

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Schulung Prozessaudit

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

KURZBESCHREIBUNG

Wer schon auditiert hat, kennt das Ergebnis: Die Normkapitel sind abgearbeitet, die Checkliste ist voll, und über die Leistungsfähigkeit der Prozesse weiß niemand mehr als vorher. Die Schulung Prozessaudit verschiebt den Fokus vom System auf den Prozess. Auditiert wird entlang des Wertstroms – von der Kundenanforderung über alle Abteilungsgrenzen hinweg bis zum abgeschlossenen Geschäftsfall –, und zwar nicht nur auf Konformität, sondern auf Wirksamkeit, Fähigkeit und Verbesserungspotenzial. Grundlage ist ein Prozessanforderungskatalog, der die Anforderungen der ISO 9001 an Prozesse, die Empfehlungen der ISO 9004 einschließlich ihres Reifegradmodells, die Hinweise der ISO 19011, sowie die Anforderungen der eigenen Organisation zu einem einzigen, praktisch anwendbaren Auditkriterium zusammenführt. Dazu kommen die Methoden: Turtle, funktionsorientiert, retrograd, Top-Flop und Blitzaudit. Die Teilnehmenden erstellen ein eigenes Auditprogramm für Prozessaudits und arbeiten mit einer vollständigen Auditberichtsvorlage, die sie anschließend im eigenen Haus einsetzen können.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Interne Audits werden in der Praxis überwiegend als Systemaudits geführt: Die Normkapitel geben die Struktur vor, die Prozesse kommen nur als Nachweislieferanten vor. Das erfüllt die Normanforderung – erzeugt aber kaum Erkenntnis über die Leistungsfähigkeit der Organisation.
- Der Prozess ist die kleinste Einheit eines Managementsystems. Wenn ein System seine Ziele nicht erreicht, liegt die Ursache fast immer auf Prozessebene – an Schnittstellen, an fehlenden Kennzahlen, an unklaren Verantwortlichkeiten.
- Die ISO 9001 stellt in Abschnitt 4.4 einen umfassenden Katalog an Anforderungen an Prozesse auf – Eingaben, Ergebnisse, Abfolge und Wechselwirkung, Kriterien und Methoden, Ressourcen, Verantwortung und Befugnisse, Risiken und Chancen, Bewertung und Verbesserung. Hinzu kommen zahlreiche indirekte Anforderungen aus den Kapiteln 5 bis 8, die in Systemaudits regelmäßig untergehen.
- Die ISO 9004 geht darüber hinaus: Sie beschreibt, was einen reifen Prozess ausmacht – von der anerkannten Prozessverantwortung über die systematische Bewertung von Wissen und Fertigkeiten bis zum Vergleich der Prozessleistung mit anderen Organisationen. Diese Empfehlungen sind ein wirksames Auditkriterium jenseits der Mindestanforderung.
- Ein Prozessaudit braucht ein anderes Auditkriterium als ein Systemaudit. Ohne einen vorab definierten Prozessanforderungskatalog bleibt die Bewertung Geschmackssache – und die Feststellung im Zweifel nicht belegbar.
- Erfahrene Auditor:innen bringen die methodische Grundlage bereits mit. Was ihnen fehlt, ist der Perspektivenwechsel und das passende Werkzeug – nicht eine weitere Grundlagenausbildung.

ZIEL DER LEISTUNG

- Die Teilnehmenden können Prozessaudit und Systemaudit sicher voneinander abgrenzen – nach Fokus, Umfang, Zielsetzung, Detaillierungsgrad, Methodik, Beteiligten und Auditintervall.
- Sie verstehen, was prozessorientiertes Auditieren bedeutet: dem Wertstrom folgen, vom Anfang bis zum Ende, über Abteilungsgrenzen hinweg – und bei Bedarf vor- und nachgelagerte Tätigkeiten einbeziehen.
- Sie kennen sämtliche Anforderungen der ISO 9001 an Prozesse – die direkten aus Abschnitt 4.4 ebenso wie die indirekten aus den Kapiteln 5 bis 8 – und können sie als Auditkriterium formulieren.
- Sie können die Empfehlungen der ISO 9004 einschließlich des Reifegradmodells als weiterführendes Auditkriterium einsetzen, und die Unterscheidung zwischen Pflicht und Kür bewusst treffen.

- Sie leiten aus den Anforderungen der eigenen Organisation – gesetzlichen, behördlichen, vertraglichen und selbst gesetzten – zusätzliche Auditkriterien ab.
- Sie erstellen einen vollständigen Prozessanforderungskatalog als belastbares Auditkriterium für ihre eigenen Prozesse.
- Sie können ein Auditprogramm für Prozessaudits aufsetzen, das die Prozesskritikalität berücksichtigt und sich in das bestehende Auditprogramm einfügt.
- Sie beherrschen die verschiedenen Auditmethoden und Vorgehensweisen und können die für den jeweiligen Zweck geeignete auswählen.
- Sie formulieren Auditfeststellungen zu Konformität, Nichtkonformität und Verbesserungspotenzial belegbar und erstellen einen prozessbezogenen Auditbericht.

ZIELGRUPPE UND TEILNEHMERKREIS

Die Schulung setzt Auditorerfahrung voraus. Sie ist keine Auditor:innenausbildung, sondern ein Vertiefungs- und Perspektivenwechselformat für Personen, die bereits auditieren.

- Interne Auditorinnen und Auditoren mit praktischer Auditorerfahrung, die ihre Audits stärker auf Prozesse ausrichten wollen
- Qualitätsmanagementbeauftragte, Qualitätsmanager:innen und Systemverantwortliche, die das interne Auditprogramm gestalten
- Auditor:innen von Zertifizierungsstellen sowie Auditor:innen für Zweitparteienaudits
- Prozessverantwortliche und Prozessmanager:innen, die die Bewertung ihrer Prozesse verstehen und mitgestalten wollen
- Beratende und Trainer:innen im Umfeld von Managementsystemen
- Empfohlene Gruppengröße: 6 bis 14 Personen; größere Gruppen nach Abstimmung mit angepasstem Methodenkonzept
- Voraussetzung: abgeschlossene Auditorenausbildung oder nachweisbare Erfahrung als Auditor:in bzw. Auditbegleitung; Kenntnisse der ISO 9001 werden vorausgesetzt

INHALTE – MODULE DER SCHULUNG

Modul	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
1	Begriff Prozessaudit: Prozessdefinitionen nach Davenport, Hammer und Champy sowie ISO 9000 – der Prozess als kleinste Einheit eines Managementsystems; Auditdefinition, Auditkriterien und Konformität nach ISO 9000; was „prozessorientiert auditieren“ konkret bedeutet – dem Wertstrom folgen, Ergebnisse eines Teilprozesses als Eingaben des nächsten, Auditpfad über Abteilungsgrenzen hinweg, Einbeziehung vor- und nachgelagerter Tätigkeiten; Abgrenzung Prozessaudit gegenüber Systemaudit nach Fokus, Umfang, Zielsetzung, Detaillierungsgrad, Durchführung, Ergebnissen, Methodik, Verantwortlichen und Auditintervall	Klares, gemeinsames Verständnis des Prozessaudits und seiner Abgrenzung zum Systemaudit

Modul	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
2	Anforderungen an Prozesse aus Sicht der ISO 9001: das Prozessdesign nach Abschnitt 4.4 – erforderliche Eingaben und erwartete Ergebnisse, Abfolge und Wechselwirkung, Kriterien und Methoden einschließlich Leistungsindikatoren, benötigte Ressourcen, Verantwortung und Befugnisse, Umgang mit Risiken und Chancen, Bewertung und Verbesserung, dokumentierte Information; ergänzend die indirekten Anforderungen aus den Hauptabschnitten 5,6,7 und 8 – von der Integration in die Geschäftsprozesse über Qualitätsziele auf Prozessebene, Infrastruktur und Prozessumgebung, erforderliches Wissen und Kompetenz bis zu ausgegliederten Prozessen, Kennzeichnung und Prozessvalidierung	Vollständiger Überblick über die normativen Anforderungen an einen Prozess
3	Empfehlungen an Prozesse aus Sicht der ISO 9004: – inhaltlich: anerkannte Prozessverantwortung und Befugnisse, Darstellung des Prozessnetzwerks zum Verständnis der Rolle im System, Risikoaspekte auf Prozessebene (menschliche Faktoren, unzureichende Prozessfähigkeit, Entwicklungsfehler, ungeplante Änderungen bei Material und Dienstleistungen, ungesteuerte Veränderungen des Umfelds, unerwartete Änderungen der Anforderungen und der Marktnachfrage), System zur Bewertung von Wissen und Fertigkeiten, Anforderungen an Leistungsindikatoren, Ursachenuntersuchung bei nicht erreichten Zielen, Kenntnis der obersten Leitung über die Prozessleistung	Weiterführende Auditkriterien jenseits der Mindestanforderung
4	Empfehlungen an Prozesse aus Sicht der ISO 9004 - Reifegradmodell: Prozessmanagement, Bestimmung von Prozessen, Prozessverantwortung, Steuerung, Erhöhung des Leistungsgrades und Erhaltung des Reifegrades (Abschnitt 8); Identifikation und Behebung von Wechselwirkungskonflikten, Vergleich der Prozessleistung mit anderen Organisationen, fortlaufende Verbesserung der erforderlichen Kompetenzen	Reifegradbezogene Bewertung statt reiner Ja-Nein-Prüfung
5	Empfehlungen an (Prozess)audits aus Sicht der ISO 19011: der Auditprozess von der Informationsquelle über die Erfassung mittels geeigneter Stichprobennahme – Begehung, Befragung, Beobachtung, Einsicht in Dokumente – zum Auditnachweis, die Bewertung anhand der Auditkriterien, Auditfeststellungen, Überprüfung und Auditschlussfolgerung; der Prozess zur Beurteilung der Kompetenz der Auditorinnen und Auditoren	Sichere methodische Führung des Prozessaudits
6	Anforderungen an Prozesse aus Sicht der Organisation: gesetzliche und behördliche Anforderungen, Anforderungen an dokumentierte Informationen, an Konformität und an das Prozesscontrolling (z. B. FMEA), Weiterentwicklung entlang des P-D-C-A-Zyklus, Zielerreichungsgrade; Erarbeitung anhand konkreter Prozessbeispiele	Ergänzende, organisationsspezifische Auditkriterien

Modul	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
7	Prozessanforderungskatalog als Auditkriterium: Zusammenführung der Anforderungen aus ISO 9001, der Empfehlungen aus ISO 9004 und ISO 19011 sowie der Anforderungen der Organisation zu einem einzigen Katalog; bewusste Unterscheidung von Pflicht und Kür; Einbindung weiterführender Konzepte – Reifegradmodell, statistische Prozessregelung, Six Sigma, „beherrschte Bedingungen“; Aufbau, Gewichtung und Bewertungslogik des Katalogs	Ein anwendbarer, auf die eigene Organisation zugeschnittener Prozessanforderungskatalog
8	Auditprogramm für Prozessaudits: Auditprogrammbegriff nach ISO 19011, Auswahl und Priorisierung der zu auditierenden Prozesse nach Prozesskritikalität, Risiken und Chancen, Festlegung von Auditzielen, -umfang und -kriterien je Einzelaudit, Auditintervalle, Jahresplanung und Verzahnung mit dem bestehenden Auditprogramm für Systemaudits	Eigenes Auditprogramm für Prozessaudits
9	Auditmethoden: Befragung, Dokumentenprüfung, Beobachtung, Checklisten, Probenahme, Benchmarking, Datenanalyse und Simulation – Einsatzzweck, Aussagekraft und Grenzen jeder Methode	Bewusste Methodenwahl je Auditziel
10	Arten von Prozessaudits und Vorgehensweisen: Turtle-Methode, funktionsorientierte Auditmethode, retrograde Auditmethode, Top-Flop-Methode und Blitzaudit – jeweils mit Vorgehen, Stärken, Grenzen und geeigneten Anlässen; Auswahl der passenden Vorgehensweise für den konkreten Prozess	Fähigkeit, für jeden Prozess und Anlass die passende Vorgehensweise zu wählen
11	Auditbericht und Feststellungen: Aufbau eines prozessbezogenen Auditberichts entlang der Anforderungsböcke, Bewertung je Anforderung nach konform / Verbesserung / Abweichung, Dokumentation der verifizierten Auditnachweise, Stichproben zur Verifizierung des Prozessablaufs, Formulierung von Verbesserungspotenzialen und Nichtkonformitäten, Auditschlussfolgerung zu Konformität und Wirksamkeit	Vollständig ausgefüllte Auditberichtsvorlage als Arbeitsmuster
12	Praktische Übung: Erstellung einer Prozessbeschreibung „Durchführung von Prozessaudits“ sowie eines Auditprogramms für Prozessaudits in der eigenen Organisation; Präsentation und kollegiale Rückmeldung	Zwei unmittelbar verwendbare Arbeitsergebnisse

Die Module werden im Vorfeld gewichtet und an die Ausgangslage der Teilnehmenden angepasst. Bei firmeninternen Durchführungen arbeiten wir mit Ihrer Prozesslandkarte, Ihren Prozessbeschreibungen, Ihrem Auditprogramm und Beispielen aus Ihren eigenen Auditberichten. Auf Wunsch werden die Anforderungen weiterer Regelwerke – ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001 oder ISO/IEC 27001 – in den Prozessanforderungskatalog aufgenommen.

DIE FÜNF ANFORDERUNGSBLÖCKE DES PROZESSANFORDERUNGSKATALOGS

Der Prozessanforderungskatalog ist das Herzstück der Schulung und zugleich die Gliederung des Auditberichts. Er führt fünf Quellen zusammen, die im Systemaudit üblicherweise getrennt oder gar nicht betrachtet werden.

Block	Quelle	Beispielhafte Prüfaspekte
1	Anforderungen aus ISO 9001	Lieferanten des Prozesses identifiziert; Input und Output klar definiert; Ergebnisse gekennzeichnet, wenn erforderlich; Prozessfähigkeit validiert, wenn Verifizierung nicht möglich; Kunden des Prozesses definiert; messbare Prozessziele im Einklang mit der Politik; Steuerung mit geeigneten Methoden; Verantwortung für Betreiben und Steuern festgelegt; Wissen und Kompetenz bestimmt; unterstützende dokumentierte Informationen; Wechselwirkungen identifiziert und Eingliederung ins Prozessnetzwerk; Chancen und Risiken identifiziert und Maßnahmen auf Prozessebene integriert; Infrastruktur und Prozessumgebung bestimmt
2	Empfehlungen aus ISO 9004 – inhaltlich	Verantwortung und Befugnis zur Bestimmung und Verbesserung festgelegt; Befugnisse und Rollen der Prozessverantwortlichen in der Organisation anerkannt; Risikoaspekte umfassend berücksichtigt; Wissen und Fertigkeiten werden systematisch bewertet; Trends aus der Zielüberwachung abgeleitet; Ursachen nicht erreichter Ziele untersucht; oberste Leitung kennt die Leistungsfähigkeit der Prozesse
3	Empfehlungen aus ISO 9004 – Reifegradmodell	Wechselwirkungskonflikte werden identifiziert und behoben; Prozessleistung wird mit anderen Organisationen verglichen; erforderliche Kompetenzen werden fortlaufend verbessert
4	Empfehlungen aus ISO 19011	Prozessaudits erfolgen entlang eines definierten Prozesses; die Kompetenz der Auditorinnen und Auditoren wird entlang eines definierten Prozesses beurteilt
5	Anforderungen der Organisation	Kongruenz mit gesetzlichen Anforderungen; Weiterentwicklung entlang des P-D-C-A-Zyklus; unterstützende dokumentierte Informationen entsprechen den Vorgaben; Prozessablauf ist konform (Nachweis über Stichproben); der Prozess ist in der Lage, die Prozessziele zu erreichen

Jede Anforderung wird im Audit mit konform, Verbesserung oder Abweichung bewertet und mit verifizierten Auditsnachweisen belegt. Die Verifizierung des tatsächlichen Prozessablaufs erfolgt ergänzend über Stichproben entlang der festgelegten Prozessschritte.

AUDITMETHODEN UND VORGEHENSWEISEN IM ÜBERBLICK

Vorgehensweise	Kurzbeschreibung und Einsatzanlass
Turtle-Methode	Betrachtung von sechs Aspekten des Prozesses: Wer (beteiligte Personen und Teams), Womit (Material, Maschinen, Werkzeuge, IT-Systeme), Wie (Methoden, Arbeitsanweisungen, Verfahren), Eingaben, Ausgaben und Messung (Kennzahlen). Ergänzend werden die Risiken betrachtet. Anwendung im Team, gut kombinierbar mit einem Flow-Chart – schafft Schnittstellentransparenz
Funktionsorientierte Methode	Auditierung einer einzelnen Funktion oder Abteilung: Ziele, Aufgaben und Prozesse innerhalb der Funktion, Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen der Mitarbeitenden sowie die Schnittstellen zu anderen Abteilungen. Geeignet, wenn eine Organisationseinheit als Ganzes bewertet werden soll
Retrograde Methode	Start beim Endergebnis und rückwärtsgerichtete Durchlauf des Prozesses. Ergebnisorientiert, gut geeignet zur Rückverfolgung von Fehlern, zur Schwachstellenanalyse und zur Aufdeckung ineffizienter Schritte, die im vorwärtsgerichteten Prozessfluss übersehen werden
Top-Flop-Methode	Ziehung von mindestens zwei Stichproben zu einem definierten Auditaspekt: eine sehr gut gelaufene Abwicklung, vom Auditierten selbst gewählt und reflektiert, sowie eine problembehaftete. Herausgearbeitet wird, was im zweiten Fall anders lief – daraus entstehen gemeinsam getragene Optimierungsansätze
Blitzaudit	Unangekündigtes, sehr kurzfristig angelegtes Audit zur qualifizierten Verifizierung eines erkannten Risikos oder eines aufgetretenen Problems, insbesondere bei Gefahr in Verzug. Vermeidet zugleich auditbeeinflussende Vorbereitung des auditierten Bereichs – etwa bei Audits zu Ordnung und Sauberkeit

DIDAKTIK UND METHODEN

- Einstieg über die Praxis der Teilnehmenden: Wie laufen Ihre Prozessaudits heute ab und was bezwecken Sie damit?
- Kurze Impulsvorträge mit unmittelbarem Praxisbezug statt Normvorlesung
- Gemeinsame Bearbeitung des Prozessanforderungskatalogs
- Durchgängige Arbeit an einem Beispielprozess – bei firmeninternen Durchführungen an einem Prozess aus Ihrem eigenen Haus
- Übung zur Formulierung belegbarer Feststellungen: Bewertung mit konform, Verbesserung oder Abweichung samt zugehörigem Auditrnachweis
- Erfahrungsaustausch über Auditintervalle, Prozesskritikalität und den Umgang mit Widerständen der Prozessverantwortlichen
- Praktische Übung zum Abschluss: Prozessbeschreibung und Auditprogramm für die eigene Organisation

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG BEI FIRMENSCHULUNGEN

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Zielgruppe, Auditerfahrung der Teilnehmenden, Teilnehmerzahl, Schwerpunkten, anzuwendenden Regelwerken, Dauer, Terminen und Durchführungsort	Auftrag, Ablaufrahmen, Terminplan
2	Vorbereitung: Sichtung der bereitgestellten Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Auditprogramme und Auditberichte, Auswahl geeigneter Beispielprozesse, Anpassung von Unterlagen, Prozessanforderungskatalog und Auditberichtsvorlage	Schulungskonzept, angepasster Prozessanforderungskatalog, Teilnehmerunterlagen
3	Durchführung: Moderation der Schulung gemäß abgestimmtem Ablauf, Impulse, Gruppenarbeiten, Methodenübungen und praktische Übung	Durchgeführte Schulung, Arbeitsergebnisse der Gruppen
4	Auswertung: Teilnehmerfeedback, Zusammenführung der Arbeitsergebnisse und der erarbeiteten Kataloge	Kurzbericht mit Beobachtungen und Empfehlungen
5	Nachbereitung (optional): Finalisierung des Prozessanforderungskatalogs für die Organisation, Begleitung des ersten eigenen Prozessaudits, Follow-up-Termin	Freigegebener Katalog, TransfERNachweis, Follow-up-Protokoll

DAUER UND AUFWAND BEI FIRMENSCHULUNGEN

Leistungsbaustein	Richtwert
Auftragsklärung und Abstimmung der Schwerpunkte	0,25 Beratungstage
Vorbereitung und Anpassung der Unterlagen an Ihre Prozesse	0,5 – 1 Beratungstag
Durchführung der Schulung – Standardvariante	1,5 Tage (12 Unterrichtseinheiten)
Kompaktvariante als Inputseminar (Überblick ohne vertiefte Übungen)	0,5 Tage (4 – 6 Unterrichtseinheiten)
Vertiefungsvariante mit begleiteter Prozessauditsimulation	2 – 2,5 Tage (16 – 20 Unterrichtseinheiten)
Auswertung, Kurzbericht und Teilnehmerfeedback	0,25 Beratungstage
Finalisierung des Prozessanforderungskatalogs (optional)	0,5 – 1 Beratungstag

Leistungsbaustein	Richtwert
Begleitung des ersten eigenen Prozessaudits (optional)	nach Aufwand, typischerweise 0,5 – 1 Beratungstag
Vollständige Durchführung (eine Gruppe, ein Standort)	in der Regel 2 – 3 Beratungstage

Eine Unterrichtseinheit umfasst 50 Minuten. Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Teilnehmer:innenzahl, Auditerfahrung der Teilnehmenden, 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

- Durchgeführte Schulung mit dokumentierter Teilnehmerliste – verwendbar als Nachweis der Kompetenzerhaltung für interne Auditor:innen (ISO 9001, Kapitel 7.2)
- Teilnehmerunterlage mit allen Inhalten auf gültigem Stand der ISO 9001, ISO 9004 und ISO 19011
- Prozessanforderungskatalog als Auditkriterium – gegliedert nach den fünf Anforderungsblöcken, auf Wunsch bereits auf Ihre Organisation zugeschnitten
- Zugleich Auditberichtsvorlage für Prozessaudits mit Bewertungsschema, Nachweisdokumentation, Stichprobenteil sowie Abschnitten für Verbesserungspotenziale und Nichtkonformitäten
- In der Übung erarbeitete Prozessbeschreibung „Durchführung von Prozessaudits“
- In der Übung erarbeitetes Auditprogramm für Prozessaudits der eigenen Organisation
- Dokumentierte Arbeitsergebnisse der Gruppenarbeiten in Form eines Fotoprotokolls
- Kurzbericht an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber mit Beobachtungen, Rückmeldungen und Evaluierungsergebnissen, bei Firmenschulungen
- Teilnahmebestätigung für alle Teilnehmenden

MEHRWERT UND NUTZEN

- Audits, die etwas herausfinden: Der Wechsel vom Normkapitel zum Wertstrom bringt Erkenntnisse, die ein Systemaudit strukturell nicht liefern kann
- Schnittstellentransparenz – dort, wo in der Praxis die meisten Probleme entstehen und wo abteilungsweise geführte Audits systematisch wegsehen
- Belegbare Feststellungen durch ein vorab definiertes, schriftlich festgelegtes Auditkriterium statt Bewertung nach Gefühl
- Bewertung nicht nur der Konformität, sondern auch der Wirksamkeit und Fähigkeit des Prozesses – die Frage, die die oberste Leitung tatsächlich interessiert
- Reifegradorientierung durch die Einbindung der ISO 9004: Der Katalog trägt auch dann noch, wenn die Mindestanforderungen längst erfüllt sind
- Höhere Akzeptanz bei den Prozessverantwortlichen, weil das Audit Verbesserungspotenziale liefert statt ausschließlich Abweichungen
- Sofort einsetzbare Werkzeuge: Katalog, Berichtsvorlage und Auditprogramm gehen mit nach Hause
- Aufwertung des bestehenden Auditprogramms ohne dessen Umbau – Prozessaudits ergänzen die Systemaudits, sie ersetzen sie nicht
- Vermittlung durch einen erfahrenen externen Auditor – die Teilnehmenden erfahren aus erster Hand, worauf Zertifizierungsstellen bei Prozessen achten

ARBEITSPRINZIPIEN

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

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – Inhalte aus Diskussionen und Gruppenarbeiten werden nicht personenbezogen berichtet
- Unabhängigkeit (Unparteilichkeit)
- Praxis vor Norminterpretation – Normtext wird erklärt, nicht vorgelesen
- Trennung von Pflicht und Kür – es bleibt jederzeit erkennbar, was die Norm fordert und was eine Empfehlung oder eine Entscheidung der Organisation ist

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Auditerfahrung bei allen Teilnehmenden sowie Kenntnisse der ISO 9001 oder anderer Regelwerke
- Benennung einer Ansprechperson für Organisation und inhaltliche Abstimmung
- Bei firmeninterner Durchführung: Zugang zu Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Qualitätspolitik und Qualitätszielen, Kennzahlen, Auditprogramm sowie Auszügen aus bestehenden Auditberichten
- Auswahl eines geeigneten Beispielprozesses und Verfügbarkeit der zugehörigen Prozessverantwortlichen für Rückfragen
- Freistellung der Teilnehmenden für die gesamte Dauer der Schulung (bei Firmenschulungen)
- Geeigneter Schulungsraum mit Beamer bzw. Bildschirm, Flipchart, Pinnwänden und Moderationsmaterial
- 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 vier Wochen im Voraus

ANWENDBARE REGELWERKE

Grundlage der Schulung sind ISO 9001 (Anforderungen an Prozesse, insbesondere Abschnitt 4.4), ISO 9004 (Empfehlungen und Reifegradmodell) und ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen); die Begriffsdefinitionen orientieren sich an ISO 9000. Auf Wunsch werden ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001 und ISO/IEC 27001 in den Prozessanforderungskatalog aufgenommen. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Ausgaben bzw. Entwürfe.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Grundausbildung zur internen Auditorin bzw. zum internen Auditor mit Personenzertifizierung (als eigene Leistung beauftragbar)
- Durchführung von Prozessaudits in Ihrer Organisation im Rahmen der Schulung – die Übungen sind Übungen und kein Auditnachweis
- Erhebung, Erstellung oder Optimierung Ihrer Prozessbeschreibungen und Ihrer Prozesslandkarte
- Aufbau eines Kennzahlensystems oder Durchführung einer FMEA
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits (diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten)
- Individuelle Wissensüberprüfung mit Prüfungscharakter und Zertifikatsvergabe
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Kosten der Teilnehmenden

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Erstellung eines vollständigen, auf Ihre Prozesse zugeschnittenen Prozessanforderungskatalogs
- Begleitung der ersten eigenen Prozessaudits als Coach und Beobachter mit strukturierter Rückmeldung
- Erweiterung des Prozessanforderungskatalogs um weitere Regelwerke und um branchenspezifische Anforderungen
- Überarbeitung Ihres Auditprogramms zur Integration von Prozessaudits neben den bestehenden Systemaudits
- Durchführung von Prozessaudits als externe Stelle
- Prozessanalyse, Erarbeitung der Prozesslandkarte und Kennzahlenentwicklung
- Ausbildung und Coaching interner Auditorinnen und Auditoren sowie Lehrgang Auditor:in 1st party mit Personenzertifizierung
- Erstellung und Moderation der Managementbewertung
- Externes Qualitätsmanagement als laufende Betreuung des gesamten Managementsystems

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch. 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