



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)<sup>1)</sup>,
- Qualitätsbeauftragten für kleine und mittlere Unternehmen (QBfKMU)<sup>1)</sup>,
- Internen Auditor/in (IA)<sup>1)</sup>,
- Qualitätsmanager/in (QM)<sup>2)</sup> und
- Externen Auditor/in (EA)<sup>2)</sup>

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<sup>3)</sup> oder als IA oder EA bei der Durchführung von Audits nach ÖNORM EN ISO 19011<sup>3)</sup> 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 (QAss 32 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 90013) Normenreihe
- Nutzen für Unternehmen
- Projektablauf zur Einführung eines QM-Systems
- Aufbau der Lehrgänge
- Zertifizierungsablauf

## QUALITÄTSASSISTENT/IN<sup>1)</sup>

### Teilnahmevoraussetzung

- 2 Monate Praxis<sup>4)</sup>

### Inhalte

- Aufgaben einer Qualitätsassistentin/ eines Qualitätsassistenten im Unternehmen
- Grundkenntnisse zur ÖNORM EN ISO 9001<sup>3)</sup>
- Einführung eines QM-Systems
- Management- und Verbesserungsprozesse
- Organisation und Durchführung von internen Audits
- Auditsituation mit Rollenspiel und Analyse

Zertifizierung Qualitätsassistent/in (QAss)<sup>1)</sup>





## QUALITÄTSBEAUFTRAGTE/R FÜR KMU<sup>1)</sup>

### Teilnahmevoraussetzung

- 12 Monate Praxis<sup>4)</sup>

### Modul 1: Management der Führungsprozesse

- Grundlagen prozessorientierter Managementsysteme nach ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
- Prozessmanagementmethodik
- Erstellen einer Prozesslandkarte
- Erstellen einer Unternehmenspolitik
- Erstellen eines Management-Handbuchs
- Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- Durchführung eines Managements-Reviews

### Modul 2: Management der Support- und Kernprozesse

- 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 Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse

- 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 f. KMU (QBfKMU)<sup>1)</sup>



## QUALITÄTSMANAGER/IN<sup>2)</sup>

### Teilnahmevoraussetzung

- Zertifikat QBfKMU
- 4 Jahre Berufserfahrung<sup>4)</sup>

### Modul 1: Grundlagenmodul Managementsysteme 1

- Aufbau und Einführung prozessorientierter Managementsysteme nach ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
- Kundenorientierung/Prozessorientierung/ Prozessmanagement
- Integrierte Managementsysteme
- Möglichkeit der Integration unterschiedlicher Managementsysteme
- Managementnormen
- Anwendung anhand von Fallbeispielen

### Modul 2: Grundlagenmodul Managementsysteme 2

- Prozessmessung
- Internes Audit vs. Prozess Assessment
- Effizientes Management Review
- Jahreszyklus im prozessorientierten QM-System
- Strategy Map/Balanced Scorecard
- Aufbau, Operationalisierung/Umsetzung
- Fallbeispiele

### Modul 3: Fachmodul Qualitätsmanagementsysteme

- Überblick über und Einsatzmöglichkeiten von Werkzeugen und Tools im Qualitätsmanagement
- Analyse und Bewertungsmethoden
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)
- Six Sigma in den Prozessen der Organisation
- Anwendung anhand von Fallbeispielen

Zertifizierung Qualitätsmanager/in (QM)<sup>2)</sup>

## DIE ZERTIFIZIERUNG

Die Zertifizierung erfolgt durch die vom BMWFW staatlich akkreditierte WIFI-Zertifizierungsstelle<sup>1)</sup>. Sie zertifiziert nach den Anforderungen der weltweit gültigen ÖNORM EN ISO/IEC 17024<sup>3)</sup>.

## 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 WIFI auf). Mit Antragsunterzeichnung wird der Zertifizierungsvorgang eingeleitet.
- Sie verfassen eine Projektarbeit und legen eine Dokumentation vor (QBfKMU, QM).
- Sie absolvieren einen Multiple-Choice-Test über die Inhalte der Module.
- Sie bearbeiten eine schriftliche Aufgabenstellung.
- Sie präsentieren Ihre Projektarbeit und die Bearbeitung der schriftlichen Aufgabenstellung (QBfKMU und QM).
- Sie simulieren fachspezifische Situationen (Rollen spiel 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, QBfKMU, 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 Auffrischungsseminare (Refreshing) mit Test an. Darüber hinaus sind Praxisnachweise erforderlich.

- 1) Bescheid über die Akkreditierung der WIFI-Zertifizierungsstelle durch den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft i.d.g.F. auf [zertifizierung.wifi.at](http://zertifizierung.wifi.at)
- 2) Akkreditierung beantragt
- 3) In der jeweils gültigen Fassung
- 4) Ersatzweise werden Ausbildungszeiten angerechnet.



### INTERNE/R AUDITOR/IN<sup>1)</sup>

#### Teilnahmevoraussetzung

- Zertifikat QBfKMU, EEB, SRM,
- SPcM, ASGSB, UMB, IFS
- 12 Monate Praxis<sup>4)</sup>

#### Inhalte

- Darstellung des Internen Audits als Instrument des betrieblichen Verbesserungsprozesses nach ÖNORM EN ISO 19011<sup>3)</sup>
- 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)<sup>1)</sup>



### EXTERNE/R AUDITOR/IN<sup>2)</sup>

#### Teilnahmevoraussetzung

- Zertifikate (IA oder QM oder SMIMS)
- 4 Jahre Berufserfahrung<sup>4)</sup>

#### Inhalte

- ÖNORM EN ISO 19011<sup>3)</sup> 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
- Regelwerke und ihre Auswirkungen auf das Zertifizierungsaudit (Qualität, Sicherheit, Umwelt, Information, Gesundheit)
- Hinweise auf die jeweilige Rechtslage
- Praxisbeispiele

#### Zertifizierung Externe/r Auditor/in (EA)<sup>2)</sup>

Weitere Lehrgänge passend zum Qualitätswesen:

- **Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragte/r** (ASGB)
- **Umweltmanagementbeauftragte/r** (UMB)
- **Energieeffizienzbeauftragte/r** (EEB)
- **Systembeauftragte/r Integrierte Managementsysteme** (SBIMS)
- **Systemmanager/in Integrierte Managementsysteme** (SMIMS)
- **Senior Risk-Manager** (SRM)
- **Senior Process-Manager** (SPcM)

Informieren Sie sich in Ihrem Landes-WIFI bzw. unter [zertifizierung.wifi.at](http://zertifizierung.wifi.at).

				<b>Zertifikat Externe/r Auditor/in</b>
				<b>Prüfung 8 LE</b>
			<b>Zertifikat Qualitätsmanager/in</b>	<b>Externes Audit Auditdurchführung Auditsystematik 16 LE</b>
			<b>Prüfung 8 LE</b>	<b>Prüfung und Zertifikat QM + IA 8 LE</b>
			<b>Modul 3 Fachmodul Qualitäts- managementsysteme 24 LE</b>	<b>Modul 3 Fachmodul Qualitäts- managementsysteme 24 LE</b>
			<b>Modul 2 Grundlagenmodul Managementsysteme 2 24 LE</b>	<b>Modul 2 Grundlagenmodul Managementsysteme 2 24 LE</b>
			<b>Modul 1 Grundlagenmodul Managementsysteme 1 24 LE</b>	<b>Modul 1 Grundlagenmodul Managementsysteme 1 24 LE</b>
		<b>Zertifikat Interne/r Auditor/in</b>		<b>Prüfung und Zertifikat IA 4 LE</b>
		<b>Prüfung 4 LE</b>		<b>Internes Audit im prozessorientierten QM 24 LE</b>
	<b>Zertifikat Qualitätsbeauftragte/r für KMU</b>	<b>Internes Audit im prozessorientierten QM 24 LE</b>		<b>Internes Audit im prozessorientierten QM 24 LE</b>
	<b>Prüfung 8 LE</b>	<b>Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE</b>	<b>Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE</b>	<b>Prüfung und Zertifikat QBfKMU 8 LE</b>
<b>Zertifikat Qualitätsassistent/in</b>	<b>Modul 3 Management der Mess-, Analyse- &amp; Verbesserungs- prozesse 24 LE</b>	<b>Modul 3 Management der Mess-, Analyse- &amp; Verbesserungs- prozesse 24 LE</b>	<b>Modul 3 Management der Mess-, Analyse- &amp; Verbesserungs- prozesse 24 LE</b>	<b>Modul 3 Management der Mess-, Analyse- &amp; Verbesserungs- prozesse 24 LE</b>
<b>Prüfung 4 LE</b>	<b>Modul 2 Management der Support- &amp; Kernprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 2 Management der Support- &amp; Kernprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 2 Management der Support- &amp; Kernprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 2 Management der Support- &amp; Kernprozesse 24 LE</b>
<b>Qualitätsassistent/in 32 LE</b>	<b>Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE</b>	<b>Modul 1 Management der Führungsprozesse 24 LE</b>
<b>Voraus- setzung</b>	2 Monate Praxis <sup>4)</sup>	12 Monate Praxis <sup>4)</sup>	Zertifikat QBfKMU, EEB, SRM, SPcM ASGSB, UMB oder IFS u. 12 Monate Praxis <sup>4)</sup>	Zertifikat QBfKMU, UMB, ASGSB, EEB oder IFS und 4 Jahre Berufspraxis <sup>4)</sup>
	<b>QA</b>	<b>QBfKMU</b>	<b>IA</b>	<b>QM</b>
				<b>EA</b>

Q Diese Kurse wurden gem. den Richtlinien der ISO 9001 sowie der ISO 29990 im WIFI Verbund entwickelt.

## 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 Kundencenter**

Robert-Graf-Platz 1, 7000 Eisenstadt  
T 05 90 90 7-2000, F 05 90 90 7-2015  
E [info@bgld.wifi.at](mailto:info@bgld.wifi.at)  
H [bgld.wifi.at](http://bgld.wifi.at)

### **WIFI Kärnten GmbH Kundencenter**

Europaplatz 1, 9021 Klagenfurt am Wörthersee  
T 05 9434  
E [wifi@wifikaernten.at](mailto:wifi@wifikaernten.at)  
H [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)

### **WIFI Niederösterreich Kundencenter**

Mariazeller Straße 97, 3100 St. Pölten  
T 02742 890-2000  
E [kundenservice@noe.wifi.at](mailto:kundenservice@noe.wifi.at)  
H [noe.wifi.at](http://noe.wifi.at)

### **WIFI Oberösterreich GmbH Kundencenter**

Wiener Straße 150, 4021 Linz  
T 05 7000-77  
E [kundenservice@wifi-ooe.at](mailto:kundenservice@wifi-ooe.at)  
H [ooe.wifi.at](http://ooe.wifi.at)

### **WIFI Salzburg Kundencenter**

Julius-Raab-Platz 2, 5027 Salzburg  
T 0662 8888-411  
E [info@wifisalzburg.at](mailto:info@wifisalzburg.at)  
H [www.wifisalzburg.at](http://www.wifisalzburg.at)

### **WIFI Steiermark Kundencenter**

Körblergasse 111-113, 8010 Graz  
T 0316 602-0  
E [info@stmk.wifi.at](mailto:info@stmk.wifi.at)  
H [stmk.wifi.at](http://stmk.wifi.at)

### **WIFI Tirol Kundenservice**

Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck  
T 05 90 90 5-7777  
E [info@wktirol.at](mailto:info@wktirol.at)  
H [tirol.wifi.at](http://tirol.wifi.at)

### **WIFI Vorarlberg**

Remo Hagspiel  
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn  
T 05572 3894-447  
E [hagspiel.remo@vlbg.wifi.at](mailto:hagspiel.remo@vlbg.wifi.at)  
H [vlbg.wifi.at](http://vlbg.wifi.at)

### **WIFI Wien Kundenservice**

wko campus wien, Währinger Gürtel 97, 1180 Wien  
T 01 47 677-5555  
E [kundenservice@wifiwien.at](mailto:kundenservice@wifiwien.at)  
H [www.wifiwien.at](http://www.wifiwien.at)

### **WIFI Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
T 05 90 900-3156  
E [wifi.info@wko.at](mailto:wifi.info@wko.at)  
H [www.wifi.at](http://www.wifi.at)

### **WIFI International**

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
T 05 90 900-3454  
E [win@wko.at](mailto:win@wko.at)  
H [www.wifi.eu](http://www.wifi.eu)

### **WIFI Zertifizierungsstelle**

Mag. Dietmar Schönfuß, Ing. Michael Seifert,  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
T 05 90 900-3115 bzw. 4526  
E [dietmar.schoenfuss@wko.at](mailto:dietmar.schoenfuss@wko.at)  
E [michael.seifert@wko.at](mailto:michael.seifert@wko.at)  
H [zertifizierung.wifi.at](http://zertifizierung.wifi.at)