

Steckbrief TQM-Manager

Ausbildung zum TQM-Manager
mit Zertifizierung nach 17024, im akkreditierten Bereich

Auszug aus dem Zertifizierungsprogramm von SystemCERT „TQM-Manager“ idgF

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

Zugelassene Ausbildungsstelle



Als zugelassene Ausbildungsstelle zur Durchführung der Ausbildung

TQM-Manager

ermöglicht diese eine Zertifizierung nach dem international gültigen Zertifizierungsverfahren auf Basis des Zertifizierungsprogrammes „TQM-Manager“ 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 TQM-Manager (TQM)

Zielgruppe der Zertifizierung

Abhängig vom Einsatz des zertifizierten Personals ergeben sich unterschiedliche Zielgruppen für die jeweiligen Zertifizierungen; insbes. Personen und Führungskräfte:

- welche die Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten absolviert haben
- die in der Organisation ein umfassendes System auf Basis von Total Quality Management aufbauen, implementieren und verbessern sollen
- die facheinschlägige Kenntnisse benötigen, um Entscheidungsargumente für Managementsysteme zu finden
- die Entscheidungsargumente für Managementsysteme finden und in der Organisation kommunizieren
- welche die TQM-Philosophie als Basis für ihre Managemententscheidungen nutzen wollen
- Ausbilder von Lehrgängen in Managementsystemen (Erwachsenenbildungseinrichtungen, Universitäten, Beratungsunternehmen),
- Berater im Managementsystembereich
- Managementsystembeauftragte
- Fachexperten einer Zertifizierungsstelle

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

Arbeitsplatz- bzw. Tätigkeitsanalyse

- Das Zertifizierungsprogramm TQM setzt auf bereits ausgebildeten Qualitätsbeauftragten auf. TQM-Manager bewegen sich in bereits etablierten (Qualitäts)managementsystemen und optimieren diese durch die Auswahl und den Einsatz geeigneter Methoden auf Expertenebene. Sie leiten bzw. moderieren Teams strukturiert durch Problemlösungsfelder und tragen essentiell zu einer Verbesserung / Optimierung des (Qualitäts)managementsystems hinsichtlich der Eignung und Effizienz bei. Sie sind im höchsten Maße in der Lage aus einer Vielzahl von Möglichkeiten relevante Methoden und Werkzeuge zu identifizieren, diese gegebenenfalls anzupassen und zielgerichtet anzuwenden.
- Aus der Sicht der Praxis sollte das Personal mit den hier angeführten Qualifikationen in der Lage sein, die nachfolgenden Punkte zu beherrschen:
 - Alle Tätigkeiten und Aufgaben wie unter QB beschrieben
 - Moderieren von Arbeitsgruppen und präsentieren der Gruppenergebnisse (Teamleitung)
 - Messgrößen für Prozesse festlegen und deren Wirksamkeit bewerten
 - Entscheidungsvorbereitung über die Auswahl eines geeigneten Systems (z.B. ISO 9001, EFQM)
 - Koordination von Einführungsprojekten
 - Adaptieren eines bestehenden Systems, basierend auf relevanten Managementsystem-Normen
 - Überzeugungsarbeit und Vorbildfunktion im Unternehmen leisten
 - Einbezug der Mitarbeiter aus dem Führungsaspekt unter Zuhilfenahme von Zielvereinbarungen

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kompetenz

Kenntnisse	Fertigkeiten
Bausteine des Total Quality Management	Interpretation der Bedeutung der Bausteine des TQM (Q-Politik, strategische Führung, Change Management, MbO, BSC, ISO 9004...)
Nutzen von TQM kommunizieren	Grundlagen für TQM im Unternehmen schaffen (MitarbeiterInnen-Kommunikation, Führungsqualität)
Projekt und Change Management	Darlegung des Prozesses „Projekt- bzw. Change Management“
Planung und Durchführung einer Moderation	Vertiefte Fertigkeiten in der Durchführung von Workshops / Moderation
Werkzeuge und Methoden des Qualitätsmanagements	relevante Methoden und Werkzeuge zu identifizieren, diese gegebenenfalls anzupassen und zielgerichtet anzuwenden

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
Umfassendes, spezialisiertes Theorie- und Faktenwissen in einem Arbeits- oder Lernbereich sowie Bewusstsein für die Grenzen dieser Kenntnisse	Umfassende kognitive und praktische Fertigkeiten die erforderlich sind, um kreative Lösungen für abstrakte Probleme zu erarbeiten	Leiten und Beaufsichtigen in Arbeits- oder Lernkontexten, in denen nicht vorhersehbare Änderungen auftreten; Überprüfung und Entwicklung der eigenen Leistung und der Leistung anderer Personen

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 TQM-Manager (TQM)

Ausbildungsinhalte

– Bausteine von Total Quality Management (16 UE)

- Q-Politik und Leitbild
- strategische Führung
- Management – Commitment, BSC, MbO
- Qualitätsprinzipien
- Qualitätsbegriff
- EFQM inkl. Benchmarking
- ISO 9004
- Vergleichstabelle, Überblick über Normen und Leitfäden

– Nutzen von TQM kommunizieren (8 UE)

- MA-Motivation
- Qualität der Führung
- GF und MA für QM begeistern
- Qualitätskosten, Fehlerkosten

– Projekt- und Changemanagement (8 UE)

- Moderation praxisbezogener Aufgabenstellungen

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

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

– Geforderte Anwesenheitszeit im Lehrgang

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

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

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
- Durchführung eines Moderationsbeispiels
 - Aus einer standardisierten Sammlung von Moderationsaufgaben ziehen die Teilnehmer eine Aufgabe
 - Nach einer Vorbereitungszeit von ca. 20 Minuten ist es Ihre Aufgabe die Aufgabenstellung im Sinne der Moderation eines Problemlösungsworkshops zu lösen
 - Für die Bewertung der Moderation sind einheitliche Bewertungskriterien, wie folgt, definiert:
 - Entsprechende zeitliche Planung
 - Entsprechende Planung und Auswahl der Methoden
 - Kommunikation und Wirkung auf die Gruppe während der Moderation
 - Entsprechender Einsatz der gewählten Methoden
 - Entsprechender Einsatz von Utensilien
 - Roter Faden erkennbar – Zwischenvisualisierungen – Teilergebnisse
 - Ergebnis der Moderation

Ausbildung zum TQM-Manager (TQM)

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)