ZERTIFIKAT

Herr Stephan Pilgrim
geb. am 28.02.1980

hat innerhalb des Studienganges „Instandhaltungs- / Servicemanagement" am Lehrgang

„Integriertes Management in der Instandhaltung"

erfolgreich teilgenommen.

Inhalte:

1. Qualitätsmanagement
   - Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff
   - DIN EN ISO 9001 : 2000 und ihre Forderungen
   - Prozessmodell der DIN EN ISO 9001 : 2000
2. Projektmanagement
   - Methoden und Techniken des Projektmanagements
   - Planungsinstrumente und Dokumente des Projektmanagements
3. Ganzheitliches Dienstleistungsmanagement
   - Dienstleistungskonzept
   - Kundenmanagement
   - Dienstleistungsqualität
4. Personalmanagement
   - Mitarbeiterpotentialentwicklung
   - Führung und Führungsstile
   - Service-Kultur
5. Umweltmanagement
   - DIN EN ISO 14001
   - EG-Öko-Audit-Verordnung
6. Zusammenarbeit von Qualitäts-, Umwelt-, Personal-, Kunden- und Kostenmanagement

Chemnitz, 06.06.2002

TÜV Akademie GmbH • NL Chemnitz • Unternehmensgruppe TÜV Rheinland / Berlin-Brandenburg

i. V. Dr. Werner Heinzel
Niederlassungsleiter

TÜV

TÜV Akademie GmbH
Unternehmensgruppe
TÜV Rheinland / Berlin-Brandenburg