

# Teilnahmebescheinigung

Benjamin Paffrath

geboren am 23.10.1988

hat am Seminar

## Einweisung für interne QM-Auditoren in der Ausbildung

mit Erfolg teilgenommen.

verantwortlich Maltaser Hilfsdienst (BG-Kennziffer 5.5361)

Lehrgangsführung: Wingensiefen, Julien

Lehrgangszeitraum: am 17.11.2023

Lehrgangsdauer 5 Unterrichtseinheiten

Bescheinigung Nr. 011017/23/0941245222/002

Seminarinhalte gem. Rückseite

Hennef, den 17.11.2023



**Malteser**

Maltaser Hilfsdienst e.V.

Abteilung Ausbildung

Erna-Scheffler-Str. 2

51103 Köln

[www.malteser.de](http://www.malteser.de)

---

Angelo Rupflin

## Seminarinhalte

- Entwicklung von Qualitätsbegriffen
- Zusammenhang von Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit
- Methoden
- Das QMH der Malteser Ausbildung
- Rollen im QM der Malteser Ausbildung
- Audit - Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation
- Umgang mit Konflikten / Abweichungen