

*„Blended Learning meint die sinnvolle Verzahnung von verschiedenen Lernformen – das klassische Präsenzlernen (live) und E-Learning (zeit- und ortsunabhängig).“*

Mit dem Zugang zu unserer Lernplattform erhalten Teilnehmende der Lehrgänge „Qualitätsmanagement I“ und „Qualitätsmanagement II“ die Möglichkeit, Inhalte zu vertiefen, vor- und nachzubereiten sowie sich neue QM-relevante Themen zu erschließen. Neben den E-Learning-Modulen helfen zahlreiche Lernfragen und die Quiz-Funktion, das Wissen zu festigen.

# QB-Camp: Komprimiertes Trainingsprogramm zum DGQ-Qualitätsbeauftragten



## INHALTE

Das „QB-Camp“ vermittelt Ihnen die Inhalte der Lehrgänge „Qualitätsmanagement I“ und „Qualitätsmanagement II“.

**Dauer:** 7 Tage  
**Gebühr:** Euro 4.400,-

**Ihr Plus:**  
Zwei Trainer, DGQ-Sonderdruck „Normen zum Qualitätsmanagement“ (DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011), Unterlagen, Mittagessen, zwei Abendessen und Pausengetränke

Sie haben bereits QM-Erfahrung gesammelt?

Für alle, die die Inhalte der beiden ersten Lehrgänge an einem Stück erlernen möchten und schon QM-Praxis mitbringen, ist dieser intensive Lehrgang ideal. Ihr Vorteil liegt auf der Hand: Sie sind nur eine Arbeitswoche im Unternehmen abwesend. In den Gruppen bildet sich ein starkes Netzwerk, von dem Sie beruflich profitieren – auch von dem intensiven Austausch mit den Trainern.

Ihr besonderer Vorteil: Im QB-Camp profitieren Sie vom Know-how von zwei Trainern, die während der Veranstaltung anwesend sind.

Als Teilnehmende lassen Sie sich darauf ein, das Wochenende zu investieren und an zwei Abenden nach dem gemeinsamen Abendessen Lerneinheiten zu absolvieren – zusätzlich zum täglichen Nacharbeiten der vermittelten Inhalte. Die Inhalte der E-Learning-Bausteine werden im Rahmen der Präsenzzeit behandelt.

## IHR NUTZEN

- Sie investieren nur fünf Arbeitstage, um sich für die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** bzw. **DGQ-Qualitätsbeauftragten** zu qualifizieren.
- Sie sparen Zeit und zusätzliche Reisekosten für einen zweiten Lehrgang und die Prüfung, die Sie direkt im Anschluss absolvieren können.
- Sie haben die Möglichkeit, sich auf Augenhöhe auszutauschen und ein Netzwerk zu knüpfen, von dem Sie im beruflichen Alltag profitieren.

## ZERTIFIZIERUNG/PRÜFUNG

Sie haben die Möglichkeit, die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** bzw. **DGQ-Qualitätsbeauftragten** direkt im Anschluss an das „QB-Camp“ zu absolvieren oder zu einem späteren Termin. Unten auf dieser Seite finden Sie die Prüfungstermine, die im Anschluss an die Camps stattfinden.

Bitte beachten Sie die Informationen auf den Seiten 25 und 26. Dort finden Sie weitere Termine, Gebühren und Zertifizierungsvoraussetzungen.

Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

[www.dgq.de/go/QBC](http://www.dgq.de/go/QBC)

04.03. – 10.03.	Nürtingen	10.06. – 16.06.	Bochum	23.09. – 29.09.	Hürth
06.05. – 12.05.	Mannheim	16.09. – 22.09.	Göttingen	02.12. – 08.12.	Nürnberg



**DGQ-Qualitätsbeauftragter**

**Dauer:** 1 Tag  
**Gebühr:** Euro 480,-



**DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter**  
inkl. EOQ Quality Management Representative

**Dauer:** 1 Tag  
**Gebühr:** Euro 480,-

Die Gebühren beziehen sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren, inklusive Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

**BESONDERE HINWEISE**

Das methodische Konzept sieht Aktivitäten im Plenum, Einzel- und Gruppenarbeiten vor, die zum Teil auch abends stattfinden. Bei der Anmeldung erhalten Sie die genauen Lehrgangszeiten für Ihre Reiseplanung. Es empfiehlt sich, die gesamte Woche im Tagungshotel zu verbringen. Die Aktivitäten in den Lernpausen sind wichtige Bestandteile der Weiterbildung. Sie dienen dem Austausch zwischen den Teilnehmern und fördern den Lernerfolg.

Wenn Sie sich zum **DGQ-Qualitätsmanager** weiterbilden möchten, müssen Sie die optionale Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten** bzw. **DGQ-Qualitätsbeauftragten** nicht absolvieren.

**Prüfung/Zertifizierung: DGQ-Qualitätsbeauftragter**

11.03.	Nürtingen	17.06.	Bochum	30.09.	Hürth
13.05.	Mannheim	23.09.	Göttingen	09.12.	Nürnberg

**Prüfung/Zertifizierung: DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter**

11.03.	Nürtingen	17.06.	Bochum	30.09.	Hürth
13.05.	Mannheim	23.09.	Göttingen	09.12.	Nürnberg





# Qualitätsmanagement III – Didaktik, Analyse und Statistik



## INHALTE

- Kennzahlen systematisieren
- Daten analysieren und verständlich visualisieren
- Lernen und lehren: Schulungen planen und durchführen
- Kundenzufriedenheitsermittlung: Methoden zur Erfassung, Bewertung und Visualisierung
- Statistische Methoden des Qualitätsmanagements
- Stichprobenverfahren
- Messsystemanalyse

**Dauer:** 5 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.710,-

**Ihr Plus:**  
Dateien zum Download, Unterlagen, E-Tutorial, Mittagessen und Pausengetränke.

Wie misst und erfasst man Kundenzufriedenheit? Wie wertet man sie aus?

Dieser Lehrgang baut auf den Lehrgängen „Qualitätsmanagement I“ und „Qualitätsmanagement II“ auf. Er kombiniert die Themen Didaktik, Analyse und Statistik.

Sie lernen, statistisches Wissen zielgruppengerecht zu vermitteln.

Dadurch können Sie anstehende Entscheidungen der Leitung Ihrer Organisation mit gut aufbereiteten Qualitätsdaten sowohl analytisch als auch kommunikativ unterstützen.

Sie sind in der Lage, Schulungen zu qualitätsbezogenen Themen zu konzipieren und durchzuführen. Sie lernen, Kundeninteressen zu analysieren, sie innerhalb des Unternehmens zu vertreten und umzusetzen. Des Weiteren lernen Sie die gängigen statistischen Methoden des Qualitätsmanagements kennen und trainieren ihre Anwendungsmöglichkeiten.

Dieser Lehrgang unterstützt Sie dabei, die richtigen Kennzahlen zur Sicherstellung guter Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen auszuwählen.

## IHR NUTZEN

- Sie kennen gängige statistische Methoden und wenden diese an.
- Sie wählen geeignete und aussagefähige Kennzahlen aus.
- Sie leiten betriebliche QM-Schulungen professionell.
- Sie nutzen Methoden zur Ermittlung und Auswertung der Kundenzufriedenheit.

## BESONDERE HINWEISE

Falls Sie über ein eigenes Notebook verfügen, können Sie es gern mitbringen und für die Bearbeitung im Lehrgang gestellter Aufgaben nutzen. Sie erhalten ausgewählte Dateien als Download. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie berechtigt sind, Dateien herunterzuladen, falls es sich um ein Firmengerät handelt.

### Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)

[www.dgq.de/go/QM3](http://www.dgq.de/go/QM3)

06.02. – 10.02.	Parsdorf	22.05. – 26.05.	Herrenberg	16.10. – 20.10.	Frankfurt am Main
20.03. – 24.03.	Frankfurt am Main	21.08. – 25.08.	Brühl	06.11. – 10.11.	Nürnberg
17.04. – 21.04.	Berlin	25.09. – 29.09.	Stuttgart		
24.04. – 28.04.	Bochum	09.10. – 13.10.	Hamburg		



# Qualitätsmanagement IV – Strategie, Integration und Weiterentwicklung

## INHALTE

- Kontext der Organisation
- Strategische Ausrichtung des QM-Systems
- Erstellung eines Auditprogramms
- Integrierte Managementsysteme
- Veränderungsmanagement
- Führungsstile
- Möglichkeiten der Digitalisierung im QM
- Agiles Arbeiten im QM
- Ganzheitliches Qualitätsmanagement

**Dauer:** 4 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.410,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, E-Tutorial, Mittagessen und Pausengetränke.



Sie möchten wissen, wie Sie Ihr QM-System nicht nur verbessern, sondern auch weiterentwickeln können? Im letzten der vier Lehrgänge zum **DGQ-Qualitätsmanager** zeigen wir Ihnen, wie Sie ein auf den nachhaltigen Geschäftserfolg ausgerichtetes QM-System entwickeln und ausrichten.

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Ihr QM-System strategisch auszurichten.
- Sie gestalten und begleiten Veränderungen im Qualitätsmanagement.
- Sie können bei der Integration verschiedener Managementsysteme mitwirken.
- Sie wissen, was agiles Arbeiten bedeutet und wie digitale Ansätze im QM helfen.

Sie erfahren, wie Sie Qualitätsziele und Qualitätspolitik aus der Strategie des Unternehmens ableiten und den Kontext Ihrer Organisation analysieren. Mit diesem Training sind Sie in der Lage, Auditprogramme zu erstellen und den Aufbau von integrierten Managementsystemen zu planen. Darüber hinaus lernen Sie Führungstechniken kennen, um Unternehmensziele sicher zu erreichen und geeignete Führungsstile zu nutzen. Sie erfahren, wie Ihnen Konzepte des Veränderungsmanagements helfen, Ihr QM-System weiterzuentwickeln und wie Sie Ihre Mitarbeiter für das Qualitätsmanagement motivieren.

## BESONDERE HINWEISE

Das Training beinhaltet auch einen Selbstlernanteil (acht Unterrichtseinheiten). Sie haben die Möglichkeit, die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanager** direkt im Anschluss an den Lehrgang zu absolvieren oder zu einem späteren Termin. Bitte beachten Sie die Informationen auf den folgenden Seiten. Dort finden Sie Termine, Gebühren und Zertifizierungsvoraussetzungen. Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

### Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop) [www.dgq.de/go/QM4](http://www.dgq.de/go/QM4)

13.03. – 16.03.	Parsdorf	26.06. – 29.06.	Herrenberg	20.11. – 23.11.	Frankfurt am Main
24.04. – 27.04.	Frankfurt am Main	25.09. – 28.09.	Brühl	12.12. – 15.12.	Nürnberg
22.05. – 25.05.	Berlin	16.10. – 19.10.	Mannheim		
19.06. – 22.06.	Bochum	06.11. – 09.11.	Hamburg		

Prüfung/Zertifikat

# DGQ-Qualitätsmanager inkl. EOQ Quality Manager



**IHR NUTZEN**

- Sie erhalten ein staatlich anerkanntes Kompetenzzertifikat (akkreditiert durch die DAkkS) und zusätzlich ein international anerkanntes EOQ-Zertifikat.
- Sie belegen, dass Sie ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 einführen und weiterentwickeln können.
- Sie weisen nach, dass Sie qualitätsbezogene Daten als Grundlage für Entscheidungen aufbereiten können.

**Dauer:** 1 Tag  
**Gebühr:** Euro 740,-

Die Gebühr bezieht sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren - von der Antragsbearbeitung über die Prüfung (inkl. Mittagessen und Pausengetränke) bis zur Ausstellung der Zertifikate und der Kompetenzkarten.

Mit Ihrem persönlichen Zertifikat **DGQ-Qualitätsmanager** weisen Sie Ihre Kompetenz nach, dass Sie auf Basis der Normenfamilie DIN EN ISO 9000 ff. ein Qualitätsmanagementsystem einführen, aufrechterhalten und weiterentwickeln können. Sie wissen, wie Sie unterschiedliche Anforderungen in ein Qualitätsmanagementsystem integrieren können. Darüber hinaus zeigen Sie, dass Sie qualitätsmanagementbezogene Projekte leiten können. Sie verstehen es, Unternehmensprozesse zu analysieren und sie zu verbessern. Sie können qualitätsbezogene Daten analysieren, bewerten und als Grundlage für Entscheidungen darstellen. Das Zertifikat dokumentiert Ihr Know-how im Umgang mit den gängigsten Werkzeugen sowie statistischen Methoden des Qualitätsmanagements. Sie sind in der Lage, interessierte Parteien zu identifizieren und zu bewerten. Sie können Risiken und Chancen für die Organisation identifizieren. Zudem sind Sie mit anspruchsvollen Führungskonzepten vertraut und können Auditprogramme managen.

**IHR WEG ZUM ZERTIFIKAT**

Folgende Voraussetzungen müssen Sie erfüllen:

- Hochschulabschluss oder Berufsabschluss auf Meister-, Techniker- bzw. Fachwirt-Niveau
- Vier Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit, davon zwei Jahre mit qualitätsmanagementbezogenen Tätigkeiten
- Teilnahme an den DGQ-Veranstaltungen „Qualitätsmanagement I bis IV“
- Bearbeitung der dazugehörigen E-Learnings
- Selbststudium der vermittelten Inhalte
- Kenntnis der Normen DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011

Nach bestandener Prüfung erhalten Sie die Zertifikate **DGQ-Qualitätsmanager** und **EOQ Quality Manager** inkl. der Kompetenzkarten.

Falls Sie die Voraussetzungen nicht erfüllen, erhalten Sie nach bestandener Prüfung eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung. Sollten Sie innerhalb von drei Jahren die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen, können Sie sich die Zertifikate gegen Gebühr ausstellen lassen.

**PRÜFUNG**

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Der schriftliche Prüfungsteil erfolgt als elektronische Prüfung in der Präsenzveranstaltung.

Bitte buchen Sie die Prüfung separat.



**HINWEIS**

Die Zertifikate und die Kompetenzkarten sind ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig. Sie können auf Antrag gegen Gebühr von Euro 220,- verlängert werden.

Die Zertifizierung erfolgt unter der Akkreditierung der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS). Ihr Zertifikat enthält daher das Logo der DAkkS.

Wir empfehlen Ihnen direkt im Anschluss die Weiterbildung mit Zertifizierung zum **DGQ-Auditor Qualität**, wenn Sie

- intern auditieren
- Lieferanten auditieren

Wir empfehlen Ihnen direkt im Anschluss die Weiterbildung mit Zertifizierung zum **DGQ-Lead Auditor Qualität**, wenn Sie

- intern auditieren
- Lieferanten auditieren
- komplexe Managementsysteme auditieren
- Auditteams leiten
- perspektivisch als Zertifizierungsauditor tätig werden möchten

[www.dgq.de/go/PQM](http://www.dgq.de/go/PQM)

17.03.	Parsdorf	30.06.	Herrenberg	24.11.	Frankfurt am Main
28.04.	Frankfurt am Main	29.09.	Brühl	16.12.	Nürnberg
26.05.	Berlin	20.10.	Mannheim		
23.06.	Bochum	10.11.	Hamburg		

## QM-Camp: Komprimiertes Trainingsprogramm zum DGQ-Qualitätsmanager



### INHALTE

Das QM-Camp vermittelt Ihnen die Inhalte der Lehrgänge „Qualitätsmanagement III“ und „Qualitätsmanagement IV“.

**Dauer:** 7 Tage  
**Gebühr:** Euro 4.400,-

**Ihr Plus:**  
Zwei Trainer, Unterlagen, ergänzende Dateien zum Download, Mittagessen, zwei Abendessen und Pausengetränke.

Für alle, die die Inhalte des dritten und vierten Lehrgangs an einem Stück erlernen möchten und bereits Berufserfahrung im QM gesammelt haben, ist dieser intensive Lehrgang ideal. Ihr Vorteil liegt auf der Hand: Sie sind nur eine Arbeitswoche im Unternehmen abwesend. In der Regel bildet sich in den Gruppen ein starkes Netzwerk, das noch lange nach dem „QM-Camp“ Bestand hat. Sie haben zudem die Möglichkeit, sich noch stärker als in den regulären Lehrgängen mit den beiden Trainern auszutauschen.

Als Teilnehmer lassen Sie sich darauf ein, das Wochenende zu investieren und an zwei Abenden nach dem gemeinsamen Abendessen Lerneinheiten zu absolvieren – zusätzlich zum täglichen Nacharbeiten der vermittelten Inhalte.

Aufbauend auf den Lehrgängen „Qualitätsmanagement I“ und „Qualitätsmanagement II“ oder dem „QB-Camp“, vermittelt Ihnen das „QM-Camp“ bewährte Inhalte in komprimierter Form.

### IHR NUTZEN

- Sie investieren nur fünf Arbeitstage, um sich für die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanager** zu qualifizieren.
- Sie sparen Zeit und zusätzliche Reisekosten für einen zweiten Lehrgang und die Prüfung, die Sie direkt im Anschluss absolvieren können.

### ZERTIFIZIERUNG/PRÜFUNG

Sie haben die Möglichkeit, die Prüfung zum **DGQ-Qualitätsmanager** direkt im Anschluss an das „QM-Camp“ zu absolvieren oder zu einem späteren Termin. Unten auf dieser Seite finden Sie die Prüfungstermine, die im Anschluss an die Camps stattfinden.

Bitte beachten Sie die Informationen auf den Seiten 32 und 33. Dort finden Sie weitere Termine, Gebühren und Zertifizierungsvoraussetzungen. Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

[www.dgq.de/go/QMC](http://www.dgq.de/go/QMC)

17.06. – 23.06. Nürtingen

25.11. – 01.12. Brühl

DGQ-Qualitätsmanager inkl. EOQ Quality Manager

Dauer: 1 Tag  
Gebühr: Euro 740,-

Die Gebühr bezieht sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren – von der Antragsbearbeitung über die Prüfung (inkl. Mittagessen und Pausengetränke) bis zur Ausstellung der Zertifikate und der EOQ-Kompetenzkarte.

#### BESONDERE HINWEISE

Das methodische Konzept sieht Einzel- und Gruppenarbeiten vor, die zum Teil auch abends stattfinden. Bei der Anmeldung erhalten Sie die genauen Lehrgangszeiten für Ihre Reiseplanung. Es empfiehlt sich, die gesamte Woche im Tagungshotel zu verbringen. Die Aktivitäten in den Lernpausen sind wichtige Bestandteile der Weiterbildung. Sie dienen dem Austausch zwischen den Teilnehmern und fördern den Lernerfolg.

Falls Sie über ein eigenes Notebook verfügen, können Sie es gern mitbringen und für die Bearbeitung im Lehrgang gestellter Aufgaben nutzen. Sie erhalten ausgewählte Dateien zum Download. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie berechtigt sind, Dateien herunterzuladen, falls es sich um ein Firmengerät handelt.

Prüfung/Zertifizierung: DGQ-Qualitätsmanager [www.dgq.de/go/PQMC](http://www.dgq.de/go/PQMC)

24.06.

Nürtingen

02.12.

Brühl

Auch als  
Online-Training  
verfügbar!

## Update für Qualitätsmanager

### INHALTE

- Neues aus der Normenwelt
- Einblick in ISO/TS 9002
- Agilität und Digitalisierung
- Prozessmanagement: Process Mapping und Prozessdarstellung
- Ziele aus Strategie und Q-Politik
- Kennzahlen
- Aufgabengebiete als Qualitätsmanager
- Fallbeispiele und Übungen

**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.200,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke



Die Anforderungen an Qualitätsmanager steigen. Möchten Sie als erfahrener Qualitätsmanager und -managementbeauftragter Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten in Richtung eines umfassenden Managementverständnisses weiterentwickeln?

Dieses Seminar greift aktuelle Themen aus der Normenwelt auf, die Ihre QM-Qualifikation sinnvoll ergänzt. Qualitätsmanager und Qualitätsmanagementbeauftragte lernen effiziente Methoden kennen, die sie dabei unterstützen, Unternehmensziele zu erreichen. Darüber hinaus erlernen Sie Techniken, um Prozesse zielgerichtet zu definieren und zu verbessern sowie auf zukünftige Herausforderungen vorbereitet zu sein.

### IHR NUTZEN

- Sie halten Ihr Qualitätsmanagement-Know-how und Normenwissen auf dem neuesten Stand.
- Sie beherrschen neue Techniken, um Prozesse zu verbessern und Einsparpotenziale zu ermitteln.
- Sie profitieren vom Erfahrungsaustausch mit anderen Qualitätsmanagern.

### BESONDERE HINWEISE

Sie möchten sich schwerpunktmäßig mit den Revisionen beschäftigen? Dann wählen Sie bevorzugt die „DGQ-PraxisWerkstatt“. Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und **EOQ Quality Management Representative**
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Management Representative in Healthcare**
- **DGQ-Qualitätsmanager** und **EOQ Quality Manager**
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Manager in Healthcare**

### TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Erfahrene Qualitätsmanager und Qualitätsmanagementbeauftragte, die ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten in Richtung eines umfassenden Managementverständnisses weiterentwickeln möchten.

**Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)**  
[www.dgq.de/go/UPQM](http://www.dgq.de/go/UPQM)

26.06. – 27.06. Mannheim

04.12. – 05.12. Hamburg

# DGQ-PraxisWerkstatt: Agiles Qualitätsmanagement

## INHALTE

- Was ist Agilität? Der Agilitätsbegriff im Qualitätsmanagement
- Agile Werte und agile Prinzipien
- Agile Methoden und ihre Einsatzmöglichkeiten
- Grundlagen zu Kanban, Scrum und Design Thinking
- Anwendungsbereiche im Qualitätsmanagement
- Praxisnahe Gruppenübungen in kleinen Gruppen

**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.450,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, Pocket-Power-Band „Agiles Qualitätsmanagement“ (Hanser Verlag), max. zwölf Teilnehmer, Mittagessen und Pausengetränke

Die heutige Innovations- und Marktdynamik macht es auch für Ihr Unternehmen notwendig, sich zunehmend mit Agilität zu befassen. Agile Ansätze und Methoden verändern Prozesse und Arbeitsweisen und erfassen weite Bereiche der Organisation.

Das Qualitätsmanagement muss diese Veränderungen begleiten, was ein Grundverständnis der agilen Denk- und Arbeitsweise notwendig macht.

Diese „DGQ-PraxisWerkstatt“ zeigt Ihnen, wie Sie als Qualitätsmanager agile Methoden im Unternehmen einsetzen können. Dazu bedarf es eines eingehenden Verständnisses agiler Prinzipien und der Kenntnis, die richtigen agilen Methoden und Werkzeuge zur Zielerreichung auszuwählen. Hierzu arbeiten Sie an eigenen Beispielen. Sie verstehen aus Sicht von Qualitätsverantwortlichen das Thema Agilität und die Kernelemente des agilen Arbeitens.

## IHR NUTZEN

- Sie profitieren von einem intensiven Erfahrungsaustausch
- Sie verstehen, welche positiven Auswirkungen agile Methoden auf die Weiterentwicklung Ihres Qualitätsmanagementsystems haben.
- Sie wissen, wo und warum diese Methoden einen Mehrwert für Ihre tägliche Arbeit mit anderen agilen Abteilungen bietet.

## TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Qualitätsmanagement, Qualitätsverantwortliche und interessierte Mitarbeiter aus Produktion, Entwicklung, Einkauf und Vertrieb.

[www.dgq.de/go/AQM](http://www.dgq.de/go/AQM)

26.04. – 27.04. Frankfurt am Main

21.06. – 22.06. Frankfurt am Main

15.11. – 16.11. Stuttgart



## QM-Tools für die Praxis

S

### INHALTE

- Die acht Grundwerkzeuge des Qualitätsmanagements
- Datensammelblatt
- Histogramm
- Regelkarten/SPC
- Pareto-Diagramm
- Ablaufdiagramm/Flussdiagramm
- Korrelations-Diagramm
- Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa)
- Brainstorming
- Kraftfeldanalyse
- 8D-Report
- FMEA
- Philosophie des Kaizen/KVP
- 5 Why
- Sieben Arten der Verschwendung
- LEAN-Werkzeuge (5S, Poka Yoke)

**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.200,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

In diesem praxisnahen Seminar erhalten Sie einen kompakten Überblick über die gängigen Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements. Sie lernen, die wichtigsten QM-Methoden abhängig von der Art der gestellten Aufgabe auszuwählen und anzuwenden. Zudem lernen Sie, Ihre Aufgaben im Qualitätsmanagement souverän zu erfüllen und andere Verantwortliche für das Managementsystem bei wichtigen Aufgaben zu unterstützen.

Die vorgestellten Methoden helfen Ihnen dabei, Problemursachen und Störungen systematisch zu identifizieren, Ausschuss und Nacharbeit zu beseitigen sowie Fehler zu vermeiden. Im Rahmen des Trainings werden Sie erkennen, welche Methoden dem Qualitäts-, Prozess- und Lean-Management zugeordnet werden können, und verstehen die vielseitigen Einsatzgebiete und deren Verknüpfungsmöglichkeiten.

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Ziel und Zweck gängiger Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements.
- Sie setzen die richtigen Methoden zur Lösung von typischen Problemstellungen ein.
- Sie lernen, Problemursachen schnell und strukturiert einzugrenzen und Fehlerursachen nachhaltig zu beseitigen.

### BESONDERE HINWEISE

Sollte für Sie ein Inhouse-Training infrage kommen, können in den Methodenübungen und Gruppenarbeiten auch Ihre Praxisbeispiele aufgegriffen werden.

### TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Mitarbeiter und Führungskräfte, die für die Qualität in ihrer Abteilung verantwortlich sind und einen aktuellen Überblick über gängige QM-Methoden erhalten möchten, Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Produktion, Entwicklung, Vertrieb, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.

**Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)**

[www.dgq.de/go/QMT](http://www.dgq.de/go/QMT)

08.05. – 09.05. Frankfurt am Main

20.11. – 21.11. Bochum

Auch als  
Online-Training  
verfügbar!

S

## Einführung in Qualitätsmanagement und ISO 9001

### INHALTE

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Einführung in die ISO 9000 Familie
- Struktur und Anforderungen von DIN EN ISO 9001:2015
- Kontext der Organisation
- Führung
- Risikomanagement
- Wissensmanagement
- Kommunikation
- Audit
- Prozesse und Kennzahlen

**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.200,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, DGQ-Sonderdruck „Normen zum Qualitätsmanagement“ (DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011), Mittagessen und Pausengetränke

Dieses Seminar vermittelt Ihnen praxisnah die Grundlagen und den Nutzen prozessorientierter Qualitätsmanagementsysteme und einen ersten Überblick in die Norm DIN EN ISO 9001. Sie lernen das Konzept eines dynamischen Qualitätsmanagementsystems mit seinen Grundsätzen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten kennen.

Anhand von Gruppenübungen trainieren Sie, mit der Norm umzugehen. Sie lernen typische Begriffe sowie ausgewählte Vorgehensweisen und Methoden des Qualitätsmanagements kennen. Nach dem Besuch des Seminars können Sie sich mit Qualitätsverantwortlichen und internen Auditoren auf Augenhöhe unterhalten.

### IHR NUTZEN

- Sie bekommen einen guten Überblick über das Thema Qualitätsmanagement und entwickeln ein fundiertes Verständnis dafür.
- Sie haben einen ersten Einblick in die Inhalte von DIN EN ISO 9001.
- Sie können die Verantwortlichen bei Aufgaben rund ums Qualitätsmanagement unterstützen.

### TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Fach- und Führungskräfte aller Branchen und Unternehmensbereiche, die einen ersten Einblick ins Qualitätsmanagement und einen Überblick zur Norm DIN EN ISO 9001 bekommen sollen.

**Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)**  
[www.dgq.de/go/9001](http://www.dgq.de/go/9001)

03.05. – 04.05. Frankfurt am Main

18.10. – 19.10. Frankfurt am Main

# E-Training: Wissensmanagement nach ISO 9001 in der Organisation umsetzen

## INHALTE

- Wissensmanagement und Qualitätsmanagement
- DIN EN ISO 9001:2015 und Wissen
- DIN EN ISO 9001:2015 und Kompetenz
- Umgang mit Wissen
- Die intelligente Verknüpfung von Wissen und (Verlust-)Risiko
- Wissenslandkarten (Wissen bestimmen)
- Transferplan (Wissen bewahren)
- Wissensorientierte Stärken-Schwächen-Analyse
- Erarbeitung von Lösungsbeispielen und deren Umsetzungsplanung



**Dauer:** 1 Tag  
**Gebühr:** Euro 680,-

**Ihr Plus:**  
elektronische Seminarunterlage

Sie möchten mithilfe eines Wissensmanagements einen Vorteil für das Unternehmen etablieren? In diesem Online-Training profitieren Sie von den Erkenntnissen der gemeinsamen Arbeitsgruppe von DGQ und der Gesellschaft für Wissensmanagement. Auf der Basis einer gemeinsamen Studie und in Zusammenarbeit mit Experten für Qualitäts- und Wissensmanagement wurden pragmatische, fundierte Ansätze erarbeitet, mit denen Organisationen ihr Wissen und ihre Kompetenz gezielt zur Steigerung des Geschäftserfolgs nutzen und pflegen können.

Im Training erarbeiten Sie gemeinsam mit dem Trainer praxistaugliche Umsetzungshilfen für den Umgang mit DIN EN ISO 9001 – Schwerpunkt „Wissen der Organisation“. Sie bekommen Handlungshinweise, wie Sie Ihr Qualitätsmanagementsystem nach den Forderungen der Norm DIN EN ISO 9001 im Bereich „Wissen der Organisation“ gestalten können.

## IHR NUTZEN

- Sie können die Anforderungen von DIN EN ISO 9001 in Bezug auf Wissen und Kompetenz einschätzen und umsetzen.
- Sie lernen Methoden kennen, um relevantes Wissen im Unternehmen schnell zu identifizieren und zu sichern.
- Sie erkennen, dass Wissensmanagement – richtig verstanden und angewendet – einen echten Mehrwert bedeutet.

## BESONDERE HINWEISE

Für die erfolgreiche Teilnahme sollten Sie ein Grundverständnis der Norm DIN EN ISO 9001:2015 haben. Dieses Online-Training hat einen hohen Praxisbezug. Bestehende Methoden/Instrumente aus Ihrer Organisation können Sie mitbringen und diese, wo es thematisch passt, auf ihre Zweckmäßigkeit überprüfen. So profitieren Sie vom Wissen und von den Ideen sowohl der anderen Teilnehmer als auch des Trainers.

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

**DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und **EOQ Quality Management Representative**

**DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Management Representative in Healthcare**

**DGQ-Qualitätsmanager** und **EOQ Quality Manager**

**DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Manager in Healthcare**

## TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Qualitätsmanager, Qualitätsmanagementbeauftragte, Qualitätsbeauftragte, Auditoren (interne und externe), Führungskräfte, QM-Verantwortliche und Mitarbeiter aller Branchen- und Unternehmensbereiche, die Wissensmanagement im Sinne der normativen Anforderungen nutzbringend in ihrer Organisation implementieren wollen.

[www.dgq.de/go/ETWMO](http://www.dgq.de/go/ETWMO)

22.05.

Online

23.11.

Online

# E-Training: Risikomanagement – Risiken vermeiden, Chancen ergreifen

## INHALTE

- Bedeutung, Nutzen und Vorteile der Umsetzung eines risikobasierten Ansatzes
- Bestimmung von Risikoarten und Klassifikation von Risiken in einer Organisation
- Kennenlernen des Risikomanagementprozesses
- Risiken und Chancen identifizieren und bewerten
- Erkennen von Risikoursachen sowie möglichen Folgerisiken
- Ableitung der richtigen Bewältigungsstrategie
- Kennenlernen und Anwenden ausgewählter Tools eines risikobasierten Prozessmanagements
- Anwendung in integrierten Managementsystemen

**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.180,-

**Ihr Plus:**  
elektronische Seminarunterlage, Excel-Vorlagen

Risiken und Chancen zu kennen heißt, reagieren zu können, um unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und Ziele besser zu erreichen. Viele Managementsystemnormen wie zum Beispiel ISO 9001, ISO 45001 oder ISO 50001 fordern von Organisationen, dass Risiken und Chancen systematisch berücksichtigt werden.

Das E-Training hilft Ihnen in einer ausgewogenen Mischung aus Online-Training- und virtuellen Gruppenphasen, diese komplexe Aufgabe zu meistern und die Bedeutung, den Nutzen und die Vorteile der Umsetzung eines risikobasierten Ansatzes zu verstehen. Sie erfahren, wie Sie Risiken und Chancen identifizieren, analysieren und bewerten und damit die Grundlage für wirkungsvolle Maßnahmen schaffen. Anhand von praxisbezogenen Gruppenübungen trainieren Sie online mit ausgewählten Tools des Risikomanagements richtig umzugehen.

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen guten Überblick zu risikobasiertem Denken und dem Umgang mit Risiken und Chancen für Ihr (integriertes) Managementsystem.
- Sie können Risiken gezielt ermitteln und minimieren.
- Sie nutzen systematisch Chancen und stellen die Zielerreichung sicher.

## BESONDERE HINWEISE

Das Format eignet sich besonders für diejenigen, die sich gern ortsungebunden und in Teilen selbstständig mithilfe digitaler Anwendungen neues Wissen aneignen möchten.

Das Seminar deckt nicht die Inhalte für ein umfassendes Risikomanagementsystem nach ISO 31000 ab. Weiterführende branchenspezifische Anforderungen an das Risikomanagement werden im Seminar nicht berücksichtigt (zum Beispiel Medizinprodukte, Gesundheitswesen, Informationssicherheit etc.).

## TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Qualitätsmanager, Qualitätsbeauftragte, Auditoren, Fach- und Führungskräfte aller Branchen- und Unternehmensbereiche, die risikobasiertes Denken im Sinne der normativen Anforderungen in ihrer Organisation implementieren wollen.

## E-Training: Kennzahlen im QM

### INHALTE

- Bedeutung und Nutzen von Kennzahlen
- Grundlagen und Anforderungen aus Normen
- Vision, Strategie, Ziele und Prozesse
- Kennzahlen: Definition, Arten, Beispiele
- Messung und Steuerung mittels Kennzahlen
- Gestaltung eines umfassenden Ziele- und Kennzahlensystems
- Überwachung der Kennzahlen, Steuerung und Verbesserung



**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.180,-

**Ihr Plus:**  
elektronische Seminarunterlage

Welche Anforderungen richten sich an Kennzahlen aus Normen und Branchenstandards? Wie entwickelt man ein übergreifendes Verständnis für den Aufbau und die Erstellung von Kennzahlensystemen, wie spielen Kennzahlen zusammen, welche Steuerungsmöglichkeiten ergeben sich daraus?

Dieses Seminar macht Sie mit allen Aspekten rund um Kennzahlen vertraut und ermöglicht es Ihnen, anschließend ein auf Ihre Organisation zugeschnittenes Kennzahlensystem einzuführen. Kennzahlen aus Ihrer betrieblichen Praxis können Sie gern einbringen. Sie lernen, Kennzahlen unternehmensspezifisch und prozessbasiert zu entwickeln, zu Kennzahlensystemen praxisorientiert zusammenzuführen und dauerhaft zu implementieren. Anhand von Gruppenarbeiten entwickeln Sie ein Kennzahlensystem und erstellen eine Managementbewertung.

### IHR NUTZEN

- Sie erheben aussagekräftige Kennzahlen und untersuchen Ihre Prozesse systematisch auf Verbesserungspotenziale.
- Sie machen Ihre unternehmerischen Leistungen durch ein sinnvolles Kennzahlensystem transparent.
- Sie wissen, welche Kennzahlen wichtig sind, und stellen sicher, dass Ihr Unternehmen normative Anforderungen erfüllt – auch nach DIN EN ISO 9001.

### BESONDERE HINWEISE

Sie haben die Möglichkeit, Kennzahlen aus Ihrer betrieblichen Praxis in das Seminar einzubringen. Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter** und **EOQ Quality Management Representative**
- **DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Management Representative in Healthcare**
- **DGQ-Qualitätsmanager** und **EOQ Quality Manager**
- **DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheits- und Sozialwesen** und **EOQ Quality Manager in Healthcare**

### TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Führungskräfte, Qualitätsmanager und Qualitätsmanagementbeauftragte, Projektleiter und Fachkräfte, die mit der Einführung, Umsetzung und Bewertung von Kennzahlensystemen beauftragt sind, sowie Mitarbeiter, die mit dem Veränderungsprozess/Change Management betraut sind.

[www.dgq.de/go/ETKZN](http://www.dgq.de/go/ETKZN)

04.05. – 05.05. Online

23.10. – 24.10. Online

Auch als  
Online-Training  
verfügbar!

# DGQ-PraxisWerkstatt: QM erfolgreich stärken durch Marketing und digitale Kommunikation

## INHALTE

- Marketingverständnis im Wandel (insb. digitale Transformation)
- Rolle des Qualitätsmanagers im Marketingprozess
- Grundlagen von Marketing und Kommunikation
- Anforderungen an das Dienstleistungsmarketing und den „Moment of Truth“
- Entwicklung innerbetrieblicher Marketingkonzepte für den QMB
- Maßnahmen zur besseren Positionierung von QM im Unternehmen
- QM 4.0
- Instrumente des digitalen Marketings
- Reviews als Qualitätsfeedback
- Überarbeitung des Marketing-Mix
- Von der AIDA-Formel zu ASIDAS
- Service Blueprint und interne Kampagnen für den QM-Manager
- Kommunikation mit Touchpoints entlang der Customer Journey
- Erfolgskriterien für eine Website und Positionierung des QM



**Dauer:** 2 Tage  
**Gebühr:** Euro 1.200,-

**Ihr Plus:**  
Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

Als Qualitätsmanager erbringen Sie wichtige interne Dienstleistungen. Diese gilt es, zielgruppenspezifisch zu platzieren und zu vermarkten. Klassische und digitale Methoden der Kommunikation und des Marketings leisten dazu den entscheidenden Beitrag: Sie steigern Ihre Akzeptanz als Qualitätsmanager.

Das Training vermittelt Ihnen aktuelles Marketingwissen, Kommunikationsmethoden und -strategien. Zudem lernen Sie klassische und digitale Marketinginstrumente kennen, die für die Entwicklung von Marketingstrategien im Qualitätsmanagement wichtig sind.

Neben den konzeptionellen Grundlagen vertiefen viele praktische Beispiele die erarbeiteten Inhalte und unterstützen den Transfer ins Unternehmen.

## IHR NUTZEN

- Sie positionieren sich und Ihr Fachgebiet wirkungsvoller.
- Sie stärken Ihre Rolle als Qualitätsmanager im Spannungsfeld von Geschäftsführung und operativen Bereichen.
- Sie formulieren zielgruppenspezifische Botschaften und treffen eine bewusste Auswahl an passenden Kommunikationskanälen.

## BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) folgender Zertifikate:

- DGQ-Qualitätsmanager und **EOQ Quality Manager**

## TEILNEHMER UND VORAUSSETZUNGEN

Das Training richtet sich an Qualitätsmanager, die lernen möchten, wie sie den eigenständigen Wert ihres Qualitätsmanagements auch mit Mitteln digitaler Kommunikation herausstellen können.

**Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)**

[www.dgq.de/go/DKM](http://www.dgq.de/go/DKM)

15.06. – 16.06. Herrenberg