

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Sensibilisierungsworkshop Qualitätsmanagement

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

KURZBESCHREIBUNG

Ein Managementsystem wirkt nicht durch seine Dokumentation, sondern durch die Menschen, die es täglich anwenden. Der Sensibilisierungsworkshop Qualitätsmanagement richtet sich an Mitarbeiter:innen von Organisationen, die bereits ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 betreiben oder eines aufbauen und implementieren wollen. Ziel ist es, die Teilnehmenden zu befähigen, den Zweck und den Nutzen des QM-Systems für die Organisation und für die eigene Arbeit zu erkennen – und den eigenen Beitrag zu einem wirksamen System klar zu benennen. Der Workshop verbindet die Querschnittsthemen Begrifflichkeit, Managementsysteme, Prozessmanagement, Qualitätsmanagement nach ISO 9001 und Audits in der Praxis zu einem durchgängigen Bild. Er wird als firmeninterne Veranstaltung mit Bezug auf Ihr eigenes Managementsystem durchgeführt.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Nahezu alle namhaften Unternehmen verfügen über Zertifizierungen aus dem Bereich Qualitätsmanagement, einzelne zusätzlich aus den Bereichen Umwelt- und Energiemanagement.
- Prozessmanagement und Audits sind das verbindende Glied aller zertifizierbaren Managementsysteme – unabhängig vom angewendeten Regelwerk.
- Kenntnisse und Fertigkeiten aus diesen Querschnittsbereichen erhöhen die Chancen bei Bewerbungen, erleichtern das Onboarding und die Orientierung innerhalb der Organisation und verbessern die Performance bei den jährlichen internen und externen Audits.
- In der Praxis scheitert Wirksamkeit selten an der Norm, sondern an fehlendem gemeinsamem Verständnis: unterschiedliche Begriffe, unklare Prozessverantwortung und die Wahrnehmung des QM-Systems als „Sache der QM-Abteilung“.

ZIEL DER LEISTUNG

- Die Teilnehmenden verstehen Zweck, Aufbau und Wirkungsweise eines Managementsystems nach ISO 9001 und können den Nutzen für die Organisation und für sich selbst benennen.
- Aufbau einer gemeinsamen Sprache: zentrale Begriffe des Qualitäts- und Prozessmanagements werden einheitlich verstanden und angewendet.
- Die Teilnehmenden erkennen ihre eigene Rolle im Prozessgefüge und leiten ihren konkreten Beitrag zum wirksamen Betrieb und zur Gestaltung des Systems ab.
- Abbau von Vorbehalten gegenüber Audits – vom „Prüfungstermin“ zum verstandenen Instrument der Verbesserung.
- Erhöhung der Sicherheit und Souveränität der Mitarbeitenden in internen und externen Audits.
- Unterstützung der Normforderungen zu Bewusstsein und Kompetenz (ISO 9001, Kapitel 7.2 und 7.3) mit dokumentierbarem Nachweis der Schulungsmaßnahme.

ZIELGRUPPE UND TEILNEHMERKREIS

- Mitarbeiter:innen aller Ebenen und Bereiche in Organisationen mit bestehendem oder im Aufbau befindlichem QM-System
- Prozessverantwortliche, Bereichs- und Teamleitungen sowie Key-User des Managementsystems
- Neue Mitarbeiter:innen im Rahmen des Onboardings
- Mitarbeiter:innen, die erstmals als Auditierte an internen oder externen Audits teilnehmen
- Empfohlene Gruppengröße: 8 bis 15 Personen; größere Gruppen nach Abstimmung mit angepasstem Methodenkonzept
- Vorkenntnisse sind nicht erforderlich

INHALTE – MODULE DES WORKSHOPS

Modul	Inhalte	Ergebnis für die Teilnehmenden
1	Begrifflichkeit – die gleiche Sprache sprechen: Qualität, Konformität, Prozess, Verfahren, Norm, dokumentierte Information, Nichtkonformität, Korrektur und Korrekturmaßnahme, Risiko und Chance	Einheitliches Begriffsverständnis als Basis für den gesamten Workshop
2	Grundlagen und Arten von Managementsystemen: Zweck und Nutzen, harmonisierte Struktur (Harmonized Structure), P-D-C-A-Zyklus, Überblick ISO 9001 (auf Wunsch Erweiterung um ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001, ISO/IEC 27001), integrierte Managementsysteme, Kundenorientierung, Kano-Modell	Orientierung im „System der Systeme“ und Verständnis, warum zertifiziert wird Verständnis des Qualitätsbegriff als „Erfüllung von Erwartungen“, Wahrnehmung der Kunden, Stakeholder bzw. interessierten Parteien Verständnis verschiedener „Dimensionen“ von Qualität
3	Grundlagen Prozesse und Prozessmanagement: Prozessdefinition (Anfang/Ende, Input/Output, Lieferant/Kunde – LIPOK), Prozessarten (Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse), Prozessebenen und Prozesslandkarte, Prozessstruktur- und Prozessleistungstransparenz, Kennzahlen und Leistungsindikatoren, beherrschte und fähige Prozesse Zertifizierung und Akkreditierung	Verständnis der eigenen Tätigkeit als Teil einer Wertschöpfungskette mit internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen Verständnis des Nutzens und Ablauf von verschiedenen Arten von Audits; Verstehen der eigenen Rolle in Auditsituationen
4	Qualität und Qualitätsmanagement nach ISO 9001: die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements, Kontext der Organisation und interessierte Parteien, Politik und Ziele, Verantwortung der obersten Leitung, risikobasiertes Denken, Bewusstsein und Kompetenz, Lenkung dokumentierter Information, Bewertung der Leistung und fortlaufende Verbesserung	Klares Bild von Aufbau und Logik der Norm und vom Nutzen des Systems im Arbeitsalltag
5	Optional: Umwelt und Umweltmanagement nach ISO 14001 – Umweltaspekte, bindende Verpflichtungen, Umweltleistung; Gemeinsamkeiten mit ISO 9001	Verständnis der Übertragbarkeit auf weitere Regelwerke
6	Audits in der Praxis: Auditarten (Erst-, Zweit- und Drittparteienaudit), Ablauf und Auditaktivitäten, Auditplan und Checkliste, Datenerhebung durch Befragung, Beobachtung und Dokumentenauswertung, Feststellungen und Arten von Abweichungen, Eröffnungs- und Abschlussgespräch, Ablauf eines Zertifizierungsaudits in Stufe 1 und Stufe 2	Sicherheit im Audit – Wissen, was gefragt wird, warum es gefragt wird und wie gute Antworten aussehen
7	Mein Beitrag – Transfer in den Arbeitsalltag: Rollen und Verantwortlichkeiten, Umgang mit Abweichungen und Verbesserungsvorschlägen, Was habe ich davon? Was hat die Organisation davon?	Individuell formulierte Beiträge und Transfermaßnahmen je Teilnehmenden

Die Module werden im Vorfeld gewichtet und an die Ausgangslage der Organisation angepasst. Bei firmeninternen Workshops arbeiten wir mit Ihrer Prozesslandkarte, Ihrer Qualitätspolitik und Beispielen aus Ihren eigenen Prozessen und Auditberichten.

DIDAKTIK UND METHODEN

- Kurze Impulsvorträge mit unmittelbarem Praxisbezug statt Normvorlesung
- Arbeit an konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden
- Gruppenarbeiten: Prozesslandkarte, Prozessbeschreibung nach LIPOK, Kennzahlen ableiten
- Auditsimulation mit Rollenwechsel – Teilnehmende erleben beide Seiten des Audits

- Moderierte Diskussion typischer Einwände und Widerstände gegenüber dem QM-System
- Wissenssicherung durch Wiederholungssequenzen
- Abschlussrunde mit persönlicher Transfervereinbarung

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Zielgruppe, Teilnehmerzahl, Zielsetzung, Schwerpunkten, Dauer, Terminen und Durchführungsort	Auftrag, Ablaufrahmen, Terminplan
2	Vorbereitung: Sichtung der bereitgestellten Systemdokumentation, Abstimmung firmenspezifischer Beispiele, Erstellung bzw. Anpassung der Unterlagen	Workshopkonzept, Teilnehmerunterlagen
3	Durchführung: Moderation des Workshops gemäß abgestimmtem Ablauf, Impulse, Übungen, Auditsimulation, Transferarbeit	Durchgeführter Workshop, Arbeitsergebnisse der Gruppen
4	Auswertung: Teilnehmerfeedback, Zusammenführung der Arbeitsergebnisse und Transfermaßnahmen	Kurzbericht mit Beobachtungen und Empfehlungen
5	Nachbereitung (optional): Bereitstellung virtueller Trainings, Follow-up-Termin, Klärung offener Fragen	TransfERNachweis, Follow-up-Protokoll

DAUER UND AUFWAND

Leistungsbaustein	Richtwert
Auftragsklärung und Abstimmung der Schwerpunkte	0,25 – 0,5 Beratungstage
Vorbereitung und Anpassung der Unterlagen an Ihr System	0,5 – 1 Beratungstag
Durchführung des Workshops	1,5 – 2 Tage (12 – 16 Unterrichtseinheiten)
Kompaktvariante (Grundlagenüberblick ohne Vertiefung)	1 Tag (8 Unterrichtseinheiten)
Auswertung, Kurzbericht und Teilnehmerfeedback	0,25 – 0,5 Beratungstage
Follow-up-Termin (optional)	nach Aufwand, typischerweise 0,25 Beratungstage
Vollständige Durchführung (eine Gruppe, ein Standort)	in der Regel 2,5 – 4 Beratungstage

Eine Unterrichtseinheit umfasst 50 Minuten. Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Teilnehmerzahl, Vorkenntnissen, Anzahl der angewendeten 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 Workshop mit dokumentierter Teilnehmerliste – verwendbar als Nachweis der Kompetenz- und Bewusstseinsbildung (ISO 9001, Kapitel 7.2 und 7.3)
- Teilnehmerunterlage mit allen Inhalten
- Dokumentierte Arbeitsergebnisse der Gruppenarbeiten in Form eines Fotoprotokolls
- Persönliche Transfervereinbarungen der Teilnehmenden
- Kurzbericht an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber mit Beobachtungen, Rückmeldungen und Evaluierungsergebnissen
- Teilnahmebestätigung für alle Teilnehmenden

„SPECIAL“ – VIRTUELLE VERTIEFUNG

Auf Wunsch bzw. bei Bedarf stellen wir den Teilnehmenden zur weiterführenden Nutzung die virtuellen Trainings „Grundlagen des Qualitätsmanagements“ und / oder „Werkzeuge im Qualitätsmanagement“ zur Verfügung. Die Trainings sind zeit- und ortsunabhängig abrufbar, eignen sich zur Vorbereitung auf den Workshop ebenso wie zur Nachbereitung und Wiederholung und unterstützen den Wissenstransfer über die Workshoptage hinaus. Umfang, Zugangsdauer und Konditionen werden im Angebot festgelegt.

MEHRWERT UND NUTZEN

- Aus Betroffenen werden Beteiligte: Mitarbeitende erkennen den Sinn hinter den Regelungen und tragen das System mit
- Gemeinsame Sprache über Bereichsgrenzen hinweg – weniger Reibung an Schnittstellen
- Spürbar bessere Performance in internen und externen Audits, weil Mitarbeitende Fragen einordnen und sicher beantworten können
- Erfüllung der Normforderungen zu Bewusstsein und Kompetenz mit belastbarem Nachweis
- Entlastung der QM-Verantwortlichen: Verständnis und Verantwortung verteilen sich auf mehr Schultern
- Vermittlung durch einen erfahrenen externen Auditor – die Teilnehmenden erfahren aus erster Hand, worauf Zertifizierungsstellen achten
- Persönlicher Nutzen für die Teilnehmenden: Querschnittskompetenzen, die Bewerbung, Onboarding und Orientierung in jeder Organisation erleichtern
- Wirksame Grundlage für die Gewinnung künftiger interner Auditor:innen aus den eigenen Reihen

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Konzeption und Durchführung des Workshops 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

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Benennung einer Ansprechperson für Organisation und inhaltliche Abstimmung
- Zugang zu den für die Anpassung erforderlichen Unterlagen (z. B. Qualitätspolitik, Prozesslandkarte, Organigramm, Auszüge aus der Systemdokumentation)
- Freistellung der Teilnehmenden für die gesamte Dauer des Workshops
- Geeigneter Schulungsraum mit Beamer bzw. Bildschirm, Flipchart oder Whiteboard und Moderationsmaterial
- Bei Remote-Durchführung: stabile Videokonferenzumgebung mit Gruppenraumfunktion sowie Kamera und Mikrofon je Teilnehmenden
- Sichtbare Unterstützung der Maßnahme durch die oberste Leitung – idealerweise mit einem kurzen Eröffnungsstatement
- Rechtzeitige Terminabstimmung – empfohlen mindestens vier Wochen im Voraus

ANWENDBARE REGELWERKE (AUSWAHL)

ISO 9001 (Qualität) als Leitnorm des Workshops sowie im Überblick ISO 14001 (Umwelt);

ISO 45001 (Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit), ISO 50001 (Energie), ISO 21001 (Bildungsorganisationen) und ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit). Die Ausführungen zu Audits orientieren sich an den Leitlinien der ISO 19011, die Begriffsdefinitionen an ISO 9000.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Ausbildung zur internen Auditorin bzw. zum internen Auditor mit Zertifizierung (als eigene Leistung beauftragbar)
- Aufbau oder Erstellung der Systemdokumentation und von Prozessbeschreibungen
- Durchführung interner Audits im Rahmen des Workshops (die Auditsimulation ist eine Übung und kein Auditnachweis)
- 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

- Virtuelle Trainings „Grundlagen des Qualitätsmanagements“ und „Werkzeuge im Qualitätsmanagement“ zur Vor- und Nachbereitung
- Vertiefungsmodul Umweltmanagement nach ISO 14001 bzw. weitere Regelwerke
- Ausbildung und Coaching interner Auditorinnen und Auditoren
- Planung und Durchführung interner Audits als externe Stelle
- Erstellung und Moderation der Managementbewertung
- Prozessanalyse, Erarbeitung der Prozesslandkarte und Kennzahlenentwicklung
- Vorbereitung und Begleitung des externen Zertifizierungsaudits
- Wiederkehrende Durchführung im Rahmen des Onboardings neuer Mitarbeitender
- Kurzformat für die oberste Leitung (halbtägig) zur Rolle der Führung im Managementsystem

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