

# Steckbrief Qualitätscoach (QC)

Ausbildung zum Qualitätscoach  
mit Zertifizierung nach 17024, im akkreditierten Bereich

*Auszug aus dem Zertifizierungsprogramm von SystemCERT „Qualitätscoach“ idgF*

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

Zugelassene Ausbildungsstelle



Als zugelassene Ausbildungsstelle zur Durchführung der Ausbildung

## Qualitätscoach (QC)

ermöglicht diese eine Zertifizierung nach dem international gültigen Zertifizierungsverfahren auf Basis des Zertifizierungsprogrammes „Qualitätscoach“ 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 Qualitätscoach (QC)

Zielgruppe der Zertifizierung

Die Zielgruppe umfasst Personen, die QM Systeme auf Basis der ISO 9001 implementieren und aufrechterhalten wollen sowie Personen die in der Organisation Prozesse eines Managementsystems aufrechterhalten und verbessern sollen wie beispielsweise:

- Abteilungs- u. Bereichsverantwortliche
- Mitarbeiter im Qualitätsmanagement
- Prozessverantwortliche und Personen welche die QM Dokumentation unterstützen
- Personen, die Entscheidungsargumente für Managementsysteme finden und in der Organisation kommunizieren
- Ausbilder von Lehrgängen in Managementsystemen  
(Erwachsenenbildungseinrichtungen, Universitäten, Beratungsunternehmen)
- Berater im Managementsystembereich
- Managementsystembeauftragte
- Fachexperten einer Zertifizierungsstelle

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

Arbeitsplatz- bzw. Tätigkeitsanalyse

- Das Zertifizierungsprogramm Qualitätscoach bildet die „Einstiegsstufe“ in die Welt des Qualitätsmanagements. Qualitätscoaches bekleiden oftmals die Funktion der „Beauftragten der obersten Leitung“ bzw. Qualitätsmanager. Sie sind neben der Unternehmensführung verantwortlich für die Implementierung, Aufrechterhaltung und Optimierung des Qualitätsmanagementsystems.
- Aus der Sicht der Praxis sollte das Personal mit den hier angeführten Qualifikationen in der Lage sein, die nachfolgenden Punkte zu beherrschen:
  - Prozesse nach internationalen Standards erheben, dokumentieren und anwenden
  - ISO 9001 für das Unternehmen anwenden und adaptieren
  - Umstellung bzw. Anpassung eines bestehenden Systems auf eine aktuelle Norm
  - Überzeugungsarbeit im Unternehmen leisten
  - Mithilfe und Mitarbeit bei der Planung und Durchführung interner Audit

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

## Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kompetenz

Kenntnisse	Fertigkeiten
Struktur und Aufbau von Moderationen, Teamarbeit	Planung / Durchführung von Moderationen (Problemlösungsworkshops).
(Qualitäts-)Managementsysteme im Überblick	Interpretation und Abgrenzung der relevantesten QM-Systeme
Prozessmanagement	Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von Prozessen.
ISO 9000er Normenfamilie	Interpretation der ISO 9001 idgF im Detail
Akkreditierung und Zertifizierung	Darlegung / Interpretation des „Systems“ der Akkreditierung und Zertifizierung
Planung und Durchführung einer Moderation	Fertigkeiten in der Durchführung von Workshops / Moderation

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 4 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 - Deskriptoren <sup>15</sup>		Niveau 4
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

Quelle<sup>15</sup>: Tabelle der Deskriptoren der Niveaus des EQF  
[https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/leaflet\\_de.pdf](https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/leaflet_de.pdf) (20.01.2017)

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

## Ausbildungsinhalte

- Moderation und Teamarbeit (3 UE)
  - Rolle/Aufgaben des Moderators
  - Spielregeln in der Teamarbeit
  - Planung/Durchführung einer Moderation
- Managementsysteme (4 UE)
  - Begriffe, Systemdenken
  - Managementfunktionen, Bestandteile eines Managementsystems, Entwicklung des Qualitätsmanagements, etablierte QM-Systeme im Überblick
- Prozessmanagement (9 UE)
  - Definitionen
  - Prozessstrukturtransparenz, Prozessentwicklung, Prozessarten
  - Darstellung von Prozessen
- ISO 9000 Normenfamilie (20 UE)
  - Normenfamilie (9000, 9001, 9004, 19011)
  - Grundsätze der ISO 9001; Begriffe
  - Das Modell der ISO 9001
  - Forderungen der ISO 9001 im Detail
- Akkreditierung / Zertifizierung (4 UE)
  - Definitionen
  - Auditarten
  - Grundlagen der Auditierung

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

## 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

### – Geforderte Anwesenheitszeit im Lehrgang

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

# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

Prüfung zur Zertifizierung

## – 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

## – Mündliche Prüfung – Fachgespräch / Kurzreferat

- Teilnehmer bereiten im Zuge des Lehrganges ein selbstgewähltes Schwerpunktthema aus den Lehrinhalten vor, und bereiten dieses für die Prüfung als Kurzreferat auf.
- Das Referat sollte zumindest über folgende Struktur / Inhalte verfügen:
  - Erläuterung des Themas
  - Darstellung der Theorie aus Lehrinhalten
  - Transfer / Interpretation in die Praxis
  - Darlegung zu weiteren Themen / Schnittstellen im Umfeld des gewählten Themas aus den Lehrinhalten



# Ausbildung zum Qualitätscoach (QC)

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)