

Steckbrief Qualitätsbeauftragter (QB)

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten
mit Zertifizierung nach 17024, im akkreditierten Bereich

Auszug aus dem Zertifizierungsprogramm von SystemCERT „Qualitätsbeauftragter“ idgF

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Zugelassene Ausbildungsstelle



Als zugelassene Ausbildungsstelle zur Durchführung der Ausbildung

Qualitätsbeauftragter (QB)

ermöglicht diese eine Zertifizierung nach dem international gültigen Zertifizierungsverfahren auf Basis des Zertifizierungsprogrammes „Qualitätsbeauftragter“ idgF von der Akkreditierung Austria akkreditierten Zertifizierungsstelle SystemCERT GmbH.

Diese Zertifizierungsprogramm und das damit verbundene Zertifizierungsverfahren entsprechen den Forderungen der ISO 17024.

Die Zertifizierung ist dem akkreditierten Bereich zuzuordnen.

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Zielgruppe der Zertifizierung

Die Zielgruppe umfasst Personen, die in der Organisation ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, aufrechterhalten und mit ausgewählten Methoden und Werkzeugen verbessern sollen wie beispielsweise:

- Personen mit der Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)
- Qualitätsverantwortliche (Beauftragte der obersten Leitung),
- Personen die Qualitätsworkshops planen und durchführen
- Abteilungs- u. Bereichsverantwortliche die sich im Bereich QM vertiefen wollen
- Prozessverantwortliche die sich im Bereich QM vertiefen wollen
- Personen welche die QM Dokumentation erstellen
- angehende Qualitätsauditoren (interne und externe Auditoren)

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Arbeitsplatz- bzw. Tätigkeitsanalyse

- Das Zertifizierungsprogramm Qualitätsbeauftragter setzt auf bereits ausgebildeten Qualitätscoaches auf. Qualitätsbeauftragte bewegen sich in bereits etablierten (Qualitäts)managementsystemen und optimieren diese durch die Auswahl geeigneter Methoden und deren erfolgreiche Umsetzung. Sie leiten bzw. moderieren Teams strukturiert durch Problemlösungsfelder und tragen essentiell zu einer Verbesserung des (Qualitäts)managementsystems hinsichtlich der Eignung und Effizienz bei.
- Aus der Sicht der Praxis sollte das Personal mit den hier angeführten Qualifikationen in der Lage sein, die nachfolgenden Punkte zu beherrschen:
 - alle Kompetenzen wie im Zertifizierungsprogramm „Qualitätscoach“ beschrieben
 - auf Basis vorgegebener Regelwerke entsprechende Werkzeuge und Methoden anwenden
 - die Organisation und Prozesse durch gezielten Werkzeug- und Methodeneinsatz kontinuierlich verbessern
 - den Grad der Objektivität durch strukturierten systematischen Methodeneinsatz heben
 - interne QM Schulungen planen und durchführen
 - Überzeugungsarbeit leisten

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kompetenz

| Kenntnisse | Fertigkeiten |
|---|---|
| Bedeutung von KundInnenorientierung & Methoden zur Messung | <ul style="list-style-type: none"> ♦ Profilentwicklung über Leitbild, Qualitätsziele, Schlüsselprozesse – Qualitätsstandards ♦ Evaluation von Strategien, Zielen und Maßnahmen ♦ Systematische Erhebung der KundInnenanforderungen ♦ regelmäßige Befragung/ Kontakte zur Kundenzufriedenheit ♦ Interpretation und Auswahl von Methoden zur Messung |
| Etablierte Methoden und Werkzeuge des QM (FMEA, Quality Function Deployment, Benchmarking, Q7, M7...) Verbesserungszyklen PDCA, RADAR ... | Diverse Tools & Methoden verstehen / anwenden und Verbesserungszyklen zuordnen |
| Vertiefte Inhalte des Prozessmanagements, (Mission-Vision-Leitbild-Prozess), Statistik im QM | Verbindung des Prozessmanagements mit Statistik im QM, Prozessfähigkeit (C_p C_{pk}), statistische Prozesslenkung |

Fähigkeiten

Zur Erfüllung der Anforderungen an das Personal im Qualitätsmanagement wurden keine besonderen (physischen) Fähigkeiten als Notwendigkeit identifiziert.

Kompetenz gemäß Europäischer Qualifikationsrahmen

Obig dargestellte Kenntnisse und Fertigkeiten wurden nach einer Selbsteinschätzung der Steuerungsgruppe einem Niveau 5 des Europäischen Qualifikationsrahmens zugeordnet. Dieser Zuordnung liegt keinerlei Anerkennung seitens des nationalen Qualifikationsregisters zu Grunde, soll jedoch über die Ausprägung der am Zertifikat bestätigten Kenntnisse, Fertigkeiten und der daraus resultierenden Kompetenz informieren.

Zugeordnetes Niveau gemäß EQF - Deskriptoren¹⁵

Niveau 5

| Kenntnisse | Fertigkeiten | Kompetenz |
|--|--|---|
| Breites Spektrum an Theorie- und Faktenwissen in einem Arbeits- oder Lernbereich | Eine Reihe kognitiver und praktischer Fertigkeiten, die erforderlich sind, um Lösungen für spezielle Probleme in einem Arbeits- oder Lernbereich zu finden | Selbständiges Tätigwerden innerhalb der Handlungsparameter von Arbeits- oder Lernkontexten, die in der Regel bekannt sind, sich jedoch ändern können; Beaufsichtigung der Routinearbeit anderer Personen, wobei eine gewisse Verantwortung für die Bewertung und Verbesserung der Arbeits- oder Lernaktivitäten übernommen wird |

Quelle¹⁵: Tabelle der Deskriptoren der Niveaus des EQF
https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eaq/files/leaflet_de.pdf (20.01.2017)

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Ausbildungsinhalte

- Kundenorientierung und Methoden zur Messung (8 UE)
 - Kano Modell
 - Bedeutungs-Eindrucksanalyse, Frequenz-Relevanzanalyse
- Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements (16 UE)
 - Tools den Verbesserungszyklen (PDCA, RADAR, ...) zuordnen und ausgewählte Entscheidungstechniken mit branchenspezifischen Fallbeispielen
 - Qualitätswerkzeuge ("Q7") und Managementwerkzeuge ("M7")
- Spezielle Methoden des Qualitätsmanagements (8 UE)
 - FMEA
 - QFD
 - Benchmarking
- Statistik im Qualitätsmanagement (8 UE)
 - Grundlagen der Statistik
 - Statistische Prozesslenkung
 - Grundlagen Six Sigma
 - Prozessfähigkeit (c_p , c_{pk})

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Voraussetzungen zur Zertifizierung

– Qualifikationsnachweise

- eine abgeschlossene Berufsausbildung
(LAP-Zeugnis oder höherwertige Ausbildung)

ODER

- abgeschlossene Schulbildung zumindest auf Maturaniveau

ODER

zumindest eine 5jährige allgemeine Berufserfahrung (vollzeitäquivalent), mit Zustimmung / Beschluss der Steuerungsgruppe

- Allgemeine berufliche Praxis im Ausmaß von mindestens 2 Jahren auf Basis einer vollzeitäquivalenten Beschäftigung
- Schulung im Qualitätsmanagement auf Basis des Zertifizierungsprogrammes „Qualitätscoach“ – 40 UE

– Geforderte Anwesenheitszeit im Lehrgang

- Eine Mindestanwesenheit im Lehrgang von 75 % ist als Minimum gefordert

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Prüfung zur Zertifizierung ^{1|2}

– Erstellung einer Praxisarbeit

- Die Praxisarbeit soll Teilnehmer mit einer kritischen Auseinandersetzung mit Normforderungen und / oder Methoden und Werkzeugen bewegen
- Die Themenstellung soll aus der eigenen Organisation stammen um den innerbetrieblichen Nutzen des Lehrganges und der Praxisarbeit zu stärken
- Die schriftliche (abzugebende) Arbeit muss folgende Punkte beinhalten, damit sich Prüfer ein Bild über die erbrachte Leistung machen können:
 - Beschreibung der Organisation und ihrer Aufbaustruktur
 - Beschreibung der Ausgangssituation (Problem, Fehler, Verbesserungspotential....)
 - Beschreibung des Zieles bzw. der Ziele (erwünschter Soll-Zustand)
 - Darlegung der theoretischen Kenntnisse der gewählten Methode / des Werkzeuges
 - Beschreibung der Vorgehensweise / Einsatz der Methode zur Erlangung der Ziele unter Nutzung zumindest einer entsprechenden Methode / eines Werkzeuges
 - Darstellung des Ergebnisses – was ist jetzt anders als vorher?
 - Kritische Reflektion – Ziele erreicht? – Was hätte besser laufen können?
- Der Umfang der Praxisarbeit soll inhaltlich ca. 10 Seiten betragen – das Thema muss entlang der vorgegebenen Punkte umfassend beleuchtet werden.
- Wird ein Thema zur Praxisarbeit von 2 oder mehreren Personen erstellt, so müssen die einzelnen Teile klar voneinander getrennt dargestellt werden. Der Umfang vervielfacht sich mit der Anzahl der Personen im Projektteam.

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Prüfung zur Zertifizierung 2|2

– Schriftliche Prüfung – Multiple Choice Test

- Die schriftliche Prüfung in Form eines Multiple Choice Tests wird aus einem einheitlichen Fragebogen generiert
- Fallweise werden zur Prüfung 30 Fragen aus diesem Fragenkatalog zusammengestellt

– Präsentation der Praxisarbeit - Fachgespräch

- Im Zuge der mündlichen Prüfung wird die erstellte Praxisarbeit als visualisierte Präsentation vorgestellt
- Für die Präsentation sind ca. 10 Minuten als Zeitaufwand / Teilnehmer anzusetzen
- Durch vertiefende Fragen bewerten Prüfer die Kenntnisse entlang der Praxisarbeit sowie der dahinterliegenden Lehrinhalte

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten (QB)

Überwachung / Re-Zertifizierung

– Gültigkeitsdauer der Zertifizierung

- Kompetenzzertifikate müssen zeitlich befristet ausgestellt werden
- Die Gültigkeitsdauer beträgt 3 Jahre

– Kriterien zur Re-Zertifizierung

- Zur Verlängerung (Überwachung) innerhalb der Gültigkeitsdauer müssen 2 Refreshing- bzw. Fortbildungstage á 8 Unterrichtseinheiten aus den Kompetenzinhalten nachgewiesen werden
- Durch Nachweis (Bestätigung des Arbeitgebers) des vollzeitäquivalenten Einsatzes im Ausmaß von 1 Jahr innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates in der spez. Qualifikation kann die Weiterbildung um einen Tag reduziert werden
- Des Weiteren ist die Anerkennung von spezifischen Seminaren zum Thema möglich (Die Entscheidung trifft die Zertifizierungsstelle)
- Ist das Zertifikat abgelaufen (mehr als 6 Monate) muss eine Rezertifizierungsprüfung absolviert werden (Multiple Choice Test / 30 Fragen)