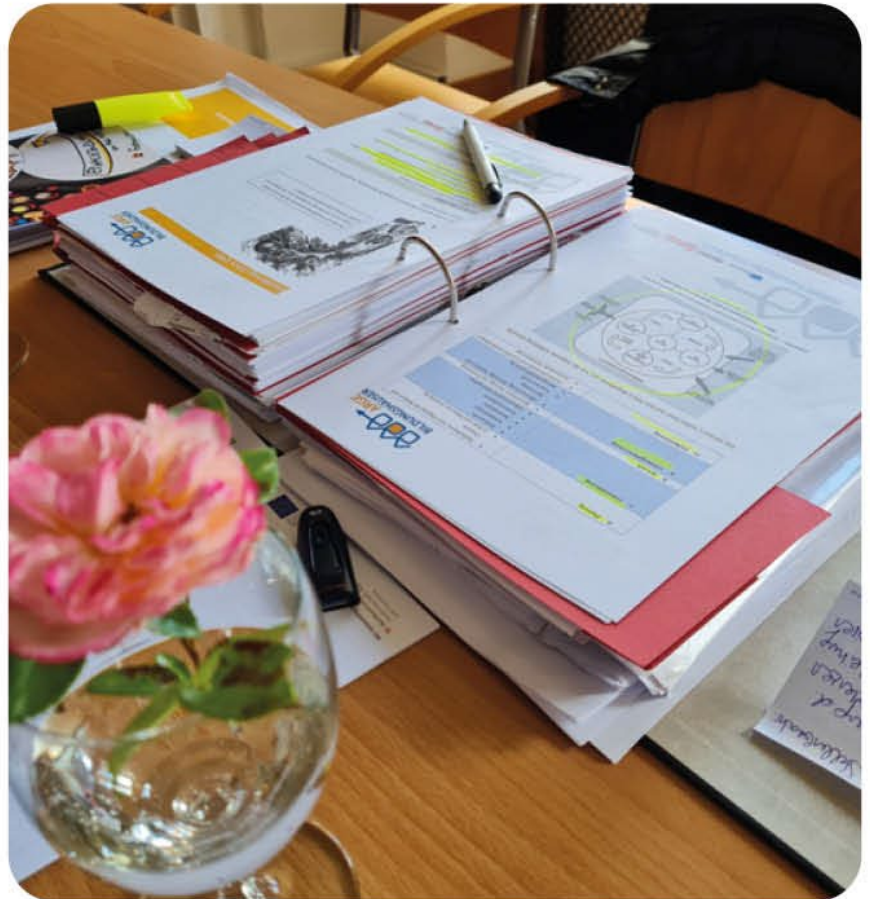


Ausbildung nach ISO 9001



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

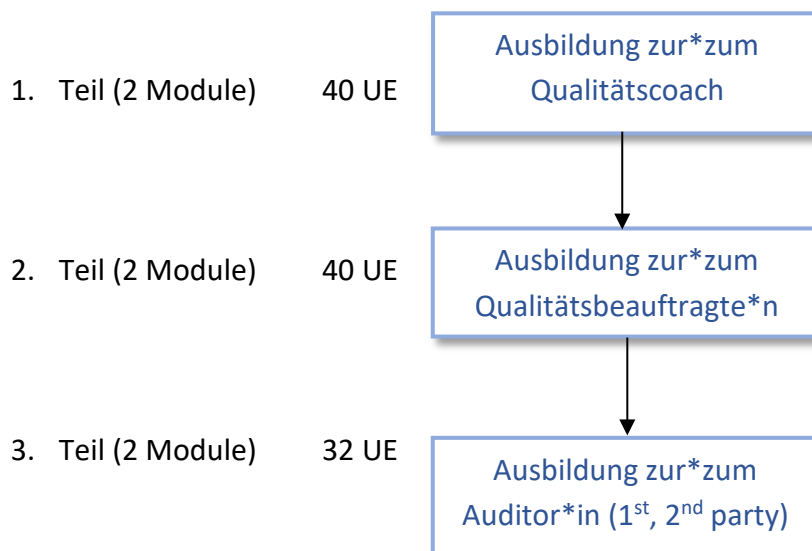
Wba-diplomierte Erwachsenenbildnerin

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Inhaltsverzeichnis	3
Allgemeines	4
Lehrgangsdurchführung und Onlinemöglichkeiten	4
Lehrgangsleitung und Trainer*innen	5
Anmeldung und Zimmerreservierung	5
Qualitätscoach	6
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	9
Kosten.....	9
Qualitätsbeauftragte*r	10
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
Auditor*in (1st and 2nd party)	14
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

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"> • Rolle/Aufgaben des Moderators • Spielregeln der Teamarbeit • Planung/Durchführung einer Moderation 	3
Managementsysteme im Überblick	<p>Wesentliche Begriffsdefinitionen und die Bedeutung für Bildungseinrichtungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begriffe • Systemdenken • Managementfunktionen • Bestandteile eines Managementsystems • Entwicklung des Qualitätsmanagements • etablierte QM-Systeme im Überblick 	4
Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Definitionen • Prozessstrukturtransparenz. Entwicklung, -arten • Darstellen von Prozessen 	9
Normenfamilie ISO9000	<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
Akkreditierung und Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • Definitionen • Auditarten • Grundlagen der Auditierung 	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

Mündliche Prüfung - Kurzreferat

Teilnehmende bereiten ein selbstgewähltes Schwerpunktthema aus den Ausbildungsinhalten vor und bereiten dieses für die Prüfung als Kurzreferat auf.

Inhalte des Referats:

- Erläuterung des Themas
- Darstellung der Theorie aus den Ausbildungsinhalten
- Transfer/Interpretation in die Praxis
- Darlegung zu weiteren Themen/Schnittstellen im Umfeld des gewählten Themas aus den Ausbildungsinhalten.

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 (á 8 UE) erneuert werden.

Kosten

Für die Teilnehmer*innen 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 und wird am Jahresende mit der Personalsubvention abgerechnet.

Für Teilnehmer*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** inkl. Prüfungsgebühr. Reisekosten und Übernachtungskosten 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"> • KANO Modell • Bedeutungs-Eindrucksanalyse • Frequenz-Relevanzanalyse 	8
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
Prozesssimulation	<ul style="list-style-type: none"> • Planspiel 	4
Spezielle Methoden des Qualitätsmanagements	<ul style="list-style-type: none"> • FMEA • Quality Function Deployment • Benchmarking 	8
Statistik im Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Statistik • Statistische Prozesslenkung • Grundlagen Six Sigma • Prozessfähigkeit 	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, exkl. Getränke) 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 Teilnehmer*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** inkl. Prüfungsgebühr. Reisekosten und Übernachtungskosten sind nicht inkludiert.

Auditor*in (1st and 2nd 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 (1st oder 2nd 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"> • 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 Auditor*innen	<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 Auditor*innen	<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
Kommunikation für Auditor*innen	<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

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 1st party“ oder „Auditor*in 2nd party“**



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

Auditor*in 1st 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 2nd 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 (Unterkunft und Verpflegung, exkl. Getränke) von der ARGE Bildungshäuser finanziert. Reisekosten sind nicht inkludiert. Ein **Selbstbehalt von EUR 100,-** ist zu leisten.

Für Teilnehmer*innen aus anderen Einrichtungen betragen die **Kosten EUR 1.500,-** inkl. Prüfungsgebühr. Reisekosten und Übernachtungskosten 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 | www.arge-bildungshaeuser.at

