



Dieses Merkblatt ist von dem Verband der Technischen Überwachungs-Vereine aufgestellt und mit Fachleuten auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements abgestimmt worden. Es enthält Qualifikationskriterien, die bei der Zertifizierung von Qualitätsfachkräften zu beachten sind.

Das Merkblatt wird laufend dem Stand der Technik angepaßt. Anregungen sind zu richten an den Herausgeber:

Verband der Technischen Überwachungs-Vereine e. V.  
Friedrichstraße 136  
D-10117 Berlin

## I n h a l t

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1 | Allgemeines                        |
| 2 | Anwendungsbereich                  |
| 3 | Begriffe                           |
| 4 | Voraussetzungen (Vorqualifikation) |
| 5 | Tätigkeitsmerkmale                 |

### 1 Allgemeines

In einem Qualitätsmanagement (QM) spielt die Qualifikation von Mitarbeitern und Führungskräften, die mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten betraut sind, eine herausragende Rolle. Mit den VdTÜV-Merkblättern Personenqualifikation für QM-Personal werden für die gebräuchlichsten QM-Funktionen eines Unternehmens Kriterien für die Qualifizierung und Zertifizierung/Registrierung derartigen Personals vorgegeben. Ziel der VdTÜV-Merkblätter Personenqualifikation für QM-Personal ist es daher, durch die Anwendung der hierin beschriebenen Qualifikationsvorgaben und Tätigkeitsmerkmale die Ausbildung des QM-Personals in entsprechenden Lehrgängen zu vereinheitlichen und damit eine Zertifizierung zu ermöglichen.

### 2 Anwendungsbereich

Die VdTÜV-Merkblätter Personenqualifikation für QM-Personal finden Anwendung in der Zertifizierung von Personen im Qualitätsmanagement. Sie sind im Sinne von Personalspezifikationen (job specifications) anzuwenden. Dieses VdTÜV-Merkblatt gilt für **Qualitätsfachkräfte**.

**Ersatz für Ausgabe 10.06**

### 3 Begriffe

Die im Qualitätsmanagement benutzte Terminologie wird im wesentlichen durch die Begriffe der DIN EN ISO 9000 vorgegeben.

### 4 Voraussetzungen (Vorqualifikation)

#### 4.1 Allgemeine Voraussetzungen

Die Kandidaten zur Qualitätsfachkraft haben eine abgeschlossene Schulausbildung und müssen mindestens 2 Jahre Arbeitserfahrung in Vollzeit nachweisen, ersatzweise Fachhochschulreife und ein Jahr Arbeitserfahrung.

#### 4.2 Persönliche Voraussetzungen

Die Kandidaten zur Qualitätsfachkraft sollen folgende persönliche Eigenschaften aufweisen:

- Kommunikationsfähigkeit,
- Teamfähigkeit,
- Lernbereitschaft,
- Motivierbarkeit,
- Leistungsbereitschaft.

### 5 Tätigkeitsmerkmale

Die nachfolgend beschriebenen Tätigkeitsmerkmale gelten für Qualitätsfachkräfte.

Qualitätsfachkräfte verstehen die Ziele und Inhalte der DIN EN ISO 9000 ff. und sind in der Lage, unter Anleitung beim Aufbau und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems mitzuwirken. Sie haben Grundkenntnisse in den Qualitätsmethoden und -techniken.

Wesentliche Qualifikationsmerkmale einer Qualitätsfachkraft sind Kenntnisse und Fähigkeiten in den im Anhang zu diesem Merkblatt für die Qualifikation Qualitätsfachkraft aufgeführten Themenkreisen und Wissensbereichen. Für die Themenkreise und Wissensbereiche müssen praktische Kenntnisse und Fertigkeiten auf der operativen Ebene vorliegen.

#### Anhang

Anhang zum VdTÜV-Merkblatt Personalqualifikation QM 07

**Themenkreise für Qualitätsfachkräfte in Verbindung mit Wissensbereichen**

TK-Nr.	Themenkreis/TK	
	WG-Nr.	Wissensbereich und Lerninhalt
<b>1</b>	<b>Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	
	1.2	Qualitätsmanagement-Grundsätze
		Bedeutung eines systematischen Qualitätsansatzes für die relevanten interessierten Parteien Anwendung der QM-Grundsätze Die Rolle des QM-Beauftragten, Qualitätsmanagers, Internen Qualitäts-auditors und Qualitätsauditors; funktionale Erfordernis und Position in der Organisation Vergleichbarkeit mit anderen Managementsystemen
	1.3	Konzepte
		Qualität, Produkteigenschaften, Reifegradmodell, Qualitätsverbesserung, TQM, Betriebsorganisation (Entwicklung, Produktion, Vertrieb, Marketing, Logistik, Service), Qualitätsmanagementsysteme und Auditierung [ <b>Kano-Modell</b> ]
	1.5	Organisationskonzepte
		Organisationsgrundsätze und wichtige Verfahren und Regeln, „7 Managementwerkzeuge“ (Werkzeuge für nicht-numerische Daten: Brainstorming, verwandtschaftsdiagramm, Baumdiagramm, Ursachen- und Wirkungsdiagramm, Matrixdiagramm, Benchmarking, Flussdiagramm), Organisatorische Strukturen der Verantwortlichkeiten, Ziele und Kompetenzen
	1.8	Verpflichtung des Managements
		Einbeziehung von Sichtweisen und Werkzeugen; Management durch Prozesse; Verpflichtung gegenüber Anforderungen von Kunden und Regelungen, Qualitätsziele und deren Umsetzung in der Organisation, Management-review und Ressourcenmanagement
	16.2	Auditierungs- und Zertifizierungsnormen und -richtlinien
		ISO 9000, 9001, 9004, ISO/IEC 17021 und 19011 und gültige Revisionen
<b>2</b>	<b>Dokumentation des QM-Systems</b>	
	2.2	Mechanismen der Koordination
		Ziele, Strukturen, Verfahren und Arbeitskreise/Ausschüsse, Dokumentation des QM-Systemes; [ <b>Moderation, Kreativitätstechniken, Präsentation</b> ]
<b>3</b>	<b>Verantwortung der Leitung</b>	
	3	Grundsätze des Prozessmanagements
		Erkennung, Planung, Management, Messung und Verbesserung von Prozessen
		Daten über die Verifizierung gegen Entwicklungseingaben. Produktspezifikation einschließlich Annahmekriterien. Prozessmaterial, Prüfspezifikation. Informationen über einen sicheren und bestimmungsgemäßen Gebrauch, für die Beschaffung, die Produktion und die Vorkehrungen zur Wartung. Ausbildungsanforderungen
<b>6</b>	<b>Messung, Prüfung, Überwachung von Prozessen und Produkten/Qualitätsprüfung</b>	
	4.3	Techniken
		Planung von Untersuchungen, Spezifizierung/Beschreibung von Zielen, PDCA-Kreis, „7 Qualitätswerkzeuge“ (Werkzeuge für numerische Daten: Radardiagramm, Fehlersammelkarte, Kreis-/Kuchendiagramm, Pareto-Diagramm, Korrelationsdiagramm, Verlaufsdiagramm, Histogramm), FMEA
	9.1	Qualitätsprüfung
		Qualitätsprüfung und -untersuchung, Prozesssteuerung, Werker selbstkontrolle, Verfahren und Anweisungen, Arbeitsumgebung
	10.1	Kundenzufriedenheit
		Zufriedenheitsumfragen, Methoden und Werkzeuge, Marktbedürfnisse, Angaben zum Lieferservice
	10.2	Prozessüberwachung und -messung
		Prozessmanagement, Prozessfähigkeit, Reaktionszeit, Zykluszeit, Abfallreduzierung, Kostenzuweisung und -reduzierung, wertschöpfender Einsatz von Technologien
	10.3	Produktüberwachung und -messung
		Anforderungen an die Messungen, Methodenauswahl für die Planung und Messungen, Produktmeßberichte
<b>7</b>	<b>Prüftechnik</b>	

	12.1	System der Überwachung von Mess- und Prüfmittel	
			Organisation, Registrierung, Sicherstellung des Kalibrierzustandes, Verfahren und Standards.
	12.2	Messungen	
			Grundsätzliche Methoden der Messung, Prüfung, Prozessüberwachung (siehe auch Nr. 10.2 und 10.3), Inspektion, Messung von Genauigkeit und Präzision und der Analyse von Messproblemen.
	12.3	Kalibrierung	
			Grundsätzliche Methoden der Kalibrierung, Bestätigungssystem der Kalibrierzeiten/-dauer, Auswahl der Apparateklasse, Genauigkeit und Messausfälle
<b>8</b>	<b>Verbesserungsprozesse und Lenkung von Fehlern</b>		
	13.1	Lenkung von Fehlern	
			Entdeckung, Identifizierung, Lenkung von fehlerhaften Produkten und Anwendung von Problemlösungsmethoden; Befugnis zur Reaktion auf Fehler
	13.2	Fehleraufzeichnungen	
			Berichte über die Natur von Fehlern. Daten für Analyse- und Verbesserungsaktivitäten.
	13.3	Fehlerbewertung und -aufstellung	
			Fehlerbericht, Trends oder Muster des Vorkommens, Genehmigung der weiteren Vorgehensweise, Fähigkeit Auswirkungen zu bewerten
<b>11</b>	<b>Akkreditierung, Zertifizierung, Auditierung</b>		
	2.3	Auditieren	
			Auditieren und Berwerten der Qualitätsorganisation, Produkt-, Prozess- und Systemaudits, Prinzipien von Interview-Techniken <b>[allgemeiner Überblick zu den Techniken; speziell für Audits siehe jedoch WG 18.7]</b>
	16.1	Arten von Audits	
	16.1.1	QM-System-Audits	
	16.1.2	Prozess- und Produktaudits	
	16.4	Grundsätze der Auditierung	
			ISO 19011 (1st, 2nd Party Auditoren), ISO/IEC 17021 (3rd Party Auditoren)