

QM-Grundlehrgang
Qualitätsmanagement für Produktion und Dienstleistung



Agenda

Erster Tag

8:30 Begrüßung und Überblick

- Begrüßung
- Organisatorische Regelungen
- Lehrgangskonzept / Hinweise zur Zertifikatsprüfung

9:00 Gründe und Historie für den Einsatz von QM-Systemen

- Definition Qualität, Kano-Modell
- Der organisatorische Eisberg, Zehnerregel von Taguchi
- Wirtschaftlicher Erfolg, QM-System als Schutzschild

9:30 Grundverständnis von QM-Systemen

- Geregelte Tätigkeiten
- Das Schalenmodell eines QM-Systems
- Normkonforme QM-Systeme nach ISO 9001
- Kontext der Organisation und Anwendungsbereich

10:30 Pause

10:45 Verbesserung

- Der PDCA-Zyklus
- Korrekturen und Korrekturmaßnahmen
- Vorbeugungsmaßnahmen, Risiken und Chancen

11:45 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

- Bestimmen der Anforderungen an das Produkt
- Bewertung der Anforderungen, Gestaltung der Machbarkeitsprüfung
- Kommunikation mit dem Kunden

12:30 Mittagspause

13:30 Übung

- „Gründung“ einer Firma: Name, Kontext, Produkte, Kundenanforderungen

14:30 Vorstellung der Ergebnisse der Übungen

15:00 Pause

15:15 Entwicklung

- Entwicklungsplanung, Entwicklungseingaben
- Steuerung der Entwicklung, Entwicklungsprüfungen
- Entwicklungsergebnisse, Entwicklungsänderungen

17:00 Ende des ersten Tages



Zweiter Tag

8:30 Wiederholung Tag 1

8:45 Steuerung externer Leistungen

- Auswahl und Beurteilung von Lieferanten
- Informationen für externe Anbieter

9:45 Produktion und Dienstleistungserbringung (1)

- Steuerung der Produktion
- Beherrschte und fähige Prozesse
- Prozessvalidierung
- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

10:30 Pause

10:45 Produktion und Dienstleistungserbringung (2)

- Eigentum von Kunden und externen Anbietern
- Produkterhaltung, Tätigkeiten nach der Lieferung, Überwachung von Änderungen

11:15 Prüfungen

- Produktprüfungen und Prozessprüfungen
- Prüfplanung, Prüfmerkmale
- Prüfaufzeichnungen, Prüfstatus
- Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

12:00 Steuerung von Nichtkonformitäten

- Feststellung von Nichtkonformitäten
- Entscheidungen zu Nichtkonformitäten

12:30 Mittagspause

13:30 Prozesse im QM-System

- Prozess-Stammdaten
- Funktionen, Prozesse und Rollen
- Der prozessorientierte Ansatz der ISO 9001

14:00 Übung

- Dokumentation eines Prozesses

15:00 Pause

15:15 Vorstellung der Ergebnisse der Übungen

15:45 Management der Ressourcen

- Prüfmittel und Prüfmittelüberwachung
- Wissen der Organisation

16:30 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein

- Ermittlung von Schulungsbedarf
- Schulungen, Weiterbildungen
- Bewusstseinsbildung

17:00 Ende des zweiten Tages

QM-Grundlehrgang
Qualitätsmanagement für Produktion und Dienstleistung



Agenda

Dritter Tag

8:30 Wiederholung Tag 2

8:45 Kommunikation

- Festlegung der Kommunikation
- Interne und externe Kommunikation

9:00 Dokumentierte Information

- Aufbau und Struktur von Vorgabedokumenten
- Grundlagen zu Ergebnisdokumenten
- Dokumentierte Information nach ISO 9001
- Lenkung der dokumentierten Information

10:00 Interne Audits

- Definition, Auditkriterien, Kompetenz von Auditoren
- Ziele und Ablauf von Audits

10:30 Pause

10:45 Organisationsumfeld und strategische Zielsetzungen

- Kernstrategien im QM-System
- Qualitätspolitik und (strategische) Zielsetzungen
- Die Grundsätze des Qualitätsmanagements

11:30 Führung

- Verantwortung der obersten Leitung
- Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse

12:00 Bewertung des QM-Systems

- Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Managementbewertung

12:30 Mittagspause

13:30 Allgemeines zu Managementsystemen

- Integrierte Managementsysteme
- High Level Structure „HLS“
- Zertifizierungsverfahren

14:00 Übung

- Der PDCA konkret. Durchführung einer Verbesserungsmaßnahme
- Vorstellung der Ergebnisse der Übungen

15:00 Pause

15:15 Zusammenfassung

- Offene Fragen, Wiederholungen, Erläuterungen

15:45 Diskussion / Abschluss

- Erläuterung des Prüfungsablaufs
- Teilnehmerbewertung

16:00 Ende des Lehrgangs / Pause

16:15 Zertifikatsprüfung QMA

17:00 Ende der Zertifikatsprüfung