

www.refa-nordwest.de

Das Know-how.

REFAA

REFA-Ausbildungen

Die modulare berufliche Weiterbildung
für ein effizientes Produktions- und Qualitätsmanagement

MIT HANDLUNGSKOMPETENZ ERFOLGREICH.

REFA-Ausbildungen – Ihr Überblick



PRODUKTIONSMANAGEMENT		Seite
IHR EINSTIEG		
REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0	160	04
Teil 1 – Analyse und Gestaltung von Arbeit und Prozessen	40	06
Teil 2 – Arbeits- und Prozessdatenmanagement I	40	07
Teil 3 – Arbeits- und Prozessdatenmanagement II	40	08
Teil 4 – Praxiswoche – Methodentraining	40	09
REFA-PRODUKTIONSPLANER	80	10
Planungsmethoden und -instrumente der Auftragsabwicklung	40	12
Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft	40	13
REFA-KOSTENCONTROLLER	80	14
Basiswissen Kostenrechnung	40	16
Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung	40	17
QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT	40	18
Führung, Kommunikation und Projektmanagement	40	19
REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING	192	20
Qualitätsmanagement in der Praxis	24	22
Integrierte Managementsysteme/TQM	32	23
Basiswissen Statistik	24	24
Produktions- und Lagerlogistik	32	25
Gestaltung von Produktionssystemen mit REFA	40	26
Optimieren der Wertschöpfung mit REFA	40	27

QUALITÄTSMANAGEMENT		Seite
IHR EINSTIEG		
REFA-INTERNER AUDITOR	40	28
Qualitätsmanagement in der Praxis*	24	30
Interner Auditor	16	31
REFA-QUALITÄTSBEAUFTRAGTER	48	32
Basiswissen Statistik*	24	34
Methoden zur Qualitätsdatenermittlung	24	35
REFA-QUALITÄTSMANAGER	32	36
Integrierte Managementsysteme/TQM*	32	37

*Diese Seminare sind Teil mehrerer REFA-Qualifikationen.



PRODUKTIONSMANAGEMENT

REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0

- Analyse und Gestaltung von Arbeit und Prozessen
- Arbeits- und Prozessdatenmanagement I
- Arbeits- und Prozessdatenmanagement II
- Praxiswoche – Methodentraining

REFA-PRODUKTIONSPLANER

REFA-KOSTENCONTROLLER

QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT

REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING

REFA-Grundausbildung 4.0 – Teil 1

Analyse und Gestaltung von Arbeit und Prozessen



Begriffe wie Arbeitssystem, Zeitdaten, Prozesse, Kosten oder Aufbau- und Ablauforganisation sind Ihnen sicher bekannt. Aber was steckt in der Arbeitswelt wirklich dahinter? In diesem ersten Teil der REFA-Grundausbildung 4.0 machen Sie sich hiermit und mit vielen praktischen Methoden rund um die Analyse und Gestaltung von Prozessen vertraut.

SEMINARZIELE

- Sie kennen die REFA-Methoden zur Analyse, Gestaltung und Optimierung von Arbeitsplätzen und -prozessen.
- Sie verstehen die Bedeutung von REFA für erfolgreiche Unternehmen und für eine humane Arbeit.
- Sie wissen, wie Sie als REFA-Arbeitsorganisator kompetent im Unternehmen handeln.
- Sie verstehen die Funktion des REFA-Arbeitssystems als betriebliche Leistungseinheit und Prozessbaustein.
- Sie setzen REFA-Standardprogramme zur systematischen Gestaltung von Arbeitssystemen und Prozessen ein.
- Sie kennen die verschiedenen REFA-Ablauf- und Zeitarten zur systematischen Gliederung von Arbeitsabläufen und können den Zeitbedarf für Prozesse ermitteln.
- Sie strukturieren und bewerten Arbeitsaufgaben und Arbeitsabläufe.
- Sie sind mit den Methoden zur Analyse, Darstellung und Gestaltung betrieblicher Prozesse vertraut.

SEMINARINHALTE

- REFA-Methoden in der digitalisierten Arbeitswelt
- Grundlagen der Lean Production
- Das REFA-Arbeitssystem – Leistungseinheit und Prozessbaustein
- Arbeitsaufgaben und Prozesse – Gliederung und Darstellung
- Prozessorientierte Arbeitsorganisation
- Arbeitsdatenmanagement – Grundlagen, Methoden, Ablauf- und Zeitarten



40 Stunden



Nach einer schriftlichen Abschlussprüfung zum Teil 1 der REFA-Grundausbildung 4.0 erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Analyse und Gestaltung von Arbeit und Prozessen**.

REFA-Grundausbildung 4.0 – Teil 2

Arbeits- und Prozessdatenmanagement I

Mit diesem zweiten Teil der REFA-Grundausbildung 4.0 beginnen Sie Ihre persönliche Basis-kompetenz in der Arbeitsorganisation. Die Module zu Arbeits- und Prozessdatenmanagement I, legen den Schwerpunkt auf Methoden und Daten.



SEMINARZIELE

- Sie sind mit praxisbewährten Methoden zur Ermittlung und Nutzung von arbeitsbezogenen Daten vertraut.
- Sie bewerten und gestalten Arbeitssituationen nach ergonomischen Gesichtspunkten.
- Sie kennen rechtliche Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung.
- Sie verstehen, wie Leistungsgradbeurteilungen und Verteilzeitaufnahmen durchgeführt werden.
- Sie wissen, wie Arbeitsdaten bei Gruppen- und Mehrstellenarbeit zu ermitteln sind.

SEMINARINHALTE

- Grundlagen der Arbeitsgestaltung
- Leistungsgradbeurteilung
- REFA-Zeitstudie (Durchführung und Auswertung)
- Arbeitsdatenermittlung (bei Gruppen- und Mehrstellenorganisation)

 40 Stunden



Nach einer schriftlichen Abschlussprüfung zu dem Teil 2 der REFA-Grundausbildung 4.0 erhalten Sie ein Zeugnis über die erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Arbeits- und Prozessdatenmanagement I**.

REFA-Grundausbildung 4.0 – Teil 3

Arbeits- und Prozessdatenmanagement II

Mit diesem dritten Teil der REFA-Grundausbildung 4.0 vervollständigen Sie Ihre persönliche Basiskompetenz in der Arbeitsorganisation. Die Module zu Arbeits- und Prozessdatenmanagement II, die Bezeichnung lässt es erahnen, legen den Schwerpunkt auf Methoden und Daten, darunter auf Zeitdaten: Was wird wie erfasst, analysiert und praxisgerecht ausgewertet bzw. angewendet?



SEMINARZIELE

- Sie ermitteln durch die Verteilzeit – Multimomentaufnahme und Langzeitverteilstudie Arbeitsdaten.
- Sie können betriebliche Arbeitsdaten nach REFA Standard ermitteln, analysieren und auswerten.
- Sie können Rüstzeiten ermitteln und minimieren.
- Sie entwickeln Planzeitbausteine für die Mehrfachnutzung von Standardlösungen.
- Sie führen Kostenkalkulationen mithilfe von Arbeitsdaten durch.
- Sie kennen Methoden und Modelle zur betrieblichen Entgeltgestaltung.

SEMINARINHALTE

- Ermittlung von Verteilzeit – Multimomentaufnahme und Langzeitverteilstudie
- Rüstzeitoptimierung
- Vergleichen und Schätzen
- Ermittlung von Planzeitbausteinen
- Systeme vorbestimmter Zeiten
- Nutzung von Arbeitsdaten für die Kostenkalkulation
- Grundlagen der Entgeltgestaltung

 40 Stunden



Nach einer schriftlichen Abschlussprüfung zu dem Teil 3 der REFA-Grundausbildung 4.0 erhalten Sie ein Zeugnis über die erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Arbeits- und Prozessdatenmanagement II.**

REFA-Grundausbildung 4.0 – Teil 4

Praxisanwendung – Methodentraining

Für einen besonderen Lerneffekt sorgt die Praxisanwendung mit einem durchgängigen Fallbeispiel. Hier heißt es mit dem Köpfchen und zudem laufend auch mit den Händen arbeiten. Dadurch wird für Sie vieles nicht nur fassbar, sondern vor allem auch anschaulich.

FALLBEISPIEL

Für ein neues Produkt, das in zwei Varianten ausgeführt und vermarktet werden soll, wird zur Montage eine zeitgemäße Arbeitsorganisation gefordert. Die Montage erfolgt im Unternehmen.

Die Grundlage:

SEMINARZIELE

- Sie eignen sich „hautnah“ das Know-how für die Anwendung und die Umsetzung der erlernten REFA-Methoden an.
 - Sie arbeiten in Gruppen, analysieren und gestalten selbstständig Prozesse, ermitteln Arbeitsdaten und optimieren die Arbeitsplätze.
 - Sie machen sich mit der professionellen Präsentation von Arbeitsergebnissen vertraut.
 - Ihr Trainer begleitet Sie als Coach und unterstützt Sie während der gesamten Praxisanwendung.
 - Ihre Gestaltungslösungen und erarbeiteten Unterlagen nehmen Sie mit in Ihren Betrieb. So können Sie die erlernten Methoden gleich am Arbeitsplatz umsetzen.
 - Das „Modell“ des Fallbeispiels begleitet Sie nach der Praxisanwendung an Ihren Arbeitsplatz.
- Die Erzeugnisgliederung der Konstruktion sowie Vorschläge zum schrittweisen Zusammenbau je Produktvariante stehen im Mittelpunkt.
 - Die Absatzplanung sieht je Variante minimal 300 und maximal 1.500 Stück pro Monat vor.
 - In der Montage sind Männer und Frauen tätig.
 - Als Entgelt wird ein Prämienentgelt vorgesehen.

Die zu entwickelnde Lösung soll in drei Wochen eingesetzt werden. Von dem Modell-LKW sind zwei Varianten zu montieren.

REFA-FORMBLÄTTER – WEITERE HILFSMITTEL

Bei den praktischen Arbeiten stehen Ihnen auch zahlreiche themenbezogene REFA-Formblätter zur Verfügung. Damit lassen sich die verschiedensten Aufgaben gezielt und stets strukturiert lösen.

SEMINARINHALT

Im Vordergrund stehen das Erkennen und Aufdecken von Möglichkeiten zum Verbessern und Gestalten von Prozessen, entsprechend überzeugende Begründungen sowie informative und anschauliche Präsentationen der Ergebnisse in selbst zu gestaltender Gruppenarbeit. Zu entwickeln ist eine effektive arbeitsorganisatorische Lösung für die Montage von unterschiedlichen LKW-Modellen.



40 Stunden



Nach den Prüfungen zu den Teilen 1, 2 und 3 der REFA-Grundausbildung 4.0 und nach Abschluss der Praxisanwendung (Ergebnispräsentation des Fallbeispiels) erhalten Sie die Urkunde **REFA-Grundschein Arbeitsorganisation**. Damit tragen Sie den Titel **REFA-Arbeitsorganisator**.



PRODUKTIONSMANAGEMENT

REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0

REFA-PRODUKTIONSPLANER

- Planungsmethoden und -instrumente der Auftragsabwicklung
- Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft

REFA-KOSTENCONTROLLER

QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT

REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING

REFA-Produktionsplaner

Planungsmethoden und -instrumente der Auftragsabwicklung



Kundenorientierte Auftragsabwicklung heißt im Wesentlichen: Termine einhalten und Durchlaufzeiten minimieren. Dazu braucht es professionelle Planungsstrategien. Wollen Sie sich das entsprechende Know-how für eine effektive Auftragsplanung und -steuerung aneignen? Dann nehmen Sie an diesem durch und durch für die Praxis entwickelten Modul teil.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Produktions- und Auftragsmanagement, Planung und Steuerung, Industrial Engineering, Logistik und Vertrieb

SEMINARZIELE

- Sie kennen die maßgeblichen Planungsstrategien und -instrumente für eine effiziente Auftragsabwicklung.
- Sie wissen, wie Arbeitspläne erstellt werden.
- Sie wenden systematische Vorgehensweisen zur Prozessplanung und -verbesserung an.
- Sie können Durchlaufzeiten und Terminierungen optimieren.
- Sie stärken Ihre Fachkompetenz in der Auftragsabwicklung und können auf diesem wichtigen Gebiet mehr Verantwortung übernehmen.

SEMINARINHALTE

- Planungsstrategien und -methoden
- Nummerung/Codierung
- Erzeugnisgliederung, Stücklisten und Verwendungsnachweise
- Arbeitsplanung
- Auftragsprozesse – Planung, Durchlaufzeiten und Terminierung
- Instandhaltungsplanung



40 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Planungsmethoden und -instrumente der Auftragsabwicklung**.

Nach erfolgreicher Absolvierung der REFA-Grundausbildung sowie den Seminaren Planungs-methoden und -instrumente der Auftragsabwicklung und Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft erhalten Sie die Urkunde **REFA-Produktionsplaner**.

REFA-Produktionsplaner

Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft



Wettbewerbsfähige Prozesse im Produktions- und Dienstleistungsbereich erfordern einen optimalen Einsatz von Personal, Material und Betriebsmitteln. Wollen Sie Kompetenz in Planung, Bereitstellung und Nutzung von Ressourcen auf- oder ausbauen? In diesem Modul erwerben Sie das hierzu notwendige Know-how.

ZIELGRUPPE

Werks- und Betriebsleiter, Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Logistik, Produktionsplanung und -steuerung, Supply-Chain-Management sowie Industrial Engineering

SEMINARZIELE

- Sie können Bedarf und Bestand von Kapazitäten ermitteln und miteinander abstimmen.
- Sie kennen die Methoden der Materialplanung und -steuerung und entsprechend wirksame Instrumente.
- Sie wissen, wie sich flexible Betriebs- und Arbeitszeiten planen und gestalten lassen.

SEMINARINHALTE

- Ziele und Aufgaben der Kapazitätswirtschaft
- Personalplanung und -steuerung
- Betriebsmittelplanung und -steuerung
- Arbeits- und Betriebszeitgestaltung
- Ziele und Aufgaben der Materialwirtschaft
- Materialbedarfsplanung und -steuerung
- Materialbestand, -bereitstellung und -beschaffung
- Lagerhaltung



40 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft**.

Nach erfolgreicher Absolvierung der REFA-Grundausbildung sowie den Seminaren Planungsmethoden und -instrumente der Auftragsabwicklung und Ressourcenplanung – Kapazitäts- und Materialwirtschaft erhalten Sie die Urkunde **REFA-Produktionsplaner**.



PRODUKTIONSMANAGEMENT

REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0

REFA-PRODUKTIONSPLANER

REFA-KOSTENCONTROLLER

- Basiswissen Kostenrechnung
- Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung

QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT

REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING

REFA-Kostencontroller

Basiswissen Kostenrechnung

Die Kostenrechnung stellt ein wichtiges Instrument zur Kalkulation und Bewertung von betrieblichen Leistungsprozessen dar. Zunächst gilt es zu ermitteln, welche Kosten an welchen Stellen angefallen sind. Sie möchten Ihre Fachkompetenz erweitern und haben ein Gespür für Zahlen? Dann führt Sie dieses Modul praxisnah in die grundlegenden Zusammenhänge der Kostenrechnung ein.



ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Logistik, Produktion, Arbeitsvorbereitung; Mitarbeiter, die im Bereich Kostenkalkulation und Controlling tätig sind; Mitarbeiter, die weiterführende REFA-Qualifikationen anstreben

SEMINARZIELE

- Sie schaffen die Voraussetzung, um die Kostenrechnung als betriebliches Führungsinstrument einzusetzen.
- Sie erfassen die verschiedenen Kostenarten und ordnen diese betrieblichen Leistungsprozessen zu.
- Sie können auf Basis der Kostenarten betriebliche Leistungen kalkulieren und bewerten.
- Sie kennen den Betriebsabrechnungsbogen und führen Kostenstellenrechnungen durch.
- Sie ermitteln Gemeinkostenzuschläge und Kostensätze.
- Sie kalkulieren betriebliche Leistungsprozesse auf Basis der Kostenstellenrechnung und bewerten die Daten.

SEMINARINHALTE

- Kostenrechnung als betriebliches Führungsinstrument
- Gliederung des Rechnungswesens
- Kostenrechnungssysteme
- Kostenarten und Kostenartenrechnung
- Kalkulatorische Kosten
- Betriebsabrechnungsbogen
- Kostenstellenrechnung
- Aussagefähigkeit der ermittelten Daten
- Platzkostenrechnung

 40 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Basiswissen Kostenrechnung**.

Nach erfolgreicher Absolvierung der REFA-Grundausbildung sowie den Seminaren Basiswissen Kostenrechnung und Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung erhalten Sie die Urkunde **REFA-Kostencontroller**.

REFA-Kostencontroller

Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung

Um die anfallenden Kosten in der Auftragsabwicklung im Griff zu halten, gilt es im Rahmen des Kostencontrollings zu ermitteln, wofür die Kosten entstanden sind. Bei einer verursachungsgerechten Zurechnung der Produktionskosten spielen auch die anfallenden Prozesskosten eine wichtige Rolle. Die ermittelten Daten dienen als Grundlage für verschiedene Verfahren der Kostenkalkulation. Das entsprechende Know-how zur Erstellung dieser Kalkulationen wird in diesem praxisbezogenen Modul vermittelt.



ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Logistik, Produktion, Arbeitsvorbereitung; Mitarbeiter, die im Bereich Kostenkalkulation und Controlling tätig sind; Mitarbeiter, die weiterführende REFA-Qualifikationen anstreben

SEMINARZIELE

- Sie kontrollieren die Wirtschaftlichkeit von Auftragsprozessen und ermitteln Verbesserungspotenzial durch Anwendung von Kostenträgerrechnungen.
- Sie führen Kostenträgerrechnungen, unterschieden nach Voll- und Teilkosten, durch.
- Sie wenden die verschiedenen Verfahren der Kostenkalkulation an.
- Sie wenden Deckungsbeitragsrechnungen zur Erfolgsermittlung an.
- Sie führen Prozesskostenrechnungen zur Ermittlung von Produktionskosten durch.

SEMINARINHALTE

- Bedeutung und Ziele der Kostenträgerrechnung
- Kostenträgerrechnung auf Basis von Vollkosten
- Verfahren der Kostenkalkulation
- Kostenträgerrechnung auf Basis von Teilkosten
- Deckungsbeitragsrechnung
- Kostenvergleichsrechnung
- Kostenträgerrechnung auf Basis von Prozesskosten

 40 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung**.

Nach erfolgreicher Absolvierung der REFA-Grundausbildung sowie den Seminaren Basiswissen Kostenrechnung und Kostenkalkulation für die Auftragsabwicklung erhalten Sie die Urkunde **REFA-Kostencontroller**.

PRODUKTIONSMANAGEMENT

REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0

REFA-PRODUKTIONSPLANER

REFA-KOSTENCONTROLLER

QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT

- Führung, Kommunikation und Projektmanagement

REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING

Qualifizierung zur Führungskraft

Führung, Kommunikation und Projektmanagement

„Sozialkompetenz“ ist ein Schlüsselbegriff in zukunftsorientierten Unternehmen. Das eigene Verhalten erkennen, einordnen und erklären zu können, bildet hier die Grundlage und schafft die Voraussetzungen, Teams erfolgreich zu führen.

ZIELGRUPPE

Fach- und (Nachwuchs-) Führungskräfte Teamleiter, Projektleiter, Fach- und Bereichsleiter

SEMINARZIELE

- Sie kennen die unterschiedlichen Führungsinstrumente und -methoden und wenden diese situativ an.
- Sie verfügen über die Kompetenz, Menschen zu führen und zu begeistern sowie bei Fehlverhalten und Konflikten souverän zu reagieren.
- Sie beherrschen die wesentlichen Instrumente für ein effizientes Projektmanagement und steuern so sicher Projektabläufe.
- Sie setzen die verschiedenen Moderations- und Präsentationstechniken gekonnt ein.
- Sie verfügen über arbeitsrechtliches Basiswissen, um Personalangelegenheiten sicher beurteilen zu können.
- Sie können bei Konflikten zielführend vermitteln.

1. MODUL

Grundlagen der Führung und Führungsinstrumente

- Führung: Was ist das? Und wie funktioniert sie im 21. Jahrhundert?
- Rolle und Verantwortung als Führungskraft
- Führungsstil, -instrumente und -fehler
- Zwischen Selbstbild und Fremdbild: das eigene Profil erkennen und entwickeln

2. MODUL

Kommunikation als Führungsinstrument

- Die Rolle der Kommunikation und des Zuhörens in der erfolgreichen Führungsarbeit
- Kommunikationstechniken und -methoden
- Mitarbeitergespräche führen: zuhören, verstehen und inspirieren
- Feedback-Methoden für Führungskräfte
- Präsentationstechnik: Tipps für einen gelungenen Vortrag

3. MODUL

Konstruktives Konfliktmanagement

- Ursachen und Symptome von Konflikten
- Konflikte und ihre Dynamik
- Die Führungskraft in der Rolle des Streit-Schlichters
- Lösungsorientierte Kommunikation: Konflikte klären statt fördern, Bedürfnisse klar artikulieren, Win-win-Lösungen entwickeln
- Harvard-Konzept – Methode des sachbezogenen Verhandeln

4. MODUL

Führen im Projektalltag

- Rollen, Organe und Kompetenzregelung in der Projektorganisation
- Kommunikationsmanagement in Projekten
- Führungsverantwortung in Projektgruppen – „Der Projektleiter“
- Überblick und Einsatz Projektmanagement-Tools
- Projektmanagement-Prozess – initiieren, definieren, planen, durchführen, steuern, bewerten

5. MODUL

Rechtssicher führen

- Arbeitsverträge
- Rechte von Arbeitgebern, Arbeitnehmern und Betriebsräten
- Sozialpolitik
- Arbeitnehmermitwirkung beim Beschwerderecht
- Rechtsgrundlagen



40 Stunden



Nach einer erfolgreichen schriftlichen Prüfung im Rahmen der Ausbildung, aktiver Teilnahme und durchgängiger Anwesenheit erhalten Sie das Zertifikat **Trainee of Leadership**.



PRODUKTIONSMANAGEMENT

REFA-GRUNDAUSBILDUNG 4.0

REFA-PRODUKTIONSPLANER

REFA-KOSTENCONTROLLER

QUALIFIZIERUNG ZUR FÜHRUNGSKRAFT

REFA-TECHNIKER FÜR INDUSTRIAL ENGINEERING

- Qualitätsmanagement in der Praxis
- Integrierte Managementsysteme/TQM
- Basiswissen Statistik
- Produktions- und Lagerlogistik
- Gestaltung von Produktionssystemen mit REFA
- Optimieren der Wertschöpfung mit REFA

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Qualitätsmanagement in der Praxis



Qualität erweist sich häufig als der entscheidende Wettbewerbsvorteil. Sie wird von Produkten und Dienstleistungen, aber auch von den Prozessen der Produzenten und Anbieter selbst erwartet. Qualität ist heute für alle ein Thema. Müssen Sie ein Qualitätsmanagementsystem einführen oder pflegen? Erwerben Sie in diesem praxisbezogenen Modul die erforderliche Methodenkompetenz.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die im Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem einführen, pflegen und stetig verbessern.

SEMINARZIELE

- Sie kennen anhand eines durchgängigen Fallbeispiels die Aufgaben und Pflichten des Qualitätsmanagements.
- Sie kennen die Werkzeuge des Qualitätsmanagements und können sie wirksam einsetzen.
- Sie sind praxisnah mit den Zielen und Anforderungen der prozessorientierten Norm vertraut.
- Sie stärken Ihre Kompetenz, die Qualität von Produkten und Arbeitsprozessen zu verbessern.

SEMINARINHALTE

- Qualitätsbewusstsein – Grundlagen Qualitätsmanagement
- Lösungsfindung mit QM-Werkzeugen
- Risikoanalyse im QM
- Aufbau eines Managementsystems (QM-Handbuch, Prozesse)
- Überwachung und Verbesserung von Managementsystemen (QM)
- Norminterpretation (DIN EN ISO 9001)
- Zertifizierung



24 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Qualitätsmanagement in der Praxis**.

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Integrierte Managementsysteme/TQM

Die Bedeutung, die Nachfrage nach dem „Wie“ und die Umsetzung von integrierter Managementsystemen nehmen in der Wirtschaft mehr und mehr zu. Das Zusammenwirken von Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz und Energie, die Strukturen und die Abläufe in den Betrieben und die Gemeinsamkeiten der Systeme mit den Menschen in diesen Systemen haben heute einen hohen Stellenwert bei der Entwicklung und Erstellung eines Produktes.

Die Gedankenwelt des TQM (Total Quality Management) – ganzheitliche Qualität – ist in allen Bereichen einer Organisation, in allen modernen Firmen, heute ein „muss“, um die Zukunft zu meistern und zu sichern. Ein Werkzeug für diese Gedankenwelt des TQM ist das europaweite EFQM-Modell.

Nutzen Sie in diesem Seminar die Möglichkeit, sich praxisnah, anhand von Beispielen und Übungen, ein Bild zu machen, wie Sie diese Systeme installieren und einsetzen können, um weiterhin auf dem Markt einen hohen Stellenwert zu haben.



ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Fach- und Führungskräfte aus Entwicklung, Produktion und Qualitätswesen

SEMINARZIELE

- Sie kennen das Zusammenwirken von Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz und Energie als integriertes Managementsystem.
- Sie lernen die Synergieeffekte eines integrierten Managementsystems kennen.
- Sie kennen die Inhalte des Qualitäts-, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie die Energienormen.
- Sie erfahren die Management-Grundprinzipien des TQM.
- Sie lernen die Grundkenntnisse des EFQM-Modells kennen.

SEMINARINHALTE

- Integrierte Managementsysteme (IMS)
- Managementprinzipien
- Total Quality Management
- Das EFQM-Modell

 32 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Integrierte Managementsysteme/TQM**.

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Basiswissen Statistik



Um Betriebsdaten anschaulich darzustellen, fundiert auszuwerten und überzeugend zu interpretieren, sind statistische Methoden unerlässlich. Werden von Ihnen statistische Analysen gefordert? Dieses Modul vermittelt Ihnen praxisbezogen die erforderlichen Kenntnisse.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und verantwortliche Mitarbeiter aus den Bereichen Zeitwirtschaft, Produktionsmanagement, Engineering und Qualität.

SEMINARZIELE

- Sie verfügen über das Grundwissen zu statistischen Methoden.
- Sie verstehen statistische Zusammenhänge.
- Sie können statistische Daten interpretieren und in der Zeitwirtschaft, der Kostenkalkulation und bei der Überwachung von Qualitätsstandards einsetzen.
- Sie unterstützen mit dem erworbenen Know-how zielführende Entscheidungsfindungen im Unternehmen.

SEMINARINHALTE

- Aufgaben und Anwendungsbereiche der Statistik
- Grundbegriffe der Wahrscheinlichkeitsrechnung
- Messstichproben
- Analyse qualitativer Daten
- Lineare Regressionsrechnung
- Schließende Statistik



24 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Basiswissen Statistik**.

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Produktions- und Lagerlogistik



Ein effizienter Materialfluss und eine ausgefeilte Lagerlogistik gehören zu den betrieblichen Erfolgsfaktoren. Wie können technische und organisatorische Prozesse so optimiert werden, dass die Durchlaufzeiten möglichst kurz sind? Diese für alle Produktionsbetriebe wichtige Frage behandeln Sie mit viel Praxisbezug im Modul Produktions- und Lagerlogistik.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Logistik, Produktion, Supply-Chain-Management, Arbeitsvorbereitung sowie Lagerwesen

SEMINARZIELE

- Sie können den Produktionsfluss systematisch analysieren, planen und bewerten.
- Sie können mit der richtigen Dimensionierung von Materialfluss- und Lagerkapazitäten die Logistikkosten senken.
- Sie erhöhen mit einer optimierten Produktions- und Lagerlogistik die Produktionsflexibilität Ihres Unternehmens.

SEMINARINHALTE

- Logistik – Analyse der Grundstrukturen
- Materialflusserfassung
- Materialflussoptimierung
- Logistikplanung (Förderlogistik, Fördermittel, Lagerlogistik)
- Logistikvarianten
- Logistikbewertung

 32 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Produktions- und Lagerlogistik.**

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Gestaltung von Produktionssystemen mit REFA

Wie sind Produkte fertigungs- und montagegerecht zu gestalten? Welche Methoden sollten im Betrieb genutzt werden, um das Produktionssystem weiterzuentwickeln? Wie ist vorzugehen, um Arbeitssysteme und Montagesysteme anforderungsgerecht zu planen und zu gestalten? – Diese und weitere Fragen bearbeiten Sie im Modul anhand von realitätsnahen Fallstudien und mit Hilfe der bewährten REFA-Methodik, ergänzt um neue Standardprogramme. Somit erhalten Sie fundierte theoretische Grundlagen kombiniert mit praktischen Anwendungsfällen.



ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Produktions- und Auftragsmanagement, Industrial Engineering, Arbeitsvorbereitung, Fertigungsplanung, Werks- und Betriebsleiter

SEMINARZIELE

- Sie verstehen die Prinzipien des Toyota-Produktionssystems und können diese bei der Gestaltung Ihres Produktionssystems einsetzen
- Sie wissen, worauf es bei der Produktentwicklung ankommt, insbesondere hinsichtlich einer fertigungs- und montagegerechten Gestaltung.
- Sie können ein Montagesystem nach den Anforderungen der Wirtschaftlichkeit und Ergonomie planen.

SEMINARINHALTE

Mit REFA Produktionssysteme gestalten

- Nutzen von Produktionssystemen im Kontext einer globalen Produktion
- Stufen der Entwicklung von Produktionssystemen
- Prinzipien und Methoden des Toyota-Produktionssystems
- Produktionssystem als Ordnungsrahmen
- Verschwendungsarten und REFA-Ablauf- und Zeitarten
- Praxisübungen zum Lean Management

Von der Konstruktion in die Fertigung

- Organisation der Produktentwicklung
- „Rapid Prototyping“-Technologien
- Produktmodelle
- Ziele von Produktentwicklungsprojekten
- Grad der Kostenbeeinflussbarkeit
- Methoden der Produktentwicklung
- REFA-Standardprogramm
- „Fertigungsgerechte Produktgestaltung“
- TargetCosting

Arbeitssysteme anforderungsgerecht gestalten

- REFA-Standardprogramme Arbeits-/ Montagesystemgestaltung
- Morphologie der Montageorganisation
- Taktung
- „Low Cost Intelligent Automation“
- Wandlungsfähigkeit von Montagesystemen
- Investitionsrechnung

 40 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Seminarteilnahme.

REFA-Techniker für Industrial Engineering

Optimieren der Wertschöpfung mit REFA

Wie optimieren wir komplexe Prozesse mit Methode? Wie können wir unseren Wertstrom – vom Wareneingang bis -ausgang – optimieren? Wie sind die Betriebsmittel zu managen, so dass sich Investitionen möglichst schnell amortisieren? Diese und weitere Fragen bearbeiten Sie im Modul anhand von Fallstudien und mit Hilfe der bewährten REFA-Methodik, ergänzt um neue Standardprogramme. Basierend auf praktischen Anwendungsfällen erhalten Sie fundierte methodische Grundlagen, um die Wertschöpfung in Ihrem Unternehmen zu optimieren.



SEMINARINHALTE

Prozessoptimierung mit Methode

- REFA-Standardprogramm „Prozessoptimierung“
- PDCA und A3-Sheet / Problemlösungstechniken
- Six-Sigma-Methode
- Einordnung des PDCA in das Führungssystem (Kata)
- Vergleich zwischen REFA- und Toyota-Methoden (SWRC, Yamazumi) zur Datenermittlung
- Prozesskennzahlen, statistische Prozesskontrolle, FMEA

Management von Betriebsmitteln

- REFA-Standardprogramm „Management von Betriebsmitteln“
- Overall Equipment Effectiveness (OEE)
- Von der „Theory of Constraints“ in die Praxis des Engpassmanagements
- „Total Productive Maintenance“ als Methode zur Umsetzung des Flussprinzips
- Statistische Optimierung der Maschinenparameter – Anwendung von „Design of Experiments“ in der Praxis

Gestaltung des Wertstroms

- Ziele der Materialflussgestaltung
- Anforderungsgerechte Organisation der Produktion
- Methoden der Materialfluss-Steuerung (MRP, Kanban, Conwip & Co.)
- Wertstromanalyse – die Vorgehensweise



40 Stunden



Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Seminarpartizipation.

ZIELGRUPPE

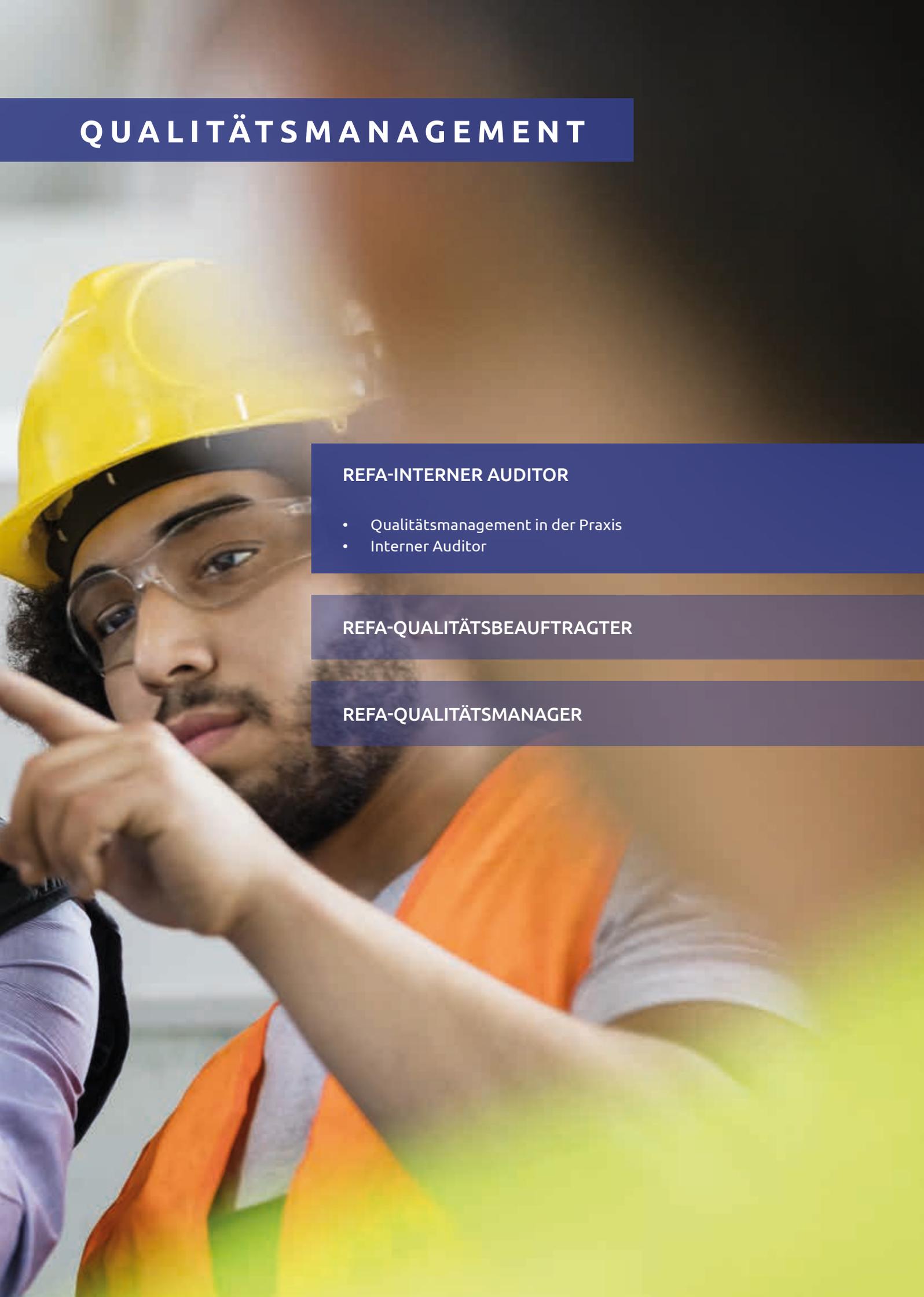
Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Produktions- und Auftragsmanagement, Industrial Engineering, Arbeitsvorbereitung, Fertigungsplanung, Werks- und Betriebsleiter

SEMINARZIELE

- Sie können Prozesse zielgerecht und systematisch optimieren.
- Sie wissen, wie die Wirtschaftlichkeit des Einsatzes von Betriebsmitteln systematisch zu verbessern ist.
- Sie können die Methode der Wertstromgestaltung anwenden.



QUALITÄTSMANAGEMENT

A man with a beard and glasses, wearing a yellow hard hat and an orange safety vest over a white shirt, is pointing his right index finger towards the camera. The background is a blurred industrial setting.

REFA-INTERNER AUDITOR

- Qualitätsmanagement in der Praxis
- Interner Auditor

REFA-QUALITÄTSBEAUFTRAGTER

REFA-QUALITÄTSMANAGER

REFA-Interner Auditor

Qualitätsmanagement in der Praxis



Qualität erweist sich häufig als der entscheidende Wettbewerbsvorteil. Sie wird von Produkten und Dienstleistungen, aber auch von den Prozessen der Produzenten und Anbieter selbst erwartet. Qualität ist heute für alle ein Thema. Müssen Sie ein Qualitätsmanagementsystem einführen oder pflegen? Erwerben Sie in diesem praxisbezogenen Modul die erforderliche Methodenkompetenz.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die im Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem einführen, pflegen und stetig verbessern.

SEMINARZIELE

- Sie kennen anhand eines durchgängigen Fallbeispiels die Aufgaben und Pflichten des Qualitätsmanagements.
- Sie kennen die Werkzeuge des Qualitätsmanagements und können sie wirksam einsetzen.
- Sie sind praxisnah mit den Zielen und Anforderungen der prozessorientierten Norm vertraut.
- Sie stärken Ihre Kompetenz, die Qualität von Produkten und Arbeitsprozessen zu verbessern.

SEMINARINHALTE

- Qualitätsbewusstsein – Grundlagen Qualitätsmanagement
- Lösungsfindung mit QM-Werkzeugen
- Risikoanalyse im QM
- Aufbau eines Managementsystems (QM-Handbuch, Prozesse)
- Überwachung und Verbesserung von Managementsystemen (QM)
- Norminterpretation (DIN EN ISO 9001)
- Zertifizierung

 24 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Qualitätsmanagement in der Praxis**.

REFA-Interner Auditor

Interner Auditor

Managementsysteme müssen nicht nur gelebt, sondern auch betriebsintern normgerecht geprüft werden. Sind oder werden Sie in Ihrem Unternehmen Beauftragter für Audits? Verschaffen Sie sich in diesem Praxistraining die erforderliche Methodenkompetenz und qualifizieren Sie sich damit zum Internen Auditor.



ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Qualitäts- und Energiemanagement; Mitarbeiter, die Managementsysteme einführen, leben, überprüfen und stetig verbessern.

SEMINARZIELE

- Sie kennen die Methoden für das interne Audit.
- Sie sind dazu qualifiziert, interne Audits zu planen, durchzuführen, zu bewerten und zu dokumentieren.
- Sie wissen, wie Managementnormen anzuwenden, auszulegen und zu interpretieren sind.

SEMINARINHALTE

- Anforderungen der Managementnormen
- Anforderungen der Auditoren (DIN EN ISO 19011)
- Kommunikation im Audit
- Auditvorbereitung
- Auditdurchführung
- Auditauswertung und KVP
- Auditdokumentation
- Audits in der Praxis (Übungen und Rollenspiele)

 16 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Interner Auditor**.



QUALITÄTSMANAGEMENT

A woman in a blue uniform is working on a car engine. She is looking at the engine with a focused expression. The background is a blurred industrial setting.

REFA-INTERNER AUDITOR

REFA-QUALITÄTSBEAUFTRAGTER

- Basiswissen Statistik
- Methoden zur Qualitätsdatenermittlung

REFA-QUALITÄTSMANAGER

REFA-Qualitätsbeauftragter

Basiswissen Statistik



Um Betriebsdaten anschaulich darzustellen, fundiert auszuwerten und überzeugend zu interpretieren, sind statistische Methoden unerlässlich. Werden von Ihnen statistische Analysen gefordert? Dieses Modul vermittelt Ihnen praxisbezogen die erforderlichen Kenntnisse.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und verantwortliche Mitarbeiter aus den Bereichen Zeitwirtschaft, Produktionsmanagement, Engineering und Qualität.

SEMINARZIELE

- Sie verfügen über das Grundwissen zu statistischen Methoden.
- Sie verstehen statistische Zusammenhänge.
- Sie können statistische Daten interpretieren und in der Zeitwirtschaft, der Kostenkalkulation und bei der Überwachung von Qualitätsstandards einsetzen.
- Sie unterstützen mit dem erworbenen Know-how zielführende Entscheidungsfindungen im Unternehmen.

SEMINARINHALTE

- Aufgaben und Anwendungsbereiche der Statistik
- Grundbegriffe der Wahrscheinlichkeitsrechnung
- Messstichproben
- Analyse qualitativer Daten
- Lineare Regressionsrechnung
- Schließende Statistik

 24 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Basiswissen Statistik**.

REFA-Qualitätsbeauftragter

Methoden zur Qualitätsdatenermittlung

Qualitätsdaten und deren Ermittlung spielen in vielen Bereichen des Produktionsprozesses eine entscheidende Rolle, um den Entstehungsprozess eines Produktes nachzuvollziehen. Die Erfassung, Auswertung und stetige Verbesserung dieser statistisch erhobenen Daten sind Kernmerkmale bei der Umsetzung des Qualitätsmanagementgedankens. Wollen Sie sich das spezifische Know-how dieser Methoden zur Datenerfassung aneignen, dann nutzen Sie dieses Seminar.



ZIELGRUPPE

Führungskräfte und verantwortliche Mitarbeiter aus den Bereichen Zeitwirtschaft, Produktionsmanagement, Engineering und Qualität.

SEMINARZIELE

- Sie kennen die Bedeutung der Qualitätsdaten ermittlung im Produktionsprozess.
- Sie können die statistischen Methoden anwenden, um Qualitätskennzahlen und -regelgrößen zu eruieren und zu beurteilen.
- Sie wissen anhand von Fallbeispielen, wie sich statistische Methoden bei der Beurteilung von Messmitteln, Wareneingängen und Prozessen anwenden lassen.

SEMINARINHALTE

- Qualitätsdatenerfassung – Grundlagen
- Statistische Methoden zur Qualitätserfassung
- Eignungsnachweise von Messsystemen
- Stichprobenprüfung
- Qualitätsfähigkeitskenngrößen – Berechnungsmethoden

 24 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Methoden zur Qualitätsdatenermittlung.**

QUALITÄTSMANAGEMENT



REFA-INTERNER AUDITOR

REFA-QUALITÄTSBEAUFTRAGTER

REFA-QUALITÄTSMANAGER

- Integrierte Managementsysteme/TQM

REFA-Qualitätsmanager

Integrierte Managementsysteme/TQM

Die Bedeutung, die Nachfrage nach dem „Wie“ und die Umsetzung von integrierter Managementsystemen nehmen in der Wirtschaft mehr und mehr zu. Das Zusammenwirken von Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz und Energie, die Strukturen und die Abläufe in den Betrieben und die Gemeinsamkeiten der Systeme mit den Menschen in diesen Systemen haben heute einen hohen Stellenwert bei der Entwicklung und Erstellung eines Produktes.

Die Gedankenwelt des TQM (Total Quality Management) – ganzheitliche Qualität – ist in allen Bereichen einer Organisation, in allen modernen Firmen, heute ein „muss“, um die Zukunft zu meistern und zu sichern. Ein Werkzeug für diese Gedankenwelt des TQM ist das europaweite EFQM-Modell.

Nutzen Sie in diesem Seminar die Möglichkeit, sich praxisnah, anhand von Beispielen und Übungen, ein Bild zu machen, wie Sie diese Systeme installieren und einsetzen können, um weiterhin auf dem Markt einen hohen Stellenwert zu haben.



ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Fach- und Führungskräfte aus Entwicklung, Produktion und Qualitätswesen

SEMINARZIELE

- Sie kennen das Zusammenwirken von Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz und Energie als integriertes Managementsystem.
- Sie lernen die Synergieeffekte eines integrierten Managementsystems kennen.
- Sie kennen die Inhalte des Qualitäts-, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie die Energienormen.
- Sie erfahren die Management-Grundprinzipien des TQM.
- Sie lernen die Grundkenntnisse des EFQM-Modells kennen.

SEMINARINHALTE

- Integrierte Managementsysteme (IMS)
- Managementprinzipien
- Total Quality Management
- Das EFQM-Modell

 32 Stunden

 Nach einer bestandenen Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zeugnis über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar **Integrierte Managementsysteme/TQM**.

Inhouse-Seminare direkt in Ihrem Unternehmen

Unsere Antwort auf Ihren betriebspezifischen Schulungsbedarf.



INHOUSE-SEMINARE VON REFA

Alle in dieser Broschüre aufgeführten REFA-Seminare führen wir auch inhouse durch – entweder als Vollzeitseminar in der Woche oder als Wochenendseminar (freitagnachmittags und samstags). Sie interessieren sich für ein Inhouse-Seminar, haben Fragen zum Inhalt oder wünschen ein Angebot? Wir beraten Sie gerne.

IHRE VORTEILE

- Sie qualifizieren gleichzeitig kostengünstig eine große Anzahl Ihrer Mitarbeiter.
- Reise- und Übernachtungskosten Ihrer Mitarbeiter entfallen.
- Sie erhalten zielorientierte Beratung, Konzeption und Durchführung aus einer Hand.
- Sie bestimmen Themen, Inhalte, Dauer und Ort der Schulung.
- Sie bringen Ihre Mitarbeiter/Abteilungen auf den gleichen Wissensstand.
- Sie beschleunigen die Umsetzung der Seminarinhalte in den betrieblichen Ablauf.
- Sie fördern die interne Kommunikation und verbessern das Problemlösungsvermögen Ihrer Mitarbeiter durch gemeinsames Lernen.

SCHRITT FÜR SCHRITT ZUM LERNERFOLG – DIE REFA-VORGEHENSWEISE



REFA Online-Weiterbildungen

Einen Großteil unseres Qualifizierungsangebots können Sie auch als Online-Seminar buchen. Sie erleben live und interaktiv den Unterricht – ganz so, als säßen Sie in einem herkömmlichen Seminarraum.



ONLINE-SEMINARE – LIVE UND INTERAKTIV

IHRE VORTEILE

- App-Unterstützung - jederzeit und von überall lernen
- kleine Gruppen (max. 12 Teilnehmer)
- Übungsaufgaben bis zur nächsten Online-Sitzung zur Vertiefung der Inhalte
- Qualifizierte Teilnahmebestätigung zum Nachweis der beruflichen Fortbildung

WIR BERATEN SIE!

Bei der Entscheidung für eine Online Ausbildung bei uns, beraten wir Sie natürlich gerne persönlich. Von der Planung bis zum erfolgreichen Abschluss: Ihr persönlicher Ansprechpartner berät Sie in allen Belangen. Rufen Sie uns unter der kostenlosen Nummer 0800 12345 7332 an oder nutzen Sie unser Online-Formular unter www.refa-onlineseminare.de.

Sie können uns auch eine E-Mail an info@refa-nordwest.de senden. Wir freuen uns darauf, bald von Ihnen zu hören.

Herausgeber

REFA NORDWEST E.V.

Verband für Arbeitsgestaltung,
Betriebsorganisation und
Unternehmensentwicklung

Planetenfeldstraße 103
44379 Dortmund

info@refa-nordwest.de

LAYOUT | DESIGN | DRUCK

Die Netzwerkagentur

Dechant-Sauer-Straße 10
52525 Heinsberg-Oberbruch

info@die-netzwerkagentur.de
www.die-netzwerkagentur.de

Der REFA-Nordwest ist nach
DIN EN ISO 9001 zertifiziert.
Im Sinne dieser Zertifizierung
ist für den REFA-Nordwest
„Qualität in der Weiterbildung“
eine permanente Herausforderung.

© REFA Nordwest 01/2020



www.refa-nordwest.de

Das Know-how.
Seit über 90 Jahren.

Servicetelefon 0800 12345 7332 Der Anruf aus dem Festnetz ist für Sie kostenfrei.