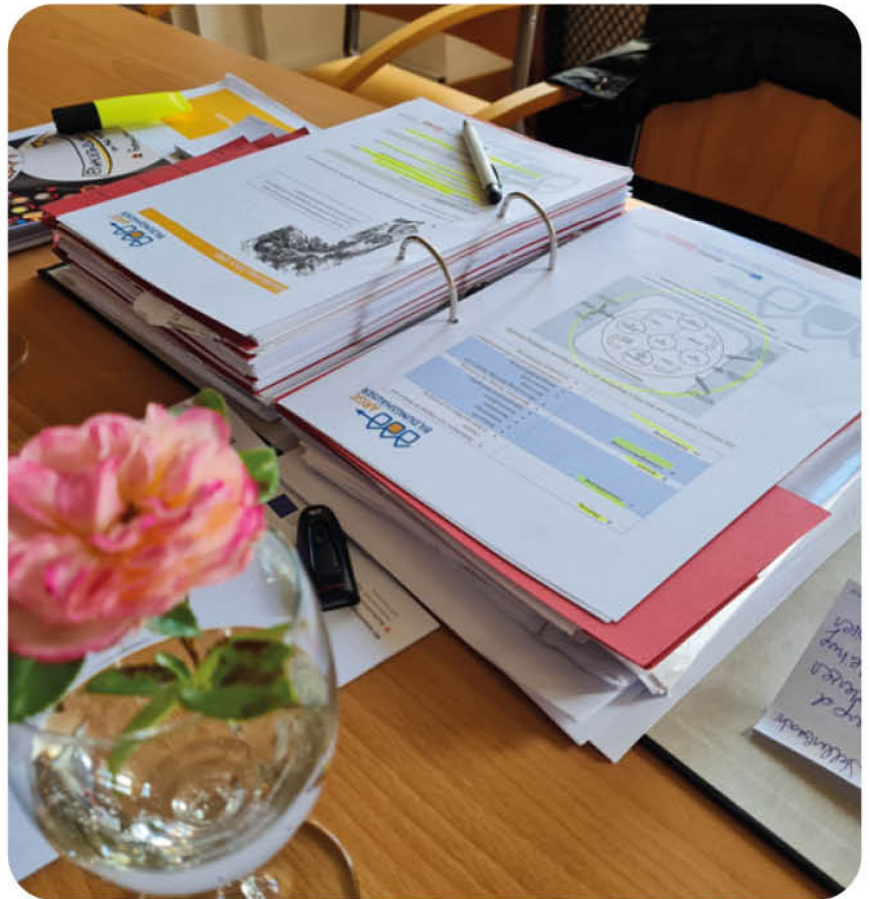


# Ausbildung nach ISO 9001



**Zertifizierte\*r**

**Qualitätscoach**

**Qualitätsbeauftragte\*r**

**Auditor\*in**



# Vorwort

Liebe Kolleg\*innen!

Seit dem Jahr 2002 sind 17 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 Qualitätscoach-, Qualitätsbeauftragten- und Auditor\*innen-Ausbildung sowie die regelmäßigen Fortbildungen in Form von Qualitätszirkeln sind Grundlage dafür. Seit 2007 haben 62 Qualitätsbeauftragte der ARGE BHÖ die Ausbildung zur\*zum Qualitätscoach, Qualitätsbeauftragten oder Auditor\*in absolviert.

Die ARGE BHÖ ist eine von System Cert zugelassene Ausbildungsorganisation für Qualitätscoach, Qualitätsbeauftragte und Auditor\*innen nach ISO 17024.



**Dr. in Gaby Filzmoser BA MA**

Geschäftsführerin der ARGE BHÖ

Qualitätsmanagerin und Auditorin der ARGE BHÖ

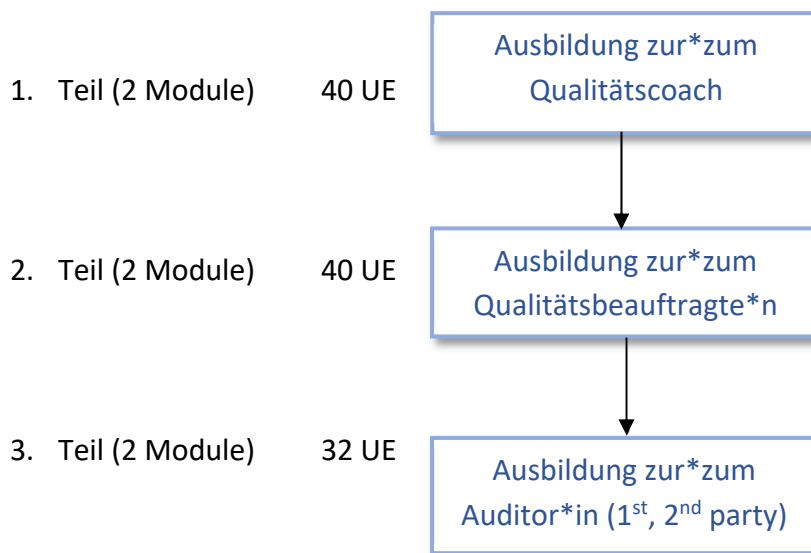
Wba-diplomierte Erwachsenenbildnerin

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vorwort .....</b>                                              | <b>2</b>  |
| <b>Inhaltsverzeichnis .....</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>Allgemeines .....</b>                                          | <b>4</b>  |
| Lehrgangsdurchführung und Onlinemöglichkeiten .....               | 4         |
| Lehrgangsleitung und Trainer*innen .....                          | 5         |
| Anmeldung und Zimmerreservierung .....                            | 5         |
| <b>Qualitätscoach .....</b>                                       | <b>6</b>  |
| Dauer .....                                                       | 6         |
| Tätigkeitsbereich und Aufgabenbeschreibung .....                  | 6         |
| Lernergebnisse - Ausbildungsziele .....                           | 6         |
| Teilnehmende und Voraussetzungen .....                            | 7         |
| Ausbildungsinhalte .....                                          | 7         |
| Prüfung .....                                                     | 8         |
| Zulassungsbedingungen zur Prüfung .....                           | 8         |
| Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung .....              | 8         |
| Kosten .....                                                      | 9         |
| <b>Qualitätsbeauftragte*r .....</b>                               | <b>10</b> |
| Dauer .....                                                       | 10        |
| Tätigkeitsbereich und Aufgabenbeschreibung .....                  | 10        |
| Lernergebnisse - Ausbildungsziele .....                           | 10        |
| Teilnehmende und Voraussetzungen .....                            | 11        |
| Ausbildungsinhalte .....                                          | 11        |
| Prüfung .....                                                     | 12        |
| Zulassungsbedingungen zur Prüfung .....                           | 13        |
| Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung .....              | 13        |
| Kosten .....                                                      | 13        |
| <b>Auditor*in (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> party) .....</b> | <b>14</b> |
| Dauer .....                                                       | 14        |
| Teilnehmende und Voraussetzungen .....                            | 14        |
| Lernergebnisse - Ausbildungsziele .....                           | 15        |
| Ausbildungsinhalt .....                                           | 15        |
| Prüfung .....                                                     | 16        |
| Zulassungsbedingungen zur Prüfung .....                           | 17        |
| Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung .....              | 18        |
| Kosten .....                                                      | 18        |
| Veranstalter .....                                                | 19        |

# Allgemeines

Die Ausbildung und Zertifizierung bestehen aus drei Stufen.



## Lehrgangsdurchführung und Onlinemöglichkeiten

Grundsätzlich wird der Lehrgang in Präsenz durchgeführt. In einzelnen Fällen, wo dies nicht möglich ist oder wo es sinnvoll ist, wird auf virtuelle Lernmethoden zurückgegriffen.

In Absprache mit den jeweiligen Trainer\*innen sind folgende Methoden für einzelne Module möglich:

- Webinare
- Hybridveranstaltungen
- Online-Privatissimum

Die Onlineveranstaltungen werden mit ZOOM durchgeführt.

Wir behalten uns vor das Lehrgangskonzept, zu den zum Zeitpunkt der Durchführung aktuellen Anforderungen von System Cert, anzupassen.

## Lehrgangsleitung und Trainer\*innen



**Dr. in Gaby Filzmoser MA**

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



**Petra König MAS**

Stv. Geschäftsführerin, Bildungsmanagerin  
und Qualitätsmanagerin und Auditorin der  
ARGE BHÖ

und weitere externe Trainer\*innen

## Anmeldung und Zimmerreservierung

Bis 3 Wochen vor Seminarbeginn bei

Petra König

[koenig@arge-bildungshaeuser.at](mailto:koenig@arge-bildungshaeuser.at)

Tel.: +43 664 4417190

Die Ausbildung wird von der



anerkannt!

# Qualitätscoach

## Dauer

40 UE Lehrveranstaltung, 2 Module jeweils 3 Tage

Die Mindestanwesenheit im Lehrgang darf 75 % nicht unterschreiten.

## Tätigkeitsbereich und Aufgabenbeschreibung

Qualitätscoaches sind verantwortlich für die Implementierung, Aufrechthaltung und Optimierung des Qualitätsmanagementsystems. In der ARGE BHÖ unterstützen sie die zertifizierten Qualitätsbeauftragten in ihren Tätigkeiten.

## Lernergebnisse - Ausbildungsziele

Absolvent\*innen dieses Lehrgangs ...

- können Prozesse nach internationalen Standards erheben, dokumentieren, anwenden und adaptieren
- 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

## Teilnehmende und Voraussetzungen

Mitarbeiter\*innen 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 (LAP oder höherwertige Ausbildung) oder Matura oder mind. 5 Jahre Berufserfahrung (vollzeitäquivalent) in der Erwachsenenbildung

## Ausbildungsinhalte

| Themen                            | Lehrinhalte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | UE |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Moderation und Teamarbeit         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle/Aufgaben des Moderators</li> <li>• Spielregeln der Teamarbeit</li> <li>• Planung/Durchführung einer Moderation</li> </ul>                                                                                                                                                                        | 3  |
| Managementsysteme im Überblick    | Wesentliche Begriffsdefinitionen und die Bedeutung für Bildungseinrichtungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriffe</li> <li>• Systemdenken</li> <li>• Managementfunktionen</li> <li>• Bestandteile eines Managementsystems</li> <li>• Entwicklung des Qualitätsmanagements</li> <li>• etablierte QM-Systeme im Überblick</li> </ul> | 4  |
| Prozessmanagement                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitionen</li> <li>• Prozessstrukturtransparenz. Entwicklung, -arten</li> <li>• Darstellen von Prozessen</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | 9  |
| Normenfamilie ISO9000             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normenfamilie (9000, 9001, 9004, 19011)</li> <li>• Grundsätze der ISO 9001; Begriffe</li> <li>• das Modell der ISO 9001</li> <li>• Forderungen der ISO 9001 im Detail</li> </ul>                                                                                                                       | 20 |
| Akkreditierung und Zertifizierung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitionen</li> <li>• Auditarten</li> <li>• Grundlagen der Auditierung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | 4  |



## Prüfung

Die Prüfung und Zertifizierung erfolgt durch System Cert.

Sie besteht aus folgenden Teilen:



### Schriftliche Prüfung

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           |

## Zulassungsbedingungen zur Prüfung

Teilnehmer\*innen, die die Prüfung absolvieren wollen, müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- Absolvierte Ausbildung (mind. 75 %)
- Abgabe Teilnehmer\*innendatenblatt
- Abgabe Antrag zur Zertifizierung Qualitätscoach
- Abgabe einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

## Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung

Teilnehmer\*innen, die die Voraussetzungen erfüllen und die Prüfung positiv absolvieren erhalten das

**Zertifikat – „Qualitätscoach“**

Die Zertifikatsverleihung erfolgt im Rahmen eines Q-Zirkels der ARGE BHÖ.

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



## Kosten

Für die Teilnehmer\*innen aus den Häusern der ARGE Bildungshäuser Österreich werden die gesamten Seminarkosten (inkl. Unterkunft und Verpflegung, Seminar Getränke, Prüfungsgebühr) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten und wird am Jahresende mit der Personalsubvention abgerechnet.

Für Teilnehmende aus Hotel-Kooperationen von ARGE-Mitgliedshäusern ist der **Kursbeitrag um 50 % ermäßigt und beträgt € 750,-** (Prüfungsgebühr, Mittag- und Abendessen und Seminar Getränke). Zimmer/Frühstück und Reisekosten sind nicht inkludiert.

Für Teilnehmer\*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** (inkl. Prüfungsgebühr, Mittag-/Abendessen und Seminar Getränke). Reisekosten, Nächtigung und Frühstück sind nicht inkludiert.

# Qualitätsbeauftragte\*r

## Dauer

40 UE Lehrveranstaltung, 2 Module jeweils 3 Tage

Die Mindestanwesenheit im Lehrgang darf 75 % nicht unterschreiten.

## Tätigkeitsbereich und Aufgabenbeschreibung

Die Ausbildung zur\*zum Qualitätsbeauftragte\*n setzen auf die Zertifizierung von Qualitätscoaches auf. Sie bewegen sich in etablierten Qualitätsmanagementsystemen und optimieren diese. Sie leiten und moderieren Teams und tragen zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems bei.

## Lernergebnisse - Ausbildungsziele

Absolvent\*innen dieses Lehrgangs ...

- 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 und Überzeugungsarbeit leisten

## Teilnehmende und Voraussetzungen

Mitarbeiter\*innen 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 (LAP oder höherwertige Ausbildung) oder Matura oder 5 Jahre Berufserfahrung (vollzeitäquivalent) in der Erwachsenenbildung
- Allgemeine berufliche Praxis (in der Erwachsenenbildung) im Ausmaß von mindestens zwei Jahren auf Basis einer vollzeitäquivalenten Beschäftigung
- Erfolgreiche Zertifizierung zum Qualitätscoach

## Ausbildungsinhalte

| Themen                                          | Lehrinhalte                                                                                                                                                                                                            | UE |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kund*innenorientierung und Methoden zur Messung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• KANO Modell</li> <li>• Bedeutungs-Eindrucksanalyse</li> <li>• Frequenz-Relevanzanalyse</li> </ul>                                                                             | 8  |
| Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tools zu Verbesserungszyklen (PDCA, Radar, ....) und ausgewählte Entscheidungstechniken mit branchenspezifischen Fallbeispielen</li> <li>• 7 Tools und 7 New Tools</li> </ul> | 12 |
| Prozesssimulation                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planspiel</li> </ul>                                                                                                                                                          | 4  |
| Spezielle Methoden des Qualitätsmanagements     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FMEA</li> <li>• Quality Function Deployment</li> <li>• Benchmarking</li> </ul>                                                                                                | 8  |
| Statistik im Qualitätsmanagement                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Statistik</li> <li>• Statistische Prozesslenkung</li> <li>• Grundlagen Six Sigma</li> <li>• Prozessfähigkeit</li> </ul>                                        | 8  |

## Prüfung

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



### Schriftliche Prüfung

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 |
|-------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| Kund*innenorientierung 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           |

### Mündliche Prüfung – Implementierung einer QM-Methode und Präsentation

Die Teilnehmenden erhalten die Aufgabe eine QM-Methode/ein QM-Werkzeug in der eigenen Organisation zu implementieren.

Dafür müssen sie Überzeugungsarbeit leisten und die Geschäftsführung oder Mitarbeitende von der Sinnhaftigkeit überzeugen bzw. zur Mitarbeit motivieren. Diese Überzeugungsarbeit ist im Zuge der Prüfung mittels eines simulierten Vortrages bzw. einer Präsentation darzustellen.

Inhalte bzw. Themen der Präsentation:

- Darlegung des Ist-Zustands/Problemstellung im Unternehmen
- Grobe Skizzierung von min. drei geeigneten Methoden, um die Ausgangssituation entgegenzutreten
- Detailvorstellung der gewählten favorisierten Methode bzw. des Werkzeugs
- Beschreibung des zu erwartenden Nutzens und etwaiger Nachteile für die Organisation
- Vorstellung des Plans zur Umsetzung/Implementierung der Methode bzw. des Werkzeugs

## Zulassungsbedingungen zur Prüfung

Teilnehmer\*innen, die die Prüfung absolvieren wollen, müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- Absolvierte Ausbildung (mind. 75 %)
- Abgabe Teilnehmer\*innendatenblatt
- Abgabe Antrag zur Zertifizierung Qualitätsbeauftragte\*r
- Abgabe einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

## Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung

Teilnehmer\*innen, die die Voraussetzungen erfüllen und die Prüfung positiv absolvieren erhalten das

**Zertifikat – „Qualitätsbeauftragte\*r“**

Die Zertifikatsverleihung erfolgt im Rahmen eines Q-Zirkels der ARGE BHÖ.

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

## Kosten

Für die Teilnehmer\*innen aus den Häusern der ARGE Bildungshäuser Österreich werden die gesamten Seminarkosten (inkl. Unterkunft und Verpflegung, Seminargetränke, Prüfungsgebühr) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten und wird am Jahresende mit der Personalsubvention abgerechnet.

Für Teilnehmende aus Hotel-Kooperationen von ARGE-Mitgliedshäusern ist der **Kursbeitrag um 50 % ermäßigt und beträgt € 750,-** (Prüfungsgebühr, Mittag- und Abendessen und Seminargetränke). Zimmer/Frühstück und Reisekosten sind nicht inkludiert.

Für Teilnehmer\*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** (inkl. Prüfungsgebühr, Mittag-/Abendessen und Seminargetränke). Reisekosten, Nächtigung und Frühstück sind nicht inkludiert.

# Auditor\*in (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> party)

## Dauer

32 UE Präsenz-Lehrveranstaltung, 2 Module jeweils 3 Tage

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

## Teilnehmende und Voraussetzungen

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

### Für AuditorIn 1st party

- Gültiges Zertifikat Qualitätsbeauftragte\*r
- abgeschlossene Berufsausbildung (LAP oder höherwertige Ausbildung) oder Matura oder mind. 3jährige Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung
- kein Auditpraxisnachweis erforderlich

### Für AuditorIn 2nd party

- Gültiges Zertifikat Qualitätsbeauftragte\*r
- Anforderungen an 1st party Auditor\*in
- abgeschlossene Berufsausbildung (LAP oder höherwertige Ausbildung) oder Matura
- 2jährige Berufspraxis (vollzeitäquivalent) in der Erwachsenenbildung und im QMS
- Teilnahme an 3 Audits (1<sup>st</sup> oder 2<sup>nd</sup> Party) á mind. 1 Tag als leitende\*er Auditor\*in oder Co-Auditor\*in

## Lernergebnisse - Ausbildungsziele

Absolvent\*innen dieses Lehrgangs ...

- haben grundlegende Kenntnisse über Audits, Auditprogramme und Audittechniken
- können Auditprogramme erstellen, umsetzen und verbessern
- können Audits durchführen und Feststellungen hinsichtlich der Konformität treffen
- können auf spezifische Gegebenheiten von Organisationen eingehen
- können Audits in Auditberichten dokumentieren
- können Verbesserungspotenziale bzw. „Nichterfüllung“ von Auditkriterien identifizieren und kommunizieren
- können Überzeugungsarbeit leisten

## Ausbildungsinhalt

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



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Dokumente für Auditor*innen     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumente des Auditkriteriums (PB, QMHB, EMHB ...)</li> <li>• Auditprogramm</li> <li>• Beauftragung, Auditplan, Auditchecklisten, Auditberichte</li> </ul>                                                                                                      | 2 |
| Prozessmanagement               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitionen &amp; Begriffe</li> <li>• Nutzen und Wirkung eines Prozessgedankens</li> <li>• Abgrenzung zur Funktionsorientierung</li> <li>• Prozesserarbeitung (LIPOK)</li> <li>• Grundlagen des Prozessmanagements; Ziele und Messung von Prozessen</li> </ul> | 3 |
| Kommunikation für Auditor*innen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Tipps und Tricks von Auditoren für Auditoren</li> </ul>                                                                                                                                                                 | 3 |
| Vertiefung Prozessmanagement    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemgrenzen</li> <li>• Schwerpunkt Prozessaudits in der Simulation</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | 4 |
| Vertiefung ISO 19011            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktische Anwendung</li> <li>• Simulation von Auditsituationen</li> <li>• Erstellen und Anwenden von Auditunterlagen</li> </ul>                                                                                                                                | 4 |

## Prüfung

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



### Schriftliche Prüfung

Die **schriftliche Prüfung** in Form eines Multiple Choice Tests wird aus einem einheitlichen

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

## Mündliche Prüfung – 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 Prüfer\*in) sind weiters folgende Punkte zu erarbeiten:

- Etwaige Verbesserungspotenziale
- Auditfeststellungen
- Auditschlussfolgerungen

Zur Auditsimulation ist auf Basis des simulierten Audits ein Fachgespräch durch den\*die Prüfer\*in durchzuführen. (Vertiefende Fragen zu den erarbeiteten Inhalten und zur Durchführung des Audits). Die Fragenstellungen beziehen sich ebenfalls auf die Lehrinhalte der Ausbildung.

## Zulassungsbedingungen zur Prüfung

Teilnehmer\*innen, 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\*er Auditor\*in oder Co-Auditor\*in (Teilnahme ist aktiv) (für 1st party Auditor\*innen ist kein Praxisnachweis erforderlich)
- Abgabe Teilnehmer\*innendatenblatt
- Abgabe Antrag zur Zertifizierung Auditor\*in
- Abgabe einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

## Abschluss, Zertifizierung und Rezertifizierung

Teilnehmer\*innen, die die Voraussetzungen erfüllen und die Prüfung positiv absolvieren erhalten das

**Zertifikat – „Auditor\*in 1<sup>st</sup> party“ oder „Auditor\*in 2<sup>nd</sup> party“**



Die Zertifikatsverleihung erfolgt im Rahmen eines Q-Zirkels der ARGE BHÖ.

### Auditor\*in 1<sup>st</sup> party

Das Zertifikat ist für **5 Jahre** gültig und kann nach Nachweis von

- 2 Fortbildungstagen (á 8 UE) und
- Praktischer Einsatz als AuditorIn von mind. **5 Tagen**

erneuert werden.

### Auditor\*in 2<sup>nd</sup> party

Das Zertifikat ist für **4 Jahre** gültig und kann nach Nachweis von

- 2 Fortbildungstagen (á 8 UE) und
- Praktischer Einsatz als AuditorIn von mind. **10 Tagen**

erneuert werden.

## Kosten

Für die Teilnehmer\*innen aus den Häusern der ARGE Bildungshäuser Österreich werden die gesamten Seminarkosten (inkl. Unterkunft und Verpflegung, Seminar Getränke, Prüfungsgebühr) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten und wird am Jahresende mit der Personalsubvention abgerechnet.

Für Teilnehmende aus Hotel-Kooperationen von ARGE-Mitgliedshäusern ist der **Kursbeitrag um 50 % ermäßigt und beträgt € 750,-** (Prüfungsgebühr, Mittag- und Abendessen und Seminar Getränke). Zimmer/Frühstück und Reisekosten sind nicht inkludiert.

Für Teilnehmer\*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** (inkl. Prüfungsgebühr, Mittag-/Abendessen und Seminar Getränke). Reisekosten, Nächtigung und Frühstück sind nicht inkludiert.

## Veranstalter

ARGE Bildungshäuser Österreich

c/o BH Schloss St. Martin

Kehlbergstraße 35 • 8054 Graz

Tel.: +43 316 283655

[office@arge-bildungshaeuser.at](mailto:office@arge-bildungshaeuser.at) | [www.arge-bildungshaeuser.at](http://www.arge-bildungshaeuser.at)

