



ZERTIFIZIERUNGS
STELLE



Lehrgänge im Qualitätswesen mit Zertifikat der WIFI-Zertifizierungsstelle

- Qualitätsassistent/in, Qualitätsbeauftragte/r für KMU
- Qualitätsmanager/in nach EN ISO 9001
- Interne/r Auditor/in, Externe/r Auditor/in nach EN ISO 19011



QUALITÄT IM UNTERNEHMEN

Der Faktor Qualität ist in allen Wirtschaftsbereichen, insbesondere in Dienstleistungs- und Produktionsbetrieben, ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, sind nicht nur fundierte Kenntnisse in modernen Arbeitstechnologien und Führungsmethoden unerlässlich, sondern ist auch Verständnis für eine nachhaltige, an den Kundenbedürfnissen orientierte Organisation der Geschäftsprozesse erforderlich.

Ausgehend von Instrumenten der Qualitätssicherung im Bereich der Technik – etwa Qualitätsprüfungsverfahren zur Fehlervermeidung und Optimierungen in den Verfahrensabläufen der Produktion, entwickelte sich das prozessorientierte Qualitätsmanagement für Unternehmen und Organisationen.

Die Wirtschaftsförderungsinstitute (WIFIs) setzen gezielt Schwerpunkte in ihrem Angebot in der Entwicklung von prozessorientierten Qualitätsmanagement-Kompetenzen. So wurde eine nun bereits bewährte Ausbildungsreihe zum prozessorientierten Qualitätsmanagement entwickelt, die mit den aufeinander abgestimmten Lehrgängen zum/zur

- Qualitätsassistenten/in (QAss)¹⁾,
 - Qualitätsbeauftragten für kleine und mittlere Unternehmen (QBfKMU)¹⁾,
 - Internen Auditor/in (IA)¹⁾,
 - Qualitätsmanager/in (QM)²⁾ und
 - Externen Auditor/in (EA)²⁾
- die entsprechenden Qualifikationen vermittelt.

DIE ZIELGRUPPE

Diese Lehrgänge und Seminare richten sich an Unternehmer/innen und Führungskräfte sowie Mitarbeiter/innen von Klein-, Mittel- und Großunternehmen, von Non-Profit-Organisationen und der öffentlichen Verwaltung, die eine Aufgabe im Qualitätsmanagement übernehmen wollen, bzw. an alle am prozessorientierten Qualitätsmanagement interessierten Personen.

DIE ZIELE DER AUSBILDUNG

Die Teilnehmer/innen erhalten das erforderliche Know-how und erlernen die notwendigen Tools, um ihre Funktion als QAss, QB oder QM im Aufbau und in der Umsetzung prozessorientierter Qualitätsmanagementsysteme nach ÖNORM EN ISO 9001:2009³⁾ oder als IA oder EA bei der Durchführung von Audits nach ÖNORM EN ISO 19011³⁾ erfolgreich und effizient im Unternehmen übernehmen zu können.

Darüber hinaus vermittelt die Ausbildung auch die erforderlichen Kenntnisse, um je nach persönlichen und beruflichen Anforderungen nach jedem der Module eine Prüfung abzulegen, die zur staatlich anerkannten Zertifizierung führt.

DAUER DER LEHRGÄNGE

Jedes Einzel-Modul umfasst 24 Lehreinheiten. Es besteht auch die Möglichkeit, die Ausbildungen in kombinierter Form mit eLearning abzuschließen. Die erforderliche Anwesenheit beim jeweiligen Kursmodul beträgt in diesem Fall 16 Lehreinheiten.

INFORMATIONSSABEND

Einführung und Information

- Anforderungen an ein funktionsorientiertes und prozessorientiertes QM-System gemäß der ÖNORM EN ISO 9001:2009³⁾ Normenreihe
- Nutzen für Unternehmen
- Projektablauf zur Einführung eines QM-Systems
- Aufbau der Lehrgänge
- Zertifizierungsablauf

QUALITÄTSASSISTENT/IN¹⁾

Teilnahmevoraussetzung

- 2 Monate Praxis⁴⁾

Inhalte

- Aufgaben einer Qualitätsassistentin/eines Qualitätsassistenten im Unternehmen
- Grundkenntnisse zur ÖNORM EN ISO 9001:2009³⁾
- Einführung eines QM-Systems
- Management- und Verbesserungsprozesse
- Organisation und Durchführung von internen Audits
- Auditsituation mit Rollenspiel und Analyse

Zertifizierung Qualitätsassistent/in (QAss)¹⁾



QUALITÄTSBEAUFTRAGTE/R FÜR KMU¹⁾

Teilnahmevoraussetzung

- 12 Monate Praxis⁴⁾

Modul 1: Management der Führungsprozesse

- Einführung in das prozessorientierte Management
- Erarbeitung der Bedeutung der Führungsaufgabe
- Unternehmensprozessmodell und Prozesszelle
- Entwicklung des Management- und Verbesserungsprozesses
- Projektablauf der Einführung eines QM-Systems

Modul 2: Management der Geschäftsprozesse

- Klärung der Bedeutung von Geschäftsprozessen
- Entwicklung von Geschäftsprozessen
- Ablauf- und aufbauorganisatorische Gestaltung
- Akquisitions- und Verkaufsprozess
- Entwicklungsprozess
- Umsetzungsprozess
- Wertschöpfung im Unternehmen
- Qualität des Serviceprozesses
- Rechtliche Aspekte des Qualitätsmanagements

Modul 3: Management der unterstützenden Prozesse

- Analyse und Beschreibung der unterstützenden Prozesse
- Lieferantenbeziehung als Zusammenarbeit mit Partnern bei der Beschaffung
- Prüfmittelmanagement
- Fehlerbehandlungsprozess
- Statistische Methoden
- Betrieblicher Verbesserungsprozess
- Reflexion auf die eigene Unternehmenspraxis

Zertifizierung Qualitätsbeauftragte/r für KMU (QB)¹⁾

QUALITÄTSMANAGER/IN²⁾

Teilnahmevoraussetzung

- Zertifikat QBfKMU
- 4 Jahre Berufserfahrung⁴⁾

Modul 1: QM-Tools für Qualitätsmanager/innen

- Überblick über die Werkzeuge und Tools im Qualitätsmanagement
- Analyse- und Bewertungsmethoden
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)
- Six Sigma als Philosophie und Umsetzung in den Prozessen der Organisation
- Fallbeispiele

Modul 2: QM-Konzepte für Qualitätsmanager/innen

- Integrierte Managementsysteme
- Integration von Qualität, Umwelt, Sicherheit, Gesundheit
- Information Security
- Bedeutung von Change Management
- Total Quality Management (TQM)
- EFQM-Qualitätspreise
- Selbstbewertung
- Fallbeispiele

Modul 3: QM-Steuerung für Qualitätsmanager/innen

- Prozessmessung – IA versus EA
- Effizientes Management Review
- Vorgehen zum Strategieaufbau
- Strategy-Map/BSC
- Operationalisierung der BSC
- Projektarbeit – Themenvereinbarung
- Fallbeispiele

Zertifizierung Qualitätsmanager/in (QM)²⁾

INTERNE/R AUDITOR/IN¹⁾

Teilnahmevoraussetzung

- Prüfung und Besitz des Zertifikats QBfKMU
- 12 Monate Praxis⁴⁾

Inhalte

- Darstellung des Internen Audits als Instrument des betrieblichen Verbesserungsprozesses nach ÖNORM EN ISO 19011³⁾
- Einbindung ins Qualitätsmanagement-System
- Auditablauf
- Auditdokumentation
- Verhalten beim Audit
- Psychologie und Fragetechnik
- Auditsituation im Rollenspiel mit Analyse und Feedback

Zertifizierung Interne/r Auditor/in (IA)¹⁾

EXTERNE/R AUDITOR/IN²⁾

Teilnahmevoraussetzung

- Zertifikate QM und IA
- 4 Jahre Berufserfahrung⁴⁾

Modul 1: Auditsystematik

- ÖNORM EN ISO 19011 als Grundlage des Auditprozesses
- Systematik und Vorgehen beim Audit
- Audittechniken, Auditpsychologie
- Rechte und Pflichten eines Auditors/einer Auditorin
- Checklisten und sonstige Hilfsmittel
- Erfahrungen aus der Zertifizierungspraxis durch erfahrene Zertifizierer/innen

Modul 2: Auditdurchführung

- Regelwerke und ihre Auswirkungen auf das Zertifizierungsaudit (Qualität, Sicherheit, Umwelt, Information, Gesundheit)
- Hinweise auf die jeweilige Rechtslage
- Praxisbeispiele

Zertifizierung Externe/r Auditor/in (EA)²⁾

DIE ZERTIFIZIERUNG

Die Zertifizierung erfolgt durch die vom BMWFJ staatlich akkreditierte WIFI-Zertifizierungsstelle¹⁾. Sie zertifiziert nach den Anforderungen der weltweit gültigen ÖNORM EN ISO/IEC 17024.

DIE ZULASSUNG

Zur Zertifizierung können Personen zugelassen werden, die

- die entsprechende Ausbildung und/oder
- die entsprechende Praxis im Geltungsbereich dieser Zertifizierung nachweisen können.

SO LÄUFT DIE ZERTIFIZIERUNG AB:

- Sie stellen einen Antrag mittels Formular (liegt in allen WIFIs auf). Mit Antragsunterzeichnung wird der Zertifizierungsvorgang eingeleitet.
- Sie verfassen eine Projektarbeit und legen eine Dokumentation vor (QB, QM).
- Sie absolvieren einen Multiple-Choice-Test über die Inhalte der drei Module.
- Sie bearbeiten eine schriftliche Aufgabenstellung.
- Sie präsentieren Ihre Projektarbeit und die Bearbeitung der schriftlichen Aufgabenstellung (QB und QM).
- Sie simulieren fachspezifische Situationen (Rollenspiel bei QAss, IA und EA).
- Sie führen mit den Prüferinnen/Prüfern ein Fachgespräch.

DAS ZERTIFIKAT

Nach positivem Abschluss aller Zertifizierungsschritte wird das entsprechende WIFI-Zertifikat ausgestellt. Dieses berechtigt Sie für die Dauer von drei Jahren innerhalb der Geltungsbereiche (QAss, QB, IA, QM oder EA) zur Nutzung und zum Nachweis Ihrer Fachkompetenz, Fähigkeiten und Fertigkeiten.

REZERTIFIZIERUNG

Für die Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Zertifikate bietet das WIFI entsprechende Auffrischungseminare (Refreshing) mit Test an. Darüber hinaus sind Praxisnachweise erforderlich.

1) Verordnung über die Akkreditierung der WIFI-Zertifizierungsstelle durch den Bundesminister für Wirtschaft, Familie und Jugend i.d.g.F. auf www.wifi.at/zertifizierungsstelle

2) Akkreditierung beantragt

3) In der jeweils gültigen Fassung

4) Ersatzweise werden Ausbildungszeiten angerechnet.

					Zertifikat Externe/r Auditor/in
					Prüfung 8 LE
				Zertifikat Qualitätsmanager/in	Externe/r Auditor/in 40 LE
				Prüfung 8 LE	Prüfung und Zertifikat QM + IA 8 LE
				Modul 3 QM-Steuerung 24 LE	Modul 3 QM-Steuerung 24 LE
				Modul 2 QM-Konzepte 24 LE	Modul 2 QM-Konzepte 24 LE
				Modul 1 QM-Tools 24 LE	Modul 1 QM-Tools 24 LE
			Zertifikat Interne/r Auditor/in		Prüfung und Zertifikat IA 4 LE
			Prüfung 4 LE		Internes Audit im prozessorientierten QM 20 LE
		Zertifikat Qualitätsbeauftragte/r für KMU	Internes Audit im prozessorientierten QM 20 LE		Prüfung und Zertifikat IA 4 LE
		Prüfung 8 LE	Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE	Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE	Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE
		Modul 3 Management der unterstützenden Prozesse 24 LE	Modul 3 Management der unterstützenden Prozesse 24 LE	Modul 3 Management der unterstützenden Prozesse 24 LE	Modul 3 Management der unterstützenden Prozesse 24 LE
Zertifikat Qualitätsassistent/in		Modul 2 Management der Geschäftsprozesse 24 LE	Modul 2 Management der Geschäftsprozesse 24 LE	Modul 2 Management der Geschäftsprozesse 24 LE	Modul 2 Management der Geschäftsprozesse 24 LE
Prüfung 4 LE		Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE	Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE	Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE	Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE
Qualitätsassistent/in 32 LE		Zertifikat QBfKMU & 12 Monate Praxis ⁴⁾	Zertifikat QBfKMU & 12 Monate Praxis ⁴⁾	Zertifikat QBfKMU & 4 Jahre Berufspraxis ⁴⁾	Zertifikate IA, QM & 4 Jahre Berufspraxis ⁴⁾
2 Monate Praxis ⁴⁾	12 Monate Praxis ⁴⁾				
QA	QBfKMU	IA	QM	EA	

Voraus-
setzung

IHR/E ANSPRECHPARTNER/IN

**Haben Sie Interesse und möchten sich anmelden? Oder benötigen Sie mehr Informationen?
Dann kontaktieren Sie bitte unsere Mitarbeiter/innen in den Landes-WIFIs.**

WIFI Burgenland

Emmi Pachinger
Robert-Graf-Platz 1, 7000 Eisenstadt
T 05 90 907-5120
E pachinger@bgl.wifi.at

WIFI Kärnten GmbH

Mag. Artium Kurt Lukatsch
Europaplatz 1, 9021 Klagenfurt am Wörthersee
T 05 9434-970
E kurt.lukatsch@wifikaernten.at

WIFI Niederösterreich

Ing. Rainer Deutsch, Mag. (FH) Ingrid Buxbaum
Mariazeller Straße 97, 3100 St. Pölten
T 02742 890-2210 bzw. 2230
E rainer.deutsch@noe.wifi.at
E ingrid.buxbaum@noe.wifi.at

WIFI Oberösterreich GmbH

Dipl.-Ing. (BA) Christian Haslinger
Wiener Straße 150, 4021 Linz
T 05 7000-7500
E christian.haslinger@wifi-ooe.at

WIFI Salzburg

Ing. Franz Meneweger
Julius-Raab-Platz 2, 5027 Salzburg
T 0662 8888-644
E fmeneweger@wifi.salzburg.at

WIFI Tirol

Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Wolfgang Lamprecht
Egger-Lienz-Straße 116, 6021 Innsbruck
T 05 90 905-7284
E wolfgang.lamprecht@wktirol.at

WIFI Vorarlberg

Remo Hagspiel
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T 05572 3894-447
E hagspiel.remo@vlbg.wifi.at

WIFI Wien

DI Lutz Zentsch
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien
T 01 476 77-5545
E zentsch@wifiwien.at

WIFI Österreich

Ing. Michael Seifert
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T 05 90 900-4526
E michael.seifert@wko.at

WIFI-Zertifizierungsstelle

Ing. Mag. Lukas Bergmann, Kerstin Leitner
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T 05 90 900-3114 bzw. 3115
E lukas.bergmann@wko.at
E kerstin.leitner@wko.at
W www.wifi.at/zertifizierungsstelle