



Ausbildung: Zertifizierte/ Qualitätsbeauftragte/r und AuditorIn

Ausbildungslehrgang der
ARGE Bildungshäuser Österreich

Vorwort

Liebe KollegInnen!

Seit dem Jahr 2002 sind 18 Bildungshäuser der ARGE Bildungshäuser Österreich (ARGE BHÖ) nach ISO 9001 zertifiziert. Seither hat sich das Qualitätsmanagement für die Bildungshäuser und für die ARGE BHÖ zu einer Erfolgsgeschichte entwickelt.

Ein Grund für diesen Erfolg ist die laufende Investition in die Kompetenzen der Qualitätsbeauftragten. Die Qualitätsbeauftragten- und AuditorInnen-Ausbildung sowie die regelmäßigen Fortbildungen in Form von Qualitätszirkeln sind Grundlage dafür. Seit 2007 haben 30 Qualitätsbeauftragte der ARGE BHÖ die Ausbildung zur/zum Qualitätsbeauftragten oder AuditorIn absolviert.

Neuzertifizierungen von Bildungshäusern und diverse Personalwechsel machen einen weiteren Ausbildungslehrgang notwendig. Die ARGE BHÖ hat von System Cert die Zulassung als Ausbildungsorganisation für Qualitätsbeauftragte und AuditorInnen nach ISO 17024 wieder erhalten. Gründe genug, um einen neuerlichen Lehrgang zu starten.



Gaby Filzmoser MA

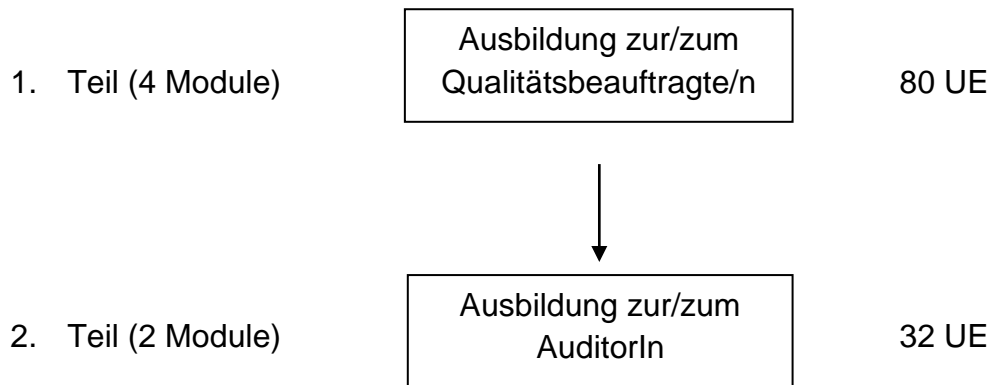
Geschäftsführerin der ARGE BHÖ
Qualitätsmanagerin der ARGE BHÖ
Wba-diplomierte Erwachsenenbildnerin

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines	4
Lehrgangleitung	4
TrainerInnen.....	4
Anmeldung.....	4
Ausbildung und Zertifizierung zur/zum	5
Qualitätsbeauftragten.....	5
Dauer	5
Termine, Veranstaltungsorte, TrainerInnen.....	5
TeilnehmerInnen und Voraussetzungen	5
Lernergebnisse - Ausbildungsziele	6
Ausbildungsinhalte.....	6
Praxisarbeit	8
Prüfung	9
Zulassungsbedingungen zur Prüfung	9
Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung	10
Zusätzliche Information	10
Kosten.....	10
Ausbildung und Zertifizierung zur/zum AuditorIn (1st and 2nd party)	11
Dauer	11
Termine, Veranstaltungsorte, TrainerInnen.....	11
TeilnehmerInnen	11
Lernergebnisse - Ausbildungsziele	12
Ausbildungsinhalt.....	12
Prüfung	13
Zulassungsbedingungen zur Prüfung	14
Abschluss, Zertifizierung.....	14
Rezertifizierung	15
Zusätzliche Information	15
Kosten.....	15

Allgemeines

Die Ausbildung und Zertifizierung besteht aus zwei Teilen. Erstens die Ausbildung und Prüfung zur/zum Qualitätsbeauftragten und zweitens die Ausbildung und Prüfung zur/zum AuditorIn.



Lehrgangsführung

Gaby Filzmoser MA,
Geschäftsführerin der ARGE BHÖ

TrainerInnen



Gaby Filzmoser MA
Geschäftsführerin der ARGE BHÖ



DI Peter Jungmeier
Stv. Vorsitzender der ARGE BHÖ
Prokurist SPES Zukunftsakademie

Und weitere externe TrainerInnen

Anmeldung

Bis **1. Sept. 2020** bei
Gaby Filzmoser
Silberpark 1 | 4600 Thalheim b. Wels
Tel.: 0664 256 4828
filzmoser@arge-bildungshaeuser.at

Ausbildung und Zertifizierung zur/zum Qualitätsbeauftragten

Dauer

80 UE Präsenz-Lehrveranstaltung, 4 Module jeweils 3 Tage
 8 UE Prüfungsvorbereitung
 20 UE Heimarbeit für Praxisarbeit
 10 UE Prüfung

Eine Mindestanwesenheit im Lehrgang von 75% ist als Minimum gefordert.

Termine, Veranstaltungsorte, TrainerInnen

Modul 1:	28.-30.9.2020	OÖ BS Zell/Pram	Gaby Filzmoser - ARGE BHÖ
Modul 2:	März 2021		Gaby Filzmoser - ARGE BHÖ
Modul 3:	Juni 2021		noch offen
Modul 4:	Herbst 2021		Peter Jungmeier - SPES
Prüfung	Herbst 2021		noch offen - System Cert

TeilnehmerInnen und Voraussetzungen

MitarbeiterInnen aus Bildungseinrichtungen der Erwachsenenbildung, die ein QMS nach ISO 9001 aufbauen, aufrechterhalten und mit ausgewählten Methoden und Werkzeugen verbessern wollen, mit folgender Voraussetzung:

- abgeschlossene Berufsausbildung oder Matura oder 5 Jahre Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung
- Allgemeine berufliche Praxis (in der Erwachsenenbildung) im Ausmaß von mindestens 2 Jahren auf Basis einer vollzeitäquivalenten Beschäftigung

Lernergebnisse - Ausbildungsziele

AbsolventInnen dieses Lehrgangs ...

- können Prozesse nach internationalen Standards erheben, dokumentieren und anwenden
- können die ISO 9001 für das Unternehmen anwenden und adaptieren
- können Umstellung bzw. Anpassung eines bestehenden Systems auf eine aktuelle Norm vornehmen
- können Überzeugungsarbeit im Unternehmen leisten
- können bei der Planung und Durchführung interner Audits mithelfen und mitplanen
- können auf Basis vorgegebener Regelwerke entsprechende Werkzeuge und Methoden anwenden
- können die Organisation und Prozesse durch gezielten Werkzeug- und Methodeneinsatz kontinuierlich verbessern
- können den Grad der Objektivität durch strukturierten systematischen Methodeneinsatz heben
- können interne QM Schulungen planen und durchführen

Ausbildungsinhalte

In Heimarbeit

20 UE

- Erstellen einer Praxisarbeit

Modul 1: Grundlagen der ISO 9001

24 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Normenfamilie ISO9000	Herkunft und Bedeutung der Normen inkl. der einzelnen Kapitel der Normen ISO 9001: <ul style="list-style-type: none"> • Normenfamilie (9000, 9001, 9004, 19011) • Grundsätze der ISO 9001; Begriffe • das Modell der ISO 9001 • Forderungen der ISO 9001 im Detail 	20
Managementsysteme im Überblick	Wesentliche Begriffsdefinitionen und die Bedeutung für Bildungseinrichtungen <ul style="list-style-type: none"> • Begriffe • Systemdenken • Managementfunktionen • Bestandteile eines Managementsystems • Entwicklung des Qualitätsmanagements • etablierte QM-Systeme im Überblick 	4

Modul 2: Prozesse und Statistik

25 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Definitionen; Begriffe „System“ und „Prozess“ • Prozessstrukturtransparenz • Prozessentwicklung • Prozessorientierung • Darstellen von Prozessen • Prozessmessgrößen 	9
Prozesssimulation	<ul style="list-style-type: none"> • Planspiel 	4
Statistik im Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Statistik • Statistische Prozesslenkung • Grundlagen Six Sigma • Prozessfähigkeit 	8
Akkreditierung/Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • Definitionen • Auditarten • Grundlagen der Auditierung 	4

Modul 3: Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements

28 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements	<ul style="list-style-type: none"> • Tools zu Verbesserungszyklen (PDCA, Radar,) und ausgewählte Entscheidungstechniken mit branchenspezifischen Fallbeispielen • 7 Tools und 7 New Tools 	12
Spezielle Methoden des Qualitätsmanagements	<ul style="list-style-type: none"> • FMEA • Quality Function Deployment • Benchmarking 	8
Kundenorientierung und Methoden zur Messung	<ul style="list-style-type: none"> • KANO Modell • Bedeutungs-Eindrucksanalyse • Frequenz-Relevanzanalyse 	8

Modul 4: Moderation und Präsentation

22 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Methoden der Moderation und Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Rolle/Aufgaben von ModeratorInnen • Spielregeln in der Teamarbeit • Planung/Durchführung einer Moderation 	3
Prüfungsvorbereitung		8
Prüfung		10

Zertifikatsverleihung

Im Rahmen eines Q-Zirkels der ARGE BHÖ

Praxisarbeit

Die Praxisarbeit soll TeilnehmerInnen zu einer kritischen Auseinandersetzung mit Normforderungen und / oder Methoden und Werkzeugen bewegen. Die Themenstellung soll aus der eigenen Organisation stammen, um den innerbetrieblichen Nutzen des Lehrganges und der Praxisarbeit zu stärken.

Beispiele für eine Praxisarbeit könnten sein:

- Erhebung eines Prozesses und Abbildung konform der Forderungen der ISO 9001 (zB Wie läuft der Planungsprozess ab)
- Erstellung eines Konzeptes zur KVP in der eigenen Organisation (Wie könnten wir KVP in der Unternehmung einführen und umsetzen?)
- Erarbeitung eines Qualitätsmanagementhandbuches (eher für kleine Organisationen)
- Erarbeitung der Lieferantenbewertung für die eigene Organisation
- etc.

Die schriftliche (abzugebende) Arbeit muss folgende Punkte beinhalten, damit sich PrüferInnen ein Bild über die erbrachte Leistung machen können:

- Beschreibung der Organisation und ihrer Aufbaustruktur
- Beschreibung der Ausgangssituation (Problem, Fehler, Verbesserungspotential....)
- Beschreibung des Zieles bzw. der Ziele (erwünschter Soll-Zustand)
- Darlegung der theoretischen Kenntnisse der gewählten Methode / des Werkzeuges
- Beschreibung der Vorgehensweise / Einsatz der Methode zur Erlangung der Ziele unter Nutzung zumindest einer entsprechenden Methode / eines Werkzeuges
- Darstellung des Ergebnisses – was ist jetzt anders als vorher?
- Kritische Reflektion – Ziele erreicht? – Was hätte besser laufen können?

Der Umfang der Praxisarbeit soll inhaltlich ca. 10 Seiten betragen – das Thema muss entlang der vorgegebenen Punkte umfassend beleuchtet werden.

Wird ein Thema zur Praxisarbeit von zwei oder mehreren Personen erstellt, so müssen die einzelnen Teile klar voneinander getrennt dargestellt werden. Der Umfang vervielfacht sich mit der Anzahl der Personen im Projektteam.

Prüfung

Die Prüfung und Zertifizierung erfolgt durch System Cert. Sie besteht aus folgenden Teilen:



- Präsentation der schriftliche Praxisarbeit zu einem unternehmensinternen Fallbeispiel (Umfang 8 +/-2 Seiten) (ca. 10 min Präsentationszeit)
- Vertiefende Fragen und Fachgespräch
- Die schriftliche Prüfung in Form eines Multiple Choice Tests wird aus einem einheitlichen Fragebogen generiert. Der Multiple Choice Test gliedert sich in folgende Struktur:

Themenfeld	Anzahl der Fragen	Positiv bei
Moderation und Teamarbeit	5	3
Managementsysteme im Überblick	5	3
Prozessmanagement	5	3
ISO 9000er Familie	10	7
Akkreditierung/Zertifizierung	5	3
Kundenorientierung und Methoden zur Messung	5	3
Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements	10	7
Spezielle Methoden des Qualitätsmanagements	5	3
Statistik im Qualitätsmanagement	5	3
Prozessmanagement	5	3

Zulassungsbedingungen zur Prüfung

TeilnehmerInnen, die die Prüfung absolvieren wollen, müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- Abgabe der Praxisarbeit
- Absolvierte Ausbildung (mind. 75 %)
- Abgabe [TeilnehmerInnendatenblatt](#)
- Abgabe [Antrag zur Zertifizierung Qualitätsbeauftragte/r](#)
- Abgabe einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung

TeilnehmerInnen, die die Voraussetzungen erfüllen und die Prüfung positiv absolvieren erhalten das
Zertifikat – „QualitätsBEAUFTRAGTE/R“

Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig und kann nach Nachweis von 2 Fortbildungstagen (à 8 UE) erneuert werden.

Zusätzliche Information

[Zertifizierungsprogramm „Qualitätsbeauftragte/r“](#)

Die Ausbildung wird von der  **wba** anerkannt!

Kosten

Für die TeilnehmerInnen aus den Häusern der ARGE Bildungshäuser Österreich werden die gesamten Seminarkosten (inkl. Unterkunft und Verpflegung, exkl. Getränke) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten.

Für TeilnehmerInnen aus anderen Einrichtungen betragen die Kosten **EUR 2.320,-** inkl. Prüfungsgebühr. Reisekosten und Übernachtungskosten sind nicht inkludiert.

Ausbildung und Zertifizierung zur/zum AuditorIn (1st and 2nd party)

Dauer

32 UE Präsenz-Lehrveranstaltung, 2 Module jeweils 3 Tage

10 UE Prüfung

Eine Mindestanwesenheit im Lehrgang von 75% ist als Minimum gefordert.

Termine, Veranstaltungsorte, TrainerInnen

Modul 1:	Frühjahr 2022	Gaby Filzmoser - ARGE BHÖ
Modul 2:	Herbst 2022	Gaby Filzmoser - ARGE BHÖ
Prüfung	Herbst 2022	noch offen - System Cert

Zertifikatsverleihung im Rahmen eines Q-Zirkels der ARGE BHÖ.

TeilnehmerInnen

MitarbeiterInnen aus Bildungseinrichtungen der Erwachsenenbildung, die in der ARGE BHÖ interne Audits oder in anderen Bildungseinrichtungen externe Audits durchführen wollen, mit folgender Voraussetzung:

AuditorIn 1st party

- Gültiges Zertifikat Qualitätsbeauftragte/r
- abgeschlossene Berufsausbildung oder Matura oder mind. 3 jährige Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung

AuditorIn 2nd party

- Anforderung an 1st party AuditorIn
- 2jährige Berufspraxis in der Erwachsenenbildung und im QMS

Lernergebnisse - Ausbildungsziele

AbsolventInnen dieses Lehrgangs ...

- haben grundlegende Kenntnisse über Audits, Auditprogramme und Audittechniken
- können Auditprogramme erstellen, umsetzen und verbessern
- können Scopes für Unternehmen und Personen sowie den Auditumfang bestimmen
- können Audits nach ISO 19011 planen, vorbereiten, durchführen und nachbereiten
- können Auditteams leiten sowie deren Qualifikation festlegen
- können Managementsysteme auf Basis bekannter Regelwerke prüfen, bewerten und auf spezifische Gegebenheiten von Organisationen eingehen
- können Verbesserungspotenziale bzw. „Nichterfüllung“ von Auditkriterien identifizieren und kommunizieren und Korrekturmaßnahmen einleiten

Ausbildungsinhalt

Modul 1: Grundlagen der Auditierung

23 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Managementsysteme im Überblick	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffe • Systemdenken • Managementfunktionen • Bestandteile eines Managementsystems • Entwicklung des Qualitätsmanagements • etablierte QM-Systeme im Überblick 	3
Grundlagen der Auditierung, Akkreditierung und Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Auditgrundlagen • Relevante Vorgabedokumente (Mandatory Documents IAF) • Institutionen und Zusammenhänge der Auditierung und Zertifizierung • Normenfamilie ISO 17000 • Zertifizierbare Regelwerke (harmonisierte Normen) 	3
Anforderungen an AuditorInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Aus normativen Grundlagen wie zB ISO 17021, ISO 17065, L08, Mandatory Documents IAF • Und potenziellen Auditkriterien bzw. Regelwerken zB ISO 29990, ISO 9001, ISO 14001 	2
ISO 19011 inkl. eines od. mehrerer Auditkriterien als Referenz	<ul style="list-style-type: none"> • Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen • ISO 9001 oder andere vergleichbare Auditkriterien 	8
Dokumente für AuditorInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente des Auditkriteriums (PB, QMHB, EMHB ...) • Auditprogramm • Beauftragung, Auditplan, Auditchecklisten, Auditberichte 	2

Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Definitionen & Begriffe • Nutzen und Wirkung eines Prozessgedankens • Abgrenzung zur Funktionsorientierung • Prozessarbeit (LIPOK) • Grundlagen des Prozessmanagements; Ziele und Messung von Prozessen 	3
--------------------------	---	---

Modul 2: Vertiefung

21 UE

Themen	Lehrinhalte	UE
Kommunikation für AuditorInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Kommunikation • Tipps und Tricks von Auditoren für Auditoren 	3
Vertiefung Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Systemgrenzen • Schwerpunkt Prozessaudits in der Simulation 	4
Vertiefung ISO 19011	<ul style="list-style-type: none"> • Praktische Anwendung • Simulation von Auditsituationen • Erstellen und Anwenden von Auditunterlagen 	4
Prüfung		10

Prüfung

Die Prüfung und Zertifizierung erfolgt durch System Cert. Sie besteht aus folgenden Teilen:



- **Simulation eines Prozessaudits**
Vorgegebene Prozessbeschreibung auf deren Basis folgende Aspekte schriftlich zu erarbeiten sind:
 - Geplante Auditdauer, Auditziel, Auditkriterium
 - Geeignetes Auditteam
 - Geeignete Auditmethoden, mögliche Auditfragestellungen
 - Geeignete Auditnachweise

Im Zuge der Simulation des erarbeiteten Prozessaudits (durch Auditierung des/der PrüferIn) sind weiters folgende Punkte zu erarbeiten:

- Etwaige Verbesserungspotenziale
 - Auditfeststellungen
 - Auditschlussfolgerungen
- Zur Auditsimulation ist auf Basis des simulierten Audits ein Fachgespräch durch den/die PrüferIn durchzuführen. (Vertiefende Fragen zu den erarbeiteten Inhalten und zur Durchführung des Audits). Die Fragenstellungen beziehen sich ebenfalls auf die Lehrinhalte der Ausbildung.

- Die schriftliche Prüfung in Form eines Multiple Choice Tests wird aus einem einheitlichen Fragebogen generiert. Der Multiple Choice Test gliedert sich in folgende Struktur:

Themenfeld	Anzahl der Fragen	Positiv bei
ISO 19011	10	7
Begrifflichkeiten und Definitionen	10	7
Prozessmanagement	5	3
Akkreditierung und Zertifizierung	5	3

Zulassungsbedingungen zur Prüfung

TeilnehmerInnen, die die Prüfung absolvieren wollen, müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- Absolvierte Ausbildung (mind. 75 %)
- Teilnahme an 3 Audits (1st oder 2nd party) à mind. 1 Tag als leitende/r AuditorIn oder Co-AuditorIn (Teilnahme ist aktiv) (für 1st party AuditorInnen ist kein Praxisnachweis erforderlich)
- Abgabe [TeilnehmerInnendatenblatt](#)
- Abgabe [Antrag zur Zertifizierung AuditorIn](#)
- Abgabe einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

Abschluss, Zertifizierung

TeilnehmerInnen, die die Voraussetzungen erfüllen und die Prüfung positiv absolvieren erhalten das

Zertifikat – „AuditorIn 1st party“ oder „AuditorIn 2nd party“

Zur Ausstellung des Zertifikates „AuditorIn 2nd party“ ist zusätzlich die Teilnahme an 3 Audits (1st oder 2nd party) à mind. 1 Tag als leitende/r AuditorIn oder Co-AuditorIn (Teilnahme ist aktiv) Voraussetzung. Für 1st party AuditorInnen ist kein Praxisnachweis erforderlich.

Rezertifizierung

Gültigkeit:

AuditorIn 1st party: 5 Jahre

AuditorIn 2nd party: 4 Jahre

Zur Verlängerung (Überwachung) innerhalb der Gültigkeitsdauer muss / müssen ...

AuditorIn 1st party

- 2 Fortbildungstage und der praktische Einsatz als interner Auditor im Ausmaß von mindestens 5 Tagen gleichmäßig verteilt auf die Gültigkeitsdauer nachgewiesen werden.

AuditorIn 2nd party

- 2 Fortbildungstage und der praktische Einsatz als 1st oder 2nd Party AuditorIn im Ausmaß von mindestens 10 Tagen gleichmäßig verteilt auf die Gültigkeitsdauer nachgewiesen werden.

Zusätzliche Information

[Zertifizierungsprogramm „AuditorIn“ 1st, 2nd & 3rd party](#)

Die Ausbildung wird von der  anerkannt!

Kosten

Für die TeilnehmerInnen aus den Häusern der ARGE Bildungshäuser Österreich werden die gesamten Seminkosten (Unterkunft und Verpflegung, exkl. Getränke) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten.

Für TeilnehmerInnen aus anderen Einrichtungen betragen die Kosten **EUR 1.160,-** inkl. Prüfungsgebühr. Reisekosten und Übernachtungskosten sind nicht inkludiert.

Anmeldung und Zimmerreservierung

Bis 3 Wochen vor Seminarbeginn bei
Gaby Filzmoser
Silberpark 1 | 4600 Thalheim b. Wels
Tel: 0664 256 4828
filzmoser@arge-bildungshaeuser.at

Veranstalter

ARGE Bildungshäuser Österreich
c/o BH Sankt Magdalena | Schatzweg 177 | 4040 Linz
Tel.: 0732 253041 | Fax: 0732 253041 35
office@arge-bildungshaeuser.at | www.arge-bildungshaeuser.at

