

Institut für Business Excellence

Themen der Zertifikatsprüfung

Green Belt of TQM, Qualitätsbeauftragter, Qualitätsassistent

Wissensgruppe	Wissensthemen
Normen	Bezeichnungen, Grundprinzipien DIN 820
	ISO 9000 Familie
	ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011
Zertifizierung	Gründe dafür und dagegen
Begriffe	Ablauf, Zertifizierer, nationale und internationale Anerkennung
	Qualität, Qualitätsmanagement, Managementsystem
	Effektivität, Effizienz, Steuerung, Prozesse
	Kundenzufriedenheit, Anforderungen
Grundlagen	Fähigkeit, Fehler, Mangel, Ausfall, Rückverfolgbarkeit
	Sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements
	Kundenorientierung, Führung, Personen, Prozesse, Systeme
	Interessierte Parteien
System	Wertschöpfung, Unternehmenswert, Lebenszyklus
	Bestandteile des Qualitätsmanagementsystems
	Modell des prozessorientierten Systems
	Integrierte Managementsysteme, Integrationsmöglichkeiten
Führung Planung Ressourcen	Externe und interne Themen, Führung, Verpflichtung
	Qualitätspolitik, Qualitätsziele
	Risiken, Chancen, PDCA Zyklus, Deming
	Ressourcen, Infrastruktur, Messmittel
	Kompetenz, Bewusstsein, Motivation, Kommunikation
	Dokumente, Art, Umfang, Lenkung der Dokumente
	Handbuch, Managementplan, Spezifikation
Operation	Leitfaden, Anweisung, Aufzeichnung
	Kundenbezogene Prozesse, Kommunikation mit dem Kunden
	Produktrealisierung, Entwicklung, Verifizierung, Validierung
	Beschaffungsprozesse, Lieferantenbewertung, Verifizierung
	Externe Anbieter
	Validierung und Verifizierung, Beherrschung, Rückverfolgbarkeit
Controlling	Nichtkonforme Ergebnisse, Rückrufmanagement
	Audit, Review, Assessment
	Datenanalyse, Bewertung, Vergleich
	Audit intern, extern, first -, second- und third-party
	Prozessaudit, Produktaudit, Lieferantenaudit
Rollen und Aufgaben	Prüf- und Messmittelfähigkeit
	Qualitätsmanager, Qualitätsbeauftragter, Qualitätsassistent
Methoden	Qualitätsauditor
	Seven classic Tools, Seven new Tools
	Strichliste (Check Sheet), Histogramm, Zeitverlaufsdiagramm
	Fischgrätendiagramm (Ishikawadiagramm)
	Verwandtschaftsdiagramm (Affinitätsdiagramm), Paretodiagramm
	Korrelationsdiagramm
	Ideenlandkarte (Mind Map), Beziehungsdiagramm
	Paarweiser Vergleich (Prioritization Matrix)
	Baum Diagramm (Tree Diagramm), Portfolio Diagramm,
	Flussdiagramm (Flow Chart), Netzplan (Activity Network Diagram)
Daten Statistik	Anwenden der Methoden in Beispielen
	Häufigkeit, Wahrscheinlichkeit
	Normalverteilung, Binomialverteilung, Exponentialverteilung
	Prozessfähigkeit