

Halderstone



Trainingsmodul

Produktion & Dienstleistungserbringung auditieren

Beurteilen, ob Produktion und Dienstleistungserbringung im ISO 9001-QMS gesteuert werden und konsistente Ergebnisse liefern



Gibt es dokumentierte Verfahren, aber die Leistungserbringung variiert dennoch?

Überblick

Produktion und Dienstleistungserbringung sind der Punkt, an dem organisatorische Pläne und Anforderungen in reale Ergebnisse übersetzt werden. ISO 9001 erwartet, dass Organisationen diese Tätigkeiten steuern, damit Produkte und Dienstleistungen konsistent erbracht werden und die vereinbarten Anforderungen erfüllen.

In der Praxis wirken Lieferprozesse oft auf dem Papier strukturiert, während die operative Realität Abweichungen zeigt: unklare Arbeitsanweisungen, unkontrollierte Prozessänderungen, uneinheitliche Identifikation oder Rückverfolgbarkeit sowie schwache Freigabekontrollen.

Dieses Modul entwickelt die Fähigkeit, zu auditieren, ob die Steuerungsmassnahmen für Produktion und Dienstleistungserbringung ausreichen, um verlässliche Ergebnisse zu liefern. Teilnehmende betrachten zuerst, wie die operative Leistungserbringung in ISO 9001 strukturiert und gesteuert wird, und lernen dann, wie Auditoren die Wirksamkeit der Steuerung prüfen, Nachweise zur Leistungserbringung nachverfolgen und Muster erkennen, die auf systemische Schwachstellen hinweisen.



Zielgruppe

- Angehende Auditoren, die Qualitätsmanagementsysteme (QMS) nach ISO 9001 gemäss bewährten Verfahren auditieren wollen
- Tätige ISO 9001-Auditoren, die ihr Auditwissen, ihr Urteilsvermögen und ihre Wirksamkeit stärken wollen

Ist dieses Modul für Sie das Richtige?

Es passt gut für Sie, wenn Sie...

- Produktions- oder Dienstleistungserbringungsprozesse innerhalb von ISO 9001-Managementsystemen auditieren.
- beurteilen wollen, ob operative Steuerungsmassnahmen konsistente Ergebnisse erzeugen.
- das Audit von Arbeitsanweisungen, Freigabeentscheiden und Rückverfolgbarkeitsnachweisen stärken möchten.
- zwischen vereinzeltten Ausführungsfehlern und systemischen Schwachstellen in der Steuerung unterscheiden müssen.
- Ihre Auditschlussfolgerungen zur Wirksamkeit der operativen Leistungserbringung stärken möchten.

Es passt möglicherweise weniger gut für Sie, wenn Sie...

- Produktionsprozesse oder Methoden der Dienstleistungserbringung selbst gestalten möchten.
- nach operativen Verbesserungs- oder Prozessoptimierungstechniken suchen.
- sich in erster Linie auf Produktionsmanagement statt auf Audits konzentrieren.
- keine Produktion oder Dienstleistungserbringung auditieren möchten.

Lernergebnisse

Zentrale Lernergebnisse

- Beurteilen, ob Produktion und Dienstleistungserbringung ausreichend gesteuert sind, um konsistente Ergebnisse zu liefern
- Prüfen, ob operative Steuerungsmassnahmen, Arbeitsanweisungen und Prozessüberwachung in der Praxis angewendet werden
- Nachweise zur Leistungserbringung von Anforderungen und Plänen bis zu Ergebnissen und Freigabeentscheiden nachverfolgen

Zusätzliche Fähigkeiten

- Beurteilen, ob Identifikations-, Rückverfolgbarkeits- und Statussteuerungen eine verlässliche Leistungserbringung unterstützen
- Typische operative Schwachstellen wie informelle Umgehungslösungen oder unkontrollierte Prozessänderungen erkennen
- Aussagekräftige Stichprobenziele für Audits von Produktion und Dienstleistungserbringung auswählen
- Nachvollziehbare Auditschlussfolgerungen zur Wirksamkeit der operativen Steuerung formulieren

Agenda

Produktion und Dienstleistungserbringung in ISO 9001

Wie operative Leistungserbringungsprozesse Anforderungen und Pläne in Produkte oder Dienstleistungen übersetzen und wo Leistungsstörungen typischerweise entstehen

Wirksam auditieren von Produktion und Dienstleistungserbringung

Wie Auditoren beurteilen, ob operative Steuerungsmassnahmen die Leistungserbringung zuverlässig unterstützen, statt sich nur auf die Dokumentation zu stützen

Operative Steuerung und Arbeitsanweisungen

Wie bewertet wird, ob Tätigkeiten unter gesteuerten Bedingungen mit klaren Anweisungen, definierten Verantwortlichkeiten und geeigneten Ressourcen durchgeführt werden

Identifikation, Rückverfolgbarkeit und Statussteuerung

Wie Auditoren prüfen, ob Produkte, Dienstleistungen und Arbeitseinheiten korrekt identifiziert sind und ihr Status während des gesamten Leistungsprozesses bekannt ist

Überwachung, Inspektion und Freigabeentscheide

Wie beurteilt wird, ob Überwachungs- und Annahmetätigkeiten zeigen, dass Ergebnisse vor der Freigabe die Anforderungen erfüllen

Änderungen und Abweichungen während der Leistungserbringung

Wie unkontrollierte Prozessänderungen, informelle Umgehungslösungen und Abweichungsmuster erkannt werden, die eine konsistente Leistungserbringung beeinträchtigen

Nachweiswege vom Plan zum Ergebnis

Wie Nachweise über Planung, Ausführung, Überwachung und Freigabe hinweg nachverfolgt werden, um die Wirksamkeit der operativen Steuerung zu beurteilen

Praxisworkshop mit Auditsimulation

Anwendung der erlernten Konzepte, Methoden und Ansätze in einem realistischen Praxisfall

Enthaltene Unterlagen



Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Tool für die Planung von Auditgesprächen
- Checkliste für dokumentierte Informationen
- Stichprobentool
- Arbeitsblätter für Auditanalyse
- Sammlung typischer Schwachstellen
- KI-Prompt-Sammlung

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise



Vorausgesetzter Hintergrund

Dieses Modul setzt voraus, dass Teilnehmende grundlegende Audittätigkeiten ausführen und nachweisbasiert urteilen können.

Hilfreicher Hintergrund umfasst:

- Allgemeines Verständnis der ISO 9001-Terminologie und der Strukturen von Managementsystemen
- Fähigkeit, Nachweiswege über operative Aufzeichnungen sowie Produktions- oder Dienstleistungstätigkeiten hinweg nachzuverfolgen
- Grundkenntnisse darüber, wie Organisationen operative Leistungsprozesse steuern

Vorbereitungsmodule

Grundlagen (je nach Vorwissen)

Hilfreich, wenn Sie mit den zugrunde liegenden Konzepten noch wenig vertraut sind

- Audit-Grundsätze

Unterstützend (optional)

Hilfreich, aber nicht erforderlich, um wirksam teilnehmen zu können

- Betriebliche Steuerung auditieren

Organisatorisches



Verfügbare Sprachen

- Englisch
- Deutsch

Durchführung - Standard

- Virtueller Live-Unterricht
- Blended Learning (E-Learning + Live)

Durchführung - individuell

- Vor-Ort-Durchführung bei Ihnen
- Inhalte angepasst an Ihre Organisation



Halderstone

Halderstone by Langer & Co

Zürcherstrasse 2
CH-8852 Altendorf
Schweiz

info@halderstone.com
www.halderstone.com