

## Online Trainer: Fachschwerpunkt Qualitätsauditor mit Konfliktmanagement und Zertifikat



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie<sup>2</sup>> 95 % Integrationsquote<sup>3</sup>

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

### Dauer

mehr als 1 Monat bis 3 Monate

### Kursinhalt

**Inhalte auf einen Blick: Online-Trainer, Qualitätsauditor, Konfliktmanagement, Medienkompetenz, TÜV-Zertifikat**

Die Weiterbildung Online-Trainer mit Fachschwerpunkt Qualitätsauditor und Konfliktmanagement behandelt Grundlagen und Anwendungsbereiche von Kommunikation, Konfliktmanagement, Medien- und Digitalkompetenzen sowie Qualitätsauditierung. Inhalte sind unter anderem Kommunikationsmodelle, Umgang mit Emotionen, Fragetechniken, Konfliktgespräche, Online-Unterricht, digitale Medien, Zoom, Online-Trainings, virtuelle Klassenräume, Aktivierungstechniken, Lernziele, Lerntransfer, Planung von Audits, Durchführung von Audits, prozessorientierte Auditierung, Bewertung von Auditsachverhalten, Gesprächsführung für Auditoren, Umgang mit kritischen Auditsituationen, Auditberichte, Zertifizierungsvorbereitung und Prüfung.

### Kommunikation und Konfliktmanagement

#### Kommunikation

- › Modelle der Kommunikation
- › Umgang mit Emotionen in der Kommunikation
- › Selbstsicher kommunizieren
- › Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- › Argumentationen und Diskussionen
- › Fragetechniken als Teil aktiver Kommunikation
- › Manipulationstechniken

**Konfliktmanagement**

- › Störungen in der Kommunikation verstehen und vermeiden
- › Konflikte
- › Gewaltfreie Kommunikation
- › Gekonnt kontern
- › Konfliktgespräche
- › Gespräche lenken, Konfliktsituationen bearbeiten
- › Lösungsorientierte Kommunikation
- › Umgang mit Störungen und Aggressionen

**Medienberater EDV: Medien- und Digitalkompetenzen****Grundlagen und Theorie**

- › Grundlagen der Kommunikation
- › Trainerkompetenzmodell
- › Rollen Trainer, Teilnehmende und Auftraggeber
- › Soziale Kompetenz: Nähe und Distanz, grundlegende Einstellung zu Teilnehmenden
- › Konflikte erkennen und klären
- › Didaktische Grundlagen und Prinzipien mit Schwerpunkt Online-Unterricht und Medieneinsatz
- › Methodik für Training und Coaching im virtuellen Raum

**Tools und Handhabung in der Online-Wissensvermittlung**

- › Zoom als virtueller Klassenraum
- › Online-Trainings anlegen, Teilnehmende einladen und verwalten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Medien: Whiteboard, Kommunikation, Umfragen, Bildschirmfreigaben und Breakout-Rooms
- › Technische Störungen und Lösungsansätze
- › Autorentools und digitale Medien für die Unterrichtsgestaltung
- › Technische Tools zur Unterrichtsgestaltung

**Vorbereitung eines Online-Seminars**

- › Virtuellen Raum gestalten: Hintergrund, Akustik und Optik
- › Drehbuch und Moderation
- › Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Lerneinheiten
- › Rhetorik, Stimme und Körpersprache
- › Storytelling
- › Medieneinsatz im Online-Unterricht

**Konzeption von Unterrichtseinheiten für den Online-Unterricht**

- › Konzeptionelle Arbeit zur Gestaltung von Online-Trainings
- › Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung
- › Transfer von Präsenz- zu Online-Kursen
- › Aktivierungstechniken
- › Einsatz von Medien zur Unterstützung der Lernziele
- › Lernziele für die Zielgruppe definieren und methodisch umsetzen
- › Lerntransfer sichern
- › Lernerfolg unterstützen, z. B. durch E-Learnings, Quiz und Online-Coaching
- › Teilnehmende mithilfe interaktiver Medien aktivieren
- › Eigenes Online-Seminar konzipieren, durchführen und reflektieren
- › Abschlussprüfung

**Qualitätsauditor/in mit Zertifizierung**

- › Planung von Audits
- › Durchführung von Audits



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Prozessorientierte Auditierung
- › Auditprinzipien, Berücksichtigung von Risiken und Chancen
- › Bewertung von Auditsachverhalten
- › Gesprächsführung für Auditoren
- › Grundsätze der Gesprächsführung
- › Umgang mit kritischen Auditsituationen
- › Audits in der Praxis
- › Nachbereitung von Audits
- › Auswertung von Auditergebnissen
- › Korrekturmaßnahmenfestlegung und Korrekturmaßnahmenverfolgung
- › Erstellung eines Auditberichts
- › Zertifizierungsvorbereitung
- › Zertifizierungsablauf
- › Akkreditierungssysteme
- › Zertifizierungsorganisation
- › Prüfungsvorbereitung anhand praktischer Beispiele
- › Prüfung QM-Auditor mit Zertifizierung

Die Weiterbildung behandelt Inhalte aus Kommunikation, Konfliktmanagement, Online-Training, Medienkompetenz, Digitalkompetenz, Qualitätsauditierung, Auditplanung, Auditdurchführung und Prüfungsvorbereitung.

### Voraussetzungen

- › Gute PC-Kenntnisse
- › Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- › Erste Erfahrungen in der Durchführung von Präsenzunterricht
- › Erfolgreicher Abschluss der Weiterbildungen zum/-r Qualitätsmanagement-Beauftragten und zum/-r Qualitätsmanager:in
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



## Zielgruppe

- › Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitssuchende Trainer:innen, Fachleute oder Ausbilder:innen, die ihr Fachwissen zukünftig auch online weitergeben möchten
- › Arbeitssuchende, die ihre Zukunft in der Erwachsenenbildung sehen und Online-Trainings souverän meistern wollen
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabgänger:innen mit oder ohne Abschluss, die eine Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

## Abschluss

Anerkanntes Zertifikat des TÜV Nord: Interner Qualitätsauditor (IQA), Trägerinterne Abschlüsse: GFN-Zertifikate



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

