



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 04.15

3 Begriffe

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

4 Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung

4.1 Allgemeine Voraussetzungen

Teilnehmer an einer Qualifizierungsmaßnahme Qualitätsfachkraft sind interessierte Personen, die die Funktion einer Qualitätsfachkraft ausüben wollen.

4.2 Persönliche Voraussetzungen

Die Kandidaten zur Qualitätsfachkraft sollen folgende persönliche Eigenschaften aufweisen:

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

4.3 Kenntnisse und Fähigkeiten

Die Qualitätsfachkraft muss u. a. Kenntnisse über die Grundlagen des Qualitätsmanagements, der Messung, Prüfung, Überwachung von Prozessen und Produkten und der Verbesserungsprozesse sowie der Lenkung von Fehlern erwerben und nachweisen. Details finden sich in Tabelle Themenkreise für Qualitätsfachkräfte.

4.4 Ausbildung, Arbeitserfahrung, Lehrgang

- abgeschlossene Schulausbildung und mindestens zwei Jahre Arbeitserfahrung in Vollzeit alternativ
- Fachhochschulreife und ein Jahr Arbeitserfahrung in Vollzeit
- Mindestens 32 Unterrichtseinheiten Lehrgang mit Themeninhalten entsprechend dem Anhang
- Als Eingangsvoraussetzung für die Teilnahme an der Prüfung zur QF werden Online-Schulungen akzeptiert, sofern deren Konzept und Lehrmaterialien die entsprechenden Themenkreise dieses Merkblattes vollständig und unter Einbeziehung von Lernzielkontrollen behandeln und der Kandidat den Nachweis über das erfolgreiche Absolvieren der Lernzielkontrollen erbringt.

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.

6 Prüfungsmodalitäten

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil. Bewertet werden die fachlichen Kenntnisse und die Befähigung des Kandidaten zur Bewältigung seiner Aufgaben.

Die schriftliche Prüfung besteht aus MC-Fragen und/oder offenen Fragen. Grundlage der Prüfung bilden die im Anhang definierten Qualifikationskriterien.

Die Prüfung wird durch einen Prüfer durchgeführt.

Dauer und Art der Prüfungen ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Ausbildungsziel	Prüfungsdauer gesamt in Minuten	Schriftliche Prüfung	
		MC-Fragen	Offene Fragen
QF	min. 60	Ja	möglich

Die schriftliche Prüfung muss mit Hilfe eines Punktesystems oder einer entsprechenden Bewertungssystematik bewertet werden. Die Kriterien, nach denen die Bewertung erfolgt, müssen festgelegt sein. Die Prüfung ist bestanden, mindestens 60% der theoretisch möglichen Höchstpunktzahl erreicht wurde. Die Prüfung kann zwei mal wiederholt werden.

6. Zertifizierung und Re-Zertifizierung

Dauer und Eindeutigkeit der Zertifikate

Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig.

Überwachung und Re-Zertifizierung

Die Norm DIN EN ISO/IEC 17024 fordert Regelungen für Überwachung und Re-Zertifizierung. Da der Zertifizierungszeitraum nur 3 Jahre beträgt, wird auf eine Überwachung verzichtet.

Anforderungen für die Re-Zertifizierung:

Bei Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikats nach der Erstzertifizierung, kann auf Antrag des Zertifikatsinhabers eine Rezertifizierung erfolgen.

Zur Rezertifizierung muss der Zertifikatsinhaber der Zertifizierungsstelle (durch schriftliche Bestätigung des Arbeitgebers oder Auftraggebers) nachweisen, dass er im zurückliegenden Zeitraum min. 1 Jahr im zertifizierten Bereich tätig war. Er muss weiterhin nachweisen, dass er im Gültigkeitszeitraum an mindestens einer 1-tägigen Schulung/Erfahrungsaustausch teilgenommen hat, in der Neuerungen im Qualitätsmanagementbereich behandelt wurden.

Anhang

Anhang zum VdTÜV-Merkblatt Personalqualifikation QM 07

Themenkreise für Qualitätsfachkräfte in Verbindung mit Wissensbereichen

TK-Nr.	Themenkreis/TK	
	WG-Nr.	Wissensbereich und Lerninhalt
1	Grundlagen des Qualitätsmanagements	
	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 [Kano-Modell]
	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
2	Dokumentation des QM-Systems	
	2.2	Mechanismen der Koordination
		Ziele, Strukturen, Verfahren und Arbeitskreise/Ausschüsse, Dokumentation des QM-Systemes; [Moderation, Kreativitätstechniken, Präsentation]
3	Verantwortung der Leitung	
	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
6	Messung, Prüfung, Überwachung von Prozessen und Produkten/Qualitätsprüfung	
	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

7	Prüftechnik	
	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
8	Verbesserungsprozesse und Lenkung von Fehlern	
	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
11	Akkreditierung, Zertifizierung, Auditierung	
	2.3	Auditieren
		Auditieren und Berwerten der Qualitätsorganisation, Produkt-, Prozess- und Systemaudits, Prinzipien von Interview-Techniken [allgemeiner Überblick zu den Techniken; speziell für Audits siehe jedoch WG 18.7]
	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)