

1. Geltungsbereich und Ziele

Die Regelungen und Hinweise in diesem Dokument gelten für den Bereich der Zertifizierung von QM-Beauftragten. Grundlage der Zertifizierungen ist die Erfüllung der fachlichen Anforderungen, die von ZertSozial erarbeitet wurden. Diese orientieren sich an der Konzeption zur Zertifizierung von Qualitätsfachpersonal, der VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal, der DIN EN ISO 19011 und 9001 sowie den Vorgaben der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS).

Die Teilnehmer*innen der Lehrgänge und Weiterbildungen sollen mit diesen fachlichen Anforderungen eine Orientierung für ihr persönliches Lernen erhalten.

Qualitätsexperten sollen in der Lage sein, den Qualitätskreis des Plan-Do-Check-Act wirkungsvoll zu erfüllen. Ziel des Zertifizierungssystems von ZertSozial ist daher, den Qualitätsexpertinn*en ein Zertifikat zu verleihen, das ihre Kompetenzen bei der Gestaltung von QM-Systemen und ihre Qualifikation im QM-System einer Organisation bestätigt.

2. Anforderungen an Ausbildung und Erfahrung

Entsprechend der ZertSozial-Konzeption zur Zertifizierung von QM-Fachpersonal, Stand 2022/03 sind folgende Kriterien nachweislich zu belegen:

Kriterium	Qualitätsmanagementbeauftragte*r
Ausbildung	Qualifizierter Berufsabschluss oder höherwertig
Berufserfahrung	Mindestens 1 Jahr Vollzeit
Arbeitserfahrung auf dem Gebiet Qualitätsmanagement	Wenigstens 1 Jahr der Anzahl Jahr/e Berufserfahrung
Theoretische Kenntnisse durch Fort- und Weiterbildung, Lehrgänge oder Schulung	64 UE Qualitätsmanagement 16 UE Qualitätsverbesserung Gesamt: 10 U-Tage
Praktische Kenntnisse in Moderation von Gruppen und Präsentation von Gruppenergebnissen	

3. Fachkompetenz

Von QM-Beauftragten werden Kenntnis und Verständnis der jeweiligen fachlichen Anforderungen erwartet. Es ist ausreichend, wenn die Inhalte von z.B. Normen sinngemäß wiedergegeben und anwendungsspezifisch interpretiert werden können. Normentexte sollen nicht auswendig gelernt werden.

Grundlagen:

ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 9004:2018, ISO 19011:2018
Normenreihe ISO 17021:2019 und ISO 17024:2012.

Hinweise:

Die Prüfungsinhalte zum Themenblock Qualitätsmanagement beziehen sich im Schwerpunkt auf die Anforderungen der ISO 9001 sowie auf wesentliche Aussagen der ISO 9000. Dabei ist es wichtig, dass die Prüfungsteilnehmer*innen ein Verständnis für den Umgang mit den Anforderungen der Norm besitzen; zu berücksichtigen sind hierbei auch die Aussagen und Beispiele aus der ISO 9004.

3.1 ISO 9000:2015

- 1 Anwendungsbereich
- 2 Grundlegende Konzepte und Grundsätze des Qualitätsmanagements
- 3 Begriffe des Qualitätsmanagements

3.2 ISO 9001:2015

Die Anforderungen aus der ISO 9001:2015 bilden eine wesentliche Basis für die Qualifizierungsprüfung. Kennen und verstehen dieser Normanforderungen stellen eine Grundvoraussetzung für die Qualifizierungsprüfung dar. Kenntnis und Verständnis zu den Kernaussagen der einzelnen Unterkapitel werden ohne Verwendung von Hilfsmitteln vorausgesetzt.

4 Kontext der Organisation:

- Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems
- QM-System und dessen Prozesse

5 Führung:

- Führung und Verpflichtung
- Qualitätspolitik
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.

6 Planung:

- Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung
- Planung von Änderungen

7 Unterstützung:

- Ressourcen (Personen, Infrastruktur, Umgebung zur Durchführung von Prozessen, Ressourcen zur Überwachung und Messung, Wissen der Organisation)
- Kompetenz
- Bewusstsein
- Kommunikation
- Dokumentierte Information.

8 Betrieb:

- Betriebliche Planung und Steuerung,
- Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen (Kommunikation mit den Kunden, Bestimmen und Überprüfen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen),
- Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (Planung, Eingaben, Steuerung, Ergebnisse, Änderungen),
- Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen
- Produktion und Dienstleistungserbringung (Steuerung, Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit, Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter, Erhaltung, Tätigkeiten nach der Lieferung, Überwachung von Änderungen)
- Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

9 Bewertung der Leistung:

- Bewertung der Leistung
- Überwachung, Messung
- Analyse und Bewertung (Kundenzufriedenheit, Analyse und Beurteilung)
- Internes Audit
- Managementbewertung

10 Verbesserung:

- Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
- Fortlaufende Verbesserung

3.3 ISO 9004:2018

Folgende Themen sind Bestandteil der Prüfung, Hauptaussagen sollten bekannt sein und verstanden sein:

- 4.2 Leiten zum nachhaltigen Erfolg einer Organisation
- 5.2 Relevante interessierte Parteien
- 5.3 Externe und interne Themen
- 9.2 Personen
- 9.3 Wissen der Organisation

Da die Norm wichtige Anregungen und Interpretationen zur Umsetzung der Anforderungen aus der ISO 9001 beinhaltet kann sie entscheidend für das Verständnis zum Thema Qualitätsmanagement und Qualitätsverbesserung beitragen.

3.4 Das Modell der Kontinuierlichen Verbesserung nach Deming

3.5 Abgrenzung materielles Produkt und personenbezogene Dienstleistung

4. Methodenkompetenz

QM-Beauftragte müssen in der Lage sein, den Wandel der Organisation gezielt zu begleiten. Der Wandel schlägt sich nieder in Anpassungs- und Verbesserungsleistungen der Organisation und ihres QM-Systems.

Dazu sind die Kenntnis und Anwendungskompetenz folgender QM-Instrumente erforderlich:

- Einführung Projektmanagement
- Mindmaps
- SWOT-Analyse
- Matrixdiagramm
- Flowchart/Flussdiagramm
- Radardiagramm
- Paarweiser Vergleich
- Portfolio-Analyse
- Verlaufs-, Kreis-, Säulen und Balkendiagramm
- Ursachen- und Wirkungsdiagramm
- Kartenabfrage
- Baumdiagramm

5. Sozialkompetenz

In Gruppenarbeiten mit fachlichen Fragestellungen können die Sozialkompetenzen geübt werden:

- Moderation von Gruppen
- Präsentation von Gruppenergebnissen

Darüber hinaus sollten die Haltung, die Einstellung und die soziale Rolle des Qualitäts- oder Qualitätsmanagementbeauftragten bewusst gemacht sein.

6. Qualitätsaudits nach ISO 19011:2018

Von Qualitätsmanagementbeauftragten werden hinsichtlich der Inhalte aus ISO 19011 nur Grundkenntnisse zu folgenden Themen gefordert:

4 Auditprinzipien

Terminologie und Inhalt zu

- **Tabelle 1- Verschiedene Arten von Audits**
- Systemaudit, Prozessaudit und Produktaudit
- Auditphasen: Auditplanung, Auditvorbereitung, Auditdurchführung und Auditnachbereitung
- Auditnachweisführung: Auditprogramm, Auditplan, Auditcheckliste, Auditbericht und Abweichungsbericht
- Auditor, Auditteam, Auditleitung

7.2.2 Persönliches Verhalten