

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Lehrgang Qualitätscoach und Auditor:in 1st party – in Kombination

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Die Kombinationsausbildung verbindet zwei Rollen, die in der Praxis ohnehin zusammengehören: Der Qualitätscoach baut Prozesse auf, erklärt das System und leistet Überzeugungsarbeit im Bereich – die interne Auditorin bzw. der interne Auditor prüft, ob es wirkt. Wer beides beherrscht, versteht den Regelkreis vollständig. Beide Lehrgänge teilen sich einen Teil ihrer Inhalte: Begriffe, Managementsysteme, Prozessmanagement, die ISO 9000 Normenfamilie sowie Akkreditierung und Zertifizierung werden nur einmal behandelt. Statt 40 plus 24 Unterrichtseinheiten in zwei getrennten Lehrgängen umfasst die Kombination 48 Unterrichtseinheiten an sechs Tagen – rund ein Viertel weniger Zeitaufwand bei identischem Kompetenzumfang. Der Lehrgang schließt optional mit beiden Personenzertifizierungen gemäß ISO/IEC 17024 ab: Qualitätscoach und Auditor:in 1st party. Prüfung und Zertifizierung werden an die akkreditierte Zertifizierungsstelle SystemCERT übertragen. Die Inhalte sind auf dem jeweils gültigen Stand der ISO 9001 und der ISO 19011.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Qualitätsmanagement gelingt oder scheitert an den Personen, die es in den Fachbereichen vertreten – und daran, ob jemand nachprüft, was tatsächlich gelebt wird. Beides in einer Person zu bündeln, ist gerade in kleinen und mittleren Organisationen die wirtschaftlichste Lösung.
- Wer nur auditiert, ohne Prozessarbeit zu verstehen, erhebt formale Feststellungen. Wer nur Prozesse beschreibt, ohne die Auditperspektive zu kennen, dokumentiert an der Prüfbarkeit vorbei. Die Kombination schließt beide Lücken.
- Alle zertifizierbaren Managementsystemnormen fordern interne Audits – in der ISO 9001 geregelt in Abschnitt 9.2. Die Organisation muss sicherstellen, dass die eingesetzten Auditor:innen objektiv, unparteiisch und kompetent sind.
- Die ISO 9001 hat ab der Revision 2015 hat den Blick geweitet: Kontext der Organisation, interessierte Parteien, risikobasiertes Denken und dokumentierte Information sind an die Stelle von QM-Handbuch, sechs Pflichtverfahren und Vorbeugemaßnahmen getreten. Die ISO 19011 wurde ebenso entsprechend überarbeitet – sieben statt sechs Auditprinzipien, erstmals mit Anleitung zu Remote-Audits.
- Mit der Revision ISO 9001:2026 kommen weitere Themen hinzu: Klimawandel im Kontext, getrennte Behandlung von Risiken und Chancen, Qualitätskultur und ethisches Verhalten sowie Ziele, Kriterien und Umfang je internem Audit. Beide Rollen sind davon unmittelbar betroffen.
- Zwei Personenzertifizierungen nach ISO/IEC 17024 aus einem Lehrgang – das ist gegenüber Kunden, Auftraggebern und Zertifizierungsstellen ein deutlich belastbarer Kompetenznachweis als eine Teilnahmebestätigung.

ZIEL DER LEISTUNG

Der Lehrgang verfolgt die Ziele beider Einzellehrgänge vollständig. Im Einzelnen:

- Die Teilnehmenden verstehen Zweck, Aufbau und Wirkungsweise von Managementsystemen und beherrschen die zentralen Begriffe des Qualitäts- und Prozessmanagements.
- Sie können Prozesse erheben, abgrenzen, darstellen und dokumentieren – von der Prozesslandkarte bis zum Prozessschritt – und daraus Leistungsindikatoren ableiten.
- Sie kennen die Anforderungen der ISO 9001 kapitelweise, können sie auf die eigene Organisation anwenden und den Anpassungsbedarf einschätzen.
- Sie leisten Überzeugungsarbeit im Unternehmen: Sie moderieren Verbesserungsteams, führen Workshops und präsentieren Ergebnisse.
- Sie kennen die Begriffe und die sieben Auditprinzipien der ISO 19011 und können ein Auditprogramm risiko- und chancenbasiert erstellen.

- Sie bereiten Einzelaudits vor, führen sie entlang von Prozessketten durch und erheben Auditnachweise durch Befragung, Beobachtung und Auswertung dokumentierter Information.
- Sie formulieren Auditfeststellungen – Konformität, Nichtkonformität und Verbesserungspotenziale – belegbar und nachvollziehbar, erstellen Auditberichte und veranlassen Auditfolgemassnahmen.
- Sie beherrschen die Gesprächsführung im Audit: Fragetechnik, aktives Zuhören und den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.
- Sie kennen die Anforderungen der ISO 19011 an Kompetenz und Bewertung von Auditor:innen und können ihre eigene Kompetenzentwicklung planen.
- Die Teilnehmenden sind auf beide Zertifizierungsprüfungen nach ISO/IEC 17024 vorbereitet.

ZIELGRUPPE UND TEILNEHMERKREIS

- Abteilungs- und Bereichsverantwortliche sowie Fach- und Führungskräfte, die Qualitätsthemen in ihrem Verantwortungsbereich vertreten
- Mitarbeitende im Qualitäts- und Prozessmanagement, die beide Rollen ausüben sollen
- Prozessverantwortliche und Key-User des Managementsystems
- Künftige Qualitätsmanagementbeauftragte, die von Beginn an über Prozess- und Auditkompetenz verfügen sollen
- Beschäftigte, die das Managementsystem im Unternehmen kommunizieren und vertreten und zugleich bei internen Audits mitwirken
- Organisationen, die mit begrenztem Zeitbudget mehrere Rollen gleichzeitig besetzen müssen
- Empfohlene Gruppengröße: 6 bis 12 Personen; größere Gruppen nach Abstimmung mit angepasstem Methodenkonzept
- Vorkenntnisse sind nicht erforderlich; für die optionalen Zertifizierungsprüfungen gelten die Voraussetzungen der Zertifizierungsstelle (siehe eigener Abschnitt)

INHALTE – MODULE DES LEHRGANGS

Der Lehrgang gliedert sich in sieben Blöcke mit insgesamt 48 Unterrichtseinheiten. Die Blöcke 1 bis 5 entsprechen dem Kompetenzumfang Qualitätscoach, die Blöcke 6 bis 7 ergänzen die auditspezifischen Inhalte. Der Zeitgewinn gegenüber zwei getrennten Lehrgängen entsteht dort, wo Begriffe, Managementsysteme, Prozessmanagement sowie Akkreditierung und Zertifizierung sonst zweimal behandelt würden.

Block	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
1 3 UE	Begriffe, Moderation und Teamarbeit: Rolle und Aufgaben der Moderatorin bzw. des Moderators – Expertin für Methodik, nicht für Inhalt; Spielregeln in der Teamarbeit; Teilnehmertypen und Umgang mit ihnen; Kommunikationsgrundlagen (Inhalts- und Beziehungsebene, selektive Wahrnehmung); Planung, Vorbereitung und Durchführung einer Moderation in den Phasen Einstieg, Hauptteil und Abschluss; Werkzeuge: Kartenabfrage, Brainstorming, Affinitätsdiagramm, Mind-Map, Ursachen-Wirkungs-Diagramm, Punktebewertung; Aufbau und Durchführung einer Präsentation	Fähigkeit, ein Verbesserungsteam zu moderieren und Ergebnisse zu präsentieren

Block	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
2 4 UE	Managementsysteme: Begriffe und Systemdenken (Komponente, Beziehung, Systemgrenze, Teilsystem, Umwelt); Managementfunktionen und Bestandteile eines Managementsystems; Qualitätsbegriff nach ISO 9000 und die Dimensionen von Qualität; Entwicklung des Qualitätsmanagements von der Endkontrolle bis zum kontext-, risiko- und nachhaltigkeitsorientierten Qualitätsmanagement; etablierte Modelle im Überblick: ISO 9001, ISO 9004, EFQM-Modell, Balanced Scorecard, Six Sigma mit DMAIC; integrierte Managementsysteme und harmonisierte Struktur	Orientierung im „System der Systeme“ und Verständnis, warum und wozu zertifiziert wird
3 9 UE	Prozessmanagement: Prozessdefinition nach ISO 9000, Abgrenzung von Prozess und Ablauf; LIPOK-Modell (Lieferant – Input – Prozess – Output – Kunde) mit Leistungsvereinbarung und Ressourcen; Prozessarten (Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse); Prozessebenen von der Prozesslandkarte bis zum Prozessschritt; Prozessentwicklung top-down mit bottom-up-Rückfluss; Prozessstruktur- und Prozessleistungstransparenz; beherrschte und fähige Prozesse; Leistungsindikatoren für Prozessleistung, -kosten, -zeiten und Abwicklungsqualität; Prozessmanagement in vier Phasen; angemessener Detaillierungsgrad	Eigenständig erhobene und dargestellte Prozesse samt Kennzahlen – zugleich Grundlage für das prozessorientierte Auditieren
4 20 UE	ISO 9000 Normenfamilie: Aufbau und Zusammenspiel von ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 und ISO 19011; die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements; zentrale Begriffe; das Modell der ISO 9001 mit harmonisierter Struktur und P-D-C-A-Zyklus; die Forderungen der ISO 9001 im Detail – Kontext der Organisation und interessierte Parteien (4), Führung und Qualitätspolitik (5), Risiken und Chancen, Qualitätsziele und Planung von Änderungen (6), Ressourcen, Kompetenz, Bewusstsein und dokumentierte Information (7), Betrieb von der Kundenkommunikation bis zur Steuerung fehlerhafter Ergebnisse (8), Bewertung der Leistung einschließlich Kundenzufriedenheit, internem Audit und Managementbewertung (9), Verbesserung und Umgang mit Nichtkonformitäten (10); typische Auditschwerpunkte je Kapitel	Klares Bild von Aufbau, Logik und Anforderungen der Norm – als Anwendungs- und zugleich als Auditkriterium
5 4 UE	Akkreditierung und Zertifizierung: Definitionen und Zusammenhänge, Rolle der Akkreditierungsstelle (ISO/IEC 17011) sowie der Konformitätsbewertungsstellen für Prüfung (ISO/IEC 17025), Inspektion (ISO/IEC 17020), Managementsystemzertifizierung (ISO/IEC 17021-1) und Personenzertifizierung (ISO/IEC 17024); Auditarten – Erst-, Zweit- und Drittparteienaudit, kombiniertes und gemeinsames Audit, System-, Prozess- und Produktaudit; Ablauf eines Zertifizierungsaudits in Stufe 1 und Stufe 2, Überwachungs- und Rezertifizierungszyklus	Sichere Einordnung jeder Auditsituation und Verständnis des Zertifizierungssystems

Block	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
6 4 UE	Auditprogramm und Auditdurchführung nach ISO 19011: die sieben Auditprinzipien; Leiten und Lenken eines Auditprogramms (Kapitel 5) mit Zielen, Rollen, Risiken und Chancen, Ressourcen und Auditaufwand nach P-D-C-A; Auswahl der Auditmethoden einschließlich Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie und Remote-Audits; Prüfung dokumentierter Information, Auditplan, Arbeitsdokumente, Checklisten und Stichprobenpläne; Durchführung eines Audits (Kapitel 6) von der Veranlassung über Eröffnungsgespräch, Nachweiserhebung und Verifizierung bis zum Abschlussgespräch	Eigenständig erstelltes Auditprogramm und vollständige Auditvorbereitung
7 4 UE	Kommunikation im Audit, Feststellungen und Bericht: Gesprächsvorbereitung, aktives Zuhören und Paraphrasieren, Frageformen und Fragetechnik, Umgang mit Wenig- und Vielsprechern, Ausweichen und aggressivem Verhalten, Körpersprache; Erstellen von Feststellungen zu Konformität, Nichtkonformität und Verbesserungspotenzialen, belegbare Formulierung, Auditschlussfolgerungen, Aufbau des Auditberichts, Abschluss des Audits und Auditfolgemassnahmen mit Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung; Kompetenz und Bewertung von Auditor:innen (Kapitel 7); Auditsimulation im Rollenspiel	Souveränität im Auditgespräch, belegbare Feststellungen und erste praktische Auditerfahrung

Die Blöcke werden, bei Firmenschulungen, im Vorfeld gewichtet und an die Ausgangslage der Teilnehmenden angepasst; die für beide Zertifizierungen erforderlichen Unterrichtseinheiten je Kompetenzinhalt bleiben dabei gewahrt. Bei firmeninternen Lehrgängen arbeiten wir mit Ihrer Prozesslandkarte, Ihrer Qualitätspolitik, Ihrem Auditprogramm und Beispielen aus Ihren eigenen Prozessen und Auditberichten. Auf Wunsch werden weitere Regelwerke – ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001 oder ISO/IEC 27001 – als zusätzliche Auditkriterien einbezogen.

ZEITGEWINN GEGENÜBER DEN EINZELLEHRGÄNGEN

Variante	Umfang	Anmerkung
Lehrgang Qualitätscoach (einzeln)	5 Tage / 40 UE	Moderation, Managementsysteme, Prozessmanagement, ISO 9000 Normenfamilie, Akkreditierung und Zertifizierung
Lehrgang Auditor:in 1st party (einzeln)	3 Tage / 24 UE	Enthält Begriffe, Managementsysteme, Prozessmanagement, ISO 9001 als Auditkriterium sowie Akkreditierung und Zertifizierung erneut
Summe bei getrennter Absolvierung	8 Tage / 64 UE	Rund 16 UE entfallen auf inhaltliche Überschneidungen
Kombinationslehrgang	6 Tage / 48 UE	Ersparnis von 2 Tagen bzw. 16 UE je Teilnehmenden bei identischem Kompetenzumfang

DIDAKTIK UND METHODEN

- Kurze Impulsvorträge mit unmittelbarem Praxisbezug statt Normvorlesung
- Durchgängige Arbeit an einem Fallbeispiel – bei firmeninternen Lehrgängen an Ihrem eigenen Managementsystem
- Prozesswerkstatt: Die Teilnehmenden erheben, strukturieren und dokumentieren einen eigenen Prozess über mehrere Lehrgangstage hinweg – dieser Prozess wird später auch auditert
- Durchgängige Übungsfolge: von der Prozesserhebung über das Auditprogramm und den Auditplan bis zur Feststellung und zum Bericht
- Moderationsübungen mit Rollenwechsel – jede und jeder moderiert mindestens einmal selbst

- Vollständige Auditsimulation mit Rollenwechsel – die Teilnehmenden erleben beide Seiten des Audits
- Arbeit am Normtext: Anforderungen werden gemeinsam gelesen, interpretiert und auf Praxisfälle angewendet
- Kollegiale Rückmeldung zu formulierten Feststellungen: belegbar oder nicht belegbar?
- Wissenssicherung durch Wiederholungssequenzen und Musterfragen zur Vorbereitung auf beide Prüfungen

PERSONENZERTIFIZIERUNG NACH ISO/IEC 17024 (OPTIONAL)

Der Lehrgang kann mit zwei akkreditierten Personenzertifizierungen abgeschlossen werden: Qualitätscoach und Auditor:in 1st party. Prüfung, Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatsausstellung werden an die, nach ISO/IEC 17024 akkreditierte, Zertifizierungsstelle SystemCERT Zertifizierungsges.m.b.H. übertragen. VIANOS advisory führt die Ausbildung durch; die Zertifizierungsstelle trifft die Zertifizierungsentscheidungen unabhängig. Die Teilnahme an der Zertifizierung ist freiwillig – der Lehrgang kann auch ohne Prüfung absolviert werden; ebenso ist die Zertifizierung für nur eine der beiden Kompetenzen möglich.

Punkt	Regelung der Zertifizierungsstelle
Zugangsvoraussetzung 1	Absolvierung des zugrundeliegenden Lehrgangs im Umfang von 48 Unterrichtseinheiten
Zugangsvoraussetzung 2	Nachweis einer abgeschlossenen Berufsausbildung (Lehrabschlusszeugnis oder höherwertige Ausbildung) oder einer abgeschlossenen Schulbildung zumindest auf Maturaniveau; für die Kompetenz Qualitätscoach zusätzlich möglich: zumindest fünf Jahre allgemeine Berufserfahrung (vollzeitäquivalent) mit Zustimmung bzw. Beschluss der Steuerungsgruppe
Erforderliche Nachweise	Teilnahmebestätigung des Lehrgangs sowie Ausbildungsnachweis (z. B. Lehrabschluss- oder Maturazeugnis, Diplom)
Anwesenheit im Lehrgang	Für die Kompetenz Qualitätscoach ist eine Mindestanwesenheit von 75 % gefordert; für die Kompetenz Auditor:in 1st party ist die vollständige Absolvierung nachzuweisen. In der Praxis bedeutet dies: durchgehende Teilnahme an allen sechs Tagen
Prüfungsform	Schriftliche Prüfung in Form eines Multiple-Choice-Tests mit 60 Fragen, generiert aus einem einheitlichen Fragenkatalog der Zertifizierungsstelle – je 30 Fragen für die beiden Kompetenzen
Zertifikatsgültigkeit	Qualitätscoach: 3 Jahre. Auditor:in 1st party: 5 Jahre. Die Zertifikate laufen getrennt und sind getrennt zu verlängern
Verlängerung Qualitätscoach	Nachweis von 2 Refreshing- bzw. Fortbildungstagen zu je 8 Unterrichtseinheiten aus den Kompetenzinhalten innerhalb der Gültigkeitsdauer; bei Nachweis eines vollzeitäquivalenten Einsatzes von einem Jahr in der Qualifikation (Bestätigung des Arbeitgebers) reduziert sich die Weiterbildung um einen Tag
Verlängerung Auditor:in 1st party	Nachweis von 2 Fortbildungstagen (16 Unterrichtseinheiten) sowie von mindestens 5 Tagen praktischer Audittätigkeit, gleichmäßig über den Gültigkeitszeitraum verteilt
Abgelaufenes Zertifikat	Ist ein Zertifikat länger als 6 Monate abgelaufen, ist für die betroffene Kompetenz eine Rezertifizierungsprüfung (Multiple-Choice-Test, 30 Fragen) zu absolvieren
Zertifizierungsgebühr	Wird von SystemCERT direkt verrechnet; laut Steckbrief der Zertifizierungsstelle (Stand 09/2025) 340,00 EUR je Person für beide Kompetenzen gemeinsam

Die angeführten Voraussetzungen, Gebühren und Verfahrensregeln liegen in der Verantwortung der Zertifizierungsstelle und können von dieser geändert werden. Maßgeblich sind das jeweilige Zertifizierungsprogramm sowie die Geschäftsbedingungen für die Personenzertifizierung von SystemCERT zum Zeitpunkt der Antragstellung. Wir prüfen die Zugangsvoraussetzungen im Rahmen der Anmeldung und unterstützen bei der Zusammenstellung der Nachweise.

Auf die unterschiedliche Gültigkeitsdauer der beiden Zertifikate weisen wir bei der Zertifikatsübergabe ausdrücklich hin.

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG BEI FIRMENSCHULUNGEN

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Zielgruppe, Teilnehmerzahl, Vorkenntnissen, anzuwendenden Regelwerken, Schwerpunkten, Terminen, Durchführungsort und Zertifizierungswunsch (eine oder beide Kompetenzen)	Auftrag, Ablaufrahmen, Terminplan
2	Vorbereitung: Sichtung der bereitgestellten Systemdokumentation, Abstimmung firmenspezifischer Beispiele, Anpassung der Unterlagen und Übungen, Prüfung der Zugangsvoraussetzungen der Teilnehmenden	Lehrgangskonzept, Teilnehmerunterlagen, geklärte Prüfungszulassung
3	Anmeldung zur Zertifizierung (optional): Zusammenstellung und Übermittlung der Nachweise an SystemCERT, Terminvereinbarung für die Prüfung	Zulassung der Teilnehmenden zur Prüfung
4	Durchführung: Moderation des sechstägigen Lehrgangs, Impulse, Prozesswerkstatt, Moderations- und Auditübungen, Auditsimulation, Normarbeit und Prüfungsvorbereitung; Führung der Anwesenheitsliste als Zulassungsnachweis	Durchgeführter Lehrgang, Arbeitsergebnisse der Gruppen
5	Prüfung (optional): Durchführung der schriftlichen Zertifizierungsprüfung über beide Kompetenzen nach den Vorgaben von SystemCERT	Prüfungsergebnis, Zertifizierungsentscheidungen durch die Zertifizierungsstelle
6	Auswertung: Teilnehmerfeedback, Zusammenführung der Arbeitsergebnisse	Kurzbericht mit Beobachtungen und Empfehlungen
7	Nachbereitung (optional): Begleitung der ersten eigenen internen Audits und Verbesserungsprojekte, Klärung offener Fragen, Follow-up-Termin	Praxistransfer, Follow-up-Protokoll

DAUER UND AUFWAND Bei FIRMENSCHULUNGEN

Leistungsbaustein	Richtwert
Auftragsklärung und Abstimmung der Schwerpunkte	0,25 – 0,5 Beratungstage
Vorbereitung und Anpassung der Unterlagen an Ihr System	1 – 2 Beratungstage
Durchführung des Lehrgangs	6 Tage (48 Unterrichtseinheiten)
Organisation der Zertifizierung und Prüfungsabwicklung (optional)	0,25 – 0,5 Beratungstage
Auswertung, Kurzbericht und Teilnehmerfeedback	0,25 – 0,5 Beratungstage
Begleitung des ersten eigenen Audits bzw. Verbesserungsprojekts (optional)	nach Aufwand, typischerweise 0,5 – 1 Beratungstag
Vollständige Durchführung (eine Gruppe, ein Standort)	in der Regel 7,5 – 9,5 Beratungstage

Eine Unterrichtseinheit umfasst 50 Minuten. Der Lehrgang wird üblicherweise in drei Blöcken zu je zwei Tagen durchgeführt, damit die Teilnehmenden zwischen den Blöcken an ihren eigenen Prozessen arbeiten können. Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Teilnehmerzahl, Vorkenntnissen, Anzahl der einbezogenen Regelwerke, dem Reifegrad des Managementsystems sowie dem Umfang der firmenspezifischen Anpassung.

Bei mehreren Gruppen reduziert sich der Vorbereitungsaufwand je Folgedurchführung deutlich. Der verbindliche Aufwand wird im Angebot festgelegt.

ERGEBNIS UND ABSCHLUSS

- Durchgeführter Lehrgang mit dokumentierter Anwesenheitsliste – verwendbar als Nachweis der Kompetenz- und Bewusstseinsbildung (ISO 9001, Kapitel 7.2 und 7.3) und zugleich als Zulassungsnachweis für beide Zertifizierungsprüfungen
- Teilnahmebestätigung über 48 Unterrichtseinheiten mit Darlegung der Kompetenzinhalte beider Qualifikationen
- Teilnehmerunterlage mit allen Inhalten auf dem jeweils gültigen Stand der ISO 9001 und der ISO 19011
- Arbeitsvorlagen zur weiteren Verwendung: Prozesssteckbrief, Prozesslandkarte, Kennzahlenblatt, Moderationsleitfaden, Kontext- und Risiko-Chancen-Matrix, Auditprogramm, Auditplan, Auditcheckliste, Abweichungs- und Maßnahmenprotokoll, Auditbericht
- Dokumentierte Arbeitsergebnisse der Prozesswerkstatt und der Auditsimulation in Form eines Fotoprotokolls
- Bei Teilnahme an der Zertifizierung: zwei Personenzertifikate der akkreditierten Zertifizierungsstelle SystemCERT gemäß ISO/IEC 17024 – „Qualitätscoach“ (gültig 3 Jahre) und „Auditor:in 1st party“ (gültig 5 Jahre)
- Kurzbericht an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber mit Beobachtungen, Rückmeldungen und Evaluierungsergebnissen

MEHRWERT UND NUTZEN

- Zwei Qualifikationen in sechs statt acht Tagen – zwei Tage weniger Ausfallzeit je Teilnehmenden bei identischem Kompetenzumfang
- Der geschlossene Regelkreis in einer Person: Prozesse aufbauen, das System erklären und anschließend prüfen, ob es wirkt
- Bessere Audits, weil die Auditor:innen Prozessarbeit von innen kennen – und bessere Prozessdokumentation, weil sie von vornherein prüfbar angelegt wird
- Auf dem aktuellen Stand: Der Lehrgang folgt der ISO 9001 und der ISO 19011 in der jeweils gültigen Fassung.
- Aufbau von Qualitätskompetenz in der Fläche – das System verteilt sich auf mehr Schultern und entlastet die QM-Verantwortlichen spürbar
- Unabhängig nachgewiesene Kompetenz durch zwei Personenzertifizierungen nach ISO/IEC 17024 – belastbar gegenüber Kunden, Auftraggebern und Zertifizierungsstellen
- Moderationskompetenz als Nebeneffekt mit hohem Eigenwert – nutzbar weit über Qualitätsthemen hinaus
- Vermittlung durch einen erfahrenen externen Auditor – die Teilnehmenden erfahren aus erster Hand, worauf Zertifizierungsstellen achten
- Klare Rollentrennung: Ausbildung und Zertifizierung liegen in getrennten Händen – die Unparteilichkeit der Zertifizierungsentscheidung bleibt gewahrt

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Konzeption und Durchführung des Lehrgangs halten wir uns an folgende Grundsätze:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – Inhalte aus Diskussionen, Gruppenarbeiten und Auditsimulationen werden nicht personenbezogen berichtet
- Unabhängigkeit (Unparteilichkeit) – wir bilden aus, die Zertifizierungsentscheidungen trifft ausschließlich die akkreditierte Zertifizierungsstelle

- Praxis vor Norminterpretation – Normtext wird erklärt, nicht vorgelesen
- Aktualität – die Unterlagen werden bei jeder Normrevision überarbeitet

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG BEI FIRMENSCHULUNGEN

- Benennung einer Ansprechperson für Organisation und inhaltliche Abstimmung
- Zugang zu den für die Anpassung erforderlichen Unterlagen (z. B. Qualitätspolitik, Prozesslandkarte, Organigramm, Auditprogramm, Auszüge aus der Systemdokumentation und aus Auditberichten)
- Freistellung der Teilnehmenden für die gesamte Dauer des Lehrgangs – wegen der unterschiedlichen Anwesenheitsanforderungen beider Kompetenzen ist die durchgehende Teilnahme an allen sechs Tagen erforderlich
- Bei gewünschter Zertifizierung: rechtzeitige Vorlage der Ausbildungsnachweise durch die Teilnehmenden
- Bereitschaft der Teilnehmenden, zwischen den Lehrgangsblocken an einem eigenen Prozess zu arbeiten
- Geeigneter Schulungsraum mit Beamer bzw. Bildschirm, Flipchart, Pinnwänden und Moderationsmaterial; für die Auditsimulation ein zusätzlicher Gruppenraum
- Bei Remote-Durchführung: stabile Videokonferenzumgebung mit Gruppenraumfunktion sowie Kamera und Mikrofon je Teilnehmenden
- Optional: eigene Normexemplare der Teilnehmenden bzw. der Organisation – Normtexte dürfen aus urheberrechtlichen Gründen nicht durch uns bereitgestellt werden
- Rechtzeitige Terminabstimmung – empfohlen mindestens acht Wochen im Voraus

ANWENDBARE REGELWERKE

Leitnormen des Lehrgangs sind die ISO 9001 in der jeweils gültigen Ausgabe als Anwendungs- und Auditkriterium sowie die ISO 19011:2018 als Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen. Ergänzend werden ISO 9000 (Begriffe) und ISO 9004 (nachhaltiger Erfolg und Selbstbewertung) behandelt. Für Akkreditierung und Zertifizierung gelten ISO/IEC 17011 (Akkreditierungsstellen), ISO/IEC 17021-1 (Zertifizierungsstellen für Managementsysteme) und ISO/IEC 17024 (Personenzertifizierungsstellen). Auf Wunsch werden ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001 und ISO/IEC 27001 einbezogen. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Ausgaben bzw. Entwürfe.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Prüfung, Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatsausstellung – diese obliegen ausschließlich der akkreditierten Zertifizierungsstelle SystemCERT; VIANOS advisory nimmt darauf keinen Einfluss
- Zertifizierungsgebühren der Zertifizierungsstelle sowie Kosten einer Wiederholungsprüfung
- Eine Garantie für das Bestehen der Prüfungen oder für die Erteilung der Zertifikate
- Ausbildung zur Auditor:in 2nd party oder 3rd party (als eigene Leistung beauftragbar)
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Aufbau oder Erstellung der Systemdokumentation und von Prozessbeschreibungen für die Organisation – die Prozesswerkstatt ist eine Übung und ersetzt keine Systemeinführung
- Durchführung interner Audits im Rahmen des Lehrgangs – die Auditsimulation ist eine Übung und kein Auditnachweis
- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits von Managementsystemen (diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten)
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Kosten der Teilnehmenden

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Begleitung der ersten eigenen internen Audits als Coach und Beobachter mit strukturierter Rückmeldung
- Begleitung der Prozesserhebung und Erarbeitung der Prozesslandkarte als externe Unterstützung
- Erstellung oder Überarbeitung des Auditprogramms und der Auditchecklisten Ihrer Organisation
- Refreshing-Tag für bereits zertifizierte Qualitätscoaches und Auditor:innen – anrechenbar als Fortbildungsnachweis für die Verlängerung beider Zertifikate
- Vertiefungsmodul Update ISO 9001:2026 mit Delta-Analyse für Ihre Organisation
- Vertiefungsmodul zu weiteren Regelwerken (ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001, ISO/IEC 27001) sowie zu integrierten Audits
- Kennzahlenentwicklung und Aufbau eines Prozesscontrollings
- Erweiterung der Kontextanalyse um die Klimawandel-Betrachtung sowie Aufbau der Risiko-Chancen-Systematik
- Workshop zur Entwicklung von Qualitätspolitik, Führungsleitbild und Code of Ethics
- Planung und Durchführung interner Audits als externe Stelle
- Erstellung und Moderation der Managementbewertung
- Sensibilisierungsworkshop Qualitätsmanagement für alle Mitarbeitenden
- Vorbereitung und Begleitung des externen Zertifizierungsaudits
- Wiederkehrende Durchführung des Lehrgangs zum Aufbau eines Pools aus Qualitätscoaches und internen Auditor:innen

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch. Die Zertifizierungsgebühr der Zertifizierungsstelle für beide Kompetenzen wird gesondert ausgewiesen bzw. direkt von SystemCERT verrechnet. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer
VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz
T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at