

1 Rollenbeschreibungen und Qualifikationsbereiche (Kompetenzprofile)

1.1 Rollenbeschreibungen „Qualitätsmanager/in“

Der/die Qualitätsmanager/in (QM) muss die Befähigung des QB haben und kompetent sein, ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen, anzuwenden und durch Initiierung des Verbesserungsprozesses weiterzuentwickeln.

Rollenbeschreibung Qualitätsmanager/in	
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau, Erweiterung und kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems (QMS) • Qualitätsmanagement-System-Verantwortung • Definition und Vorgabe der erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung der ISO 9001 i.d.g.F. und ggf. anderer relevanter Aspekte (Umwelt, Arbeitsschutz, etc.) durch die Organisation • Optimierung des QMS nach den Vorgaben der Geschäftsführung
Aufgaben / Verantwortlichkeiten	<p>Ein/e QM ist verantwortlich für das</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planen, das Einführen, das Überwachen und das aufrecht erhalten des QMS • Sicherstellen der einheitlichen Konventionen für das Erstellen der QM-Dokumente und das Lenken der Dokumente • Verwenden der Werkzeuge der Strategie • Interpretieren der Strategie für das QMS und das Anpassen der im QMS abgebildeten Prozesse an die Strategie(n) • Verbinden der Prozessziele, Qualitätsziele und Qualitätspolitik mit der Vision, der Mission und den Strategien der Organisation • Interpretieren der Unternehmensstrategie(n) und das Veranlassen des Umsetzens durch die Prozessverantwortlichen im QMS • Veranlassen der strategiebedingten Entwicklungen im QMS und das Verfolgen des Abarbeitungsgrades von Abstellmaßnahmen • Verfolgen von Risiko-, Chancen- und Verbesserungsmaßnahmen • Koordinieren der/des Qualitätsbeauftragten und/oder Prozessverantwortlichen • methodische Unterstützen der/des Qualitätsbeauftragten bzw. Prozessverantwortlichen • Unterstützen der/des Qualitätsbeauftragten bzw. Prozessverantwortlichen bei dem Wahrnehmen der QM-Aufgaben • Integrieren anderer Aspekte wie Umwelt, Sicherheit, etc.

	<p>in ein integriertes Management-System</p> <ul style="list-style-type: none">• Ausweiten der QM-Aktivitäten in Richtung Total Quality Management unter Berücksichtigung der ISO 9004• Überwachen des Umsetzens und des Optimierens der Prozesse• Analysieren und das Aufbereiten von Verbesserungs- und Entwicklungspotentialen• Einfordern der Aufgabenerfüllung von den MA der Organisation im Bereich QM
--	--

1.2. Qualifikationsbereiche und Kompetenzfelder

Die nachfolgend angeführten Kompetenzprofile wurden von den Experten für Qualitätswesen der WIFI Zert in Anlehnung an die ÖNORM EN ISO/IEC 9001:2015 und der ÖNORM EN ISO 19011:2018. definiert.

Die nachfolgend beschriebenen Kompetenzprofile für den/die QM sowie die in ihnen definierten Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen sind unabhängig von spezifischen Organisationsstrukturen, Managementphilosophien, Life-Cycle-Modellen und Entwicklungsmethoden der Organisationen, in denen die zertifizierten Personen diese Kompetenzprofile ausüben. Die Kompetenzprofile wurden so definiert, dass sie für alle Organisationen zur Anwendung kommen, unabhängig von der Größe, der Branche und der gesetzten Organisationsziele.

Die in nachfolgender Tabelle angeführten Kriterien geben einen Überblick über die Kenntnisse zu Qualifikationsbereichen und Kompetenzfelder, die Qualitätsfachpersonal entsprechend dem angegebenen Vertiefungsgrad mitbringen sollte, um ein QM-System richtig und umfassend je nach dem Anspruch der Qualifikationsebene beurteilen zu können.

In den rechten Spalten der Tabelle wird unterschieden zwischen den Vertiefungsgraden:

- A „Kenntnisse und Fertigkeiten, die eine allgemeine Bewertung ermöglichen“ - werden bei der schriftlichen und mündlichen Prüfung beurteilt.
- B „Kenntnisse und Fertigkeiten, die die Anwendung von relevanten Methoden und eine detaillierte Bewertung ermöglichen“ - werden bei der schriftlichen und mündlichen Prüfung und in der Ausarbeitung der Projektarbeit beurteilt.
- „Kenntnisse und Fertigkeiten, die im Programm nicht nachgewiesen werden müssen“

Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	QB	QM
1 Qualität managen		
1.1 Management-Grundsätze verstehen: Entscheidungen treffen; Planen; Organisieren; Personelle Ressourcen; Bewerten; Maßnahmen setzen	A	B
1.2 Qualitätsmanagement-Grundsätze Anwendung der QM-Prinzipien. Die Rolle: Qualitätsbeauftragte/r, Qualitätsmanager/in, Interne/r Qualitätsauditor/in und Externe/r Qualitätsauditor/in - funktionale Erfordernisse und Positionen in der Organisation kennen	B	B
1.3 Konzepte Qualität, Gebrauchstauglichkeit von Produkten, Qualitätsniveau, Qualitätsklasse, Qualität in Produktion/Fertigung, Verkauf und Marketing, Vertrieb und Wartung, Qualitätsverbesserung, Bewertungsmodelle am Beispiel EFQM-Modell	A	B
1.4 QM-Werkzeuge (Tools) kennen 7 Qualitätswerkzeuge, 7 Managementwerkzeuge, 7 Kreativitätswerkzeuge	A	B
1.5 Politik erarbeiten: Vision und Mission. Strategie und Politik, Werte, strategische Ziele und operative Ziele	B	B
1.6 Systemansatz von Managementorganisationen Managementmodelle, Effektivität und Effizienz von Managementsystemen, Management von Projekten, Ansatz IMS (Integrierte Management-Systeme), Konzept OPEX (Operational Excellence)	A	B
1.7 Verpflichtung des Managements Management durch Prozesse. Verpflichtung gegenüber Anforderungen von Kunden und Regelungen	A	B
1.8 Normen und Richtlinien ISO- und EN-Normen, Begrifflichkeiten, Akkreditierung und Auditierung von Zertifizierungssystemen	A	B
2 Tätigkeiten organisieren		
2.1 Organisation Grundlagen zur Aufbau- und Ablauforganisation verstehen, Prozess- und Rollenmodelle verstehen.	A	B
2.2 Mechanismen der Koordination Ziele, Struktur, Verfahren und Arbeitskreise/Ausschüsse, Dokumentation des QM-Systems	A	B

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
2.3 Auditieren Auditieren der Qualitätsorganisation, Produkt-, Prozess- und Systemaudits, Prinzipien von Interview-Techniken	A	A
3 Grundsätze des Prozessmanagements		
3.1 Begriff Prozessmanagement Prozesse verstehen, Unterschied zu Qualitätsmanagement	A	B
3.2 Organisation einer Prozessanalyse Planen, Aufwand erfassen und Fortschritts überwachen	A	B
3.3 Motivation Theorien zur Motivation in Bezug auf Qualität & Prozesse - Sinn & Zweck verstehen	A	B
3.4 Techniken Planung von Untersuchungen, Spezifizierung/Beschreibung von Zielen, Entwicklung und Verwendung von Prozessmodellen, PDCA-Kreis verstehen	A	B
3.5 Beobachtung Beobachtungs-, Aufzeichnungsmethoden, IST-Zustand erfassen	B	B
3.6 Interpretation Interpretation von Beobachtungsergebnissen, Bedeutung von Prüfung, Schätzung, Experiment, Identifikation und Vorhersage	A	B
3.7 Entscheidung Zielkriterien und Randkriterien/Bedingungen und Entscheidungsverfahren	–	B
3.8 Einführung Einführen und Aufrechterhalten von Problemlösungen, Berichtswesen und Verantwortung	–	B
3.9 Qualitätsverbesserungsprojekte und -programme Methoden beim Einsetzen von Projektgruppen bzw. Qualitätszirkeln und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit	A	B
3.10 Benchmarking Bedeutung und Techniken von Benchmarking	–	A
4 Management von Ressourcen		

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
4.1 Analyse der Notwendigkeit von Kompetenz, Schulbildung und Ausbildung Ausbildungsprogramme in Unternehmen integrieren, die Notwendigkeit von kurz- und langfristiger Ausbildung erkennen, Ausbildungsprogramme spezifizieren und organisieren.	B	B
4.2 Bewertung der Wirksamkeit von Ausbildung Bewusstsein über die Relevanz und Wichtigkeit der Q-Aktivitäten sicherstellen; Aufzeichnungen zu Schulung, Erfahrung, Ausbildung und Qualifikation führen, Wirksamkeit beurteilen	B	B
4.3 Infrastruktur Erforderliche Infrastruktur identifizieren, einrichten und aufrecht erhalten	B	B
4.4 Arbeitsumgebung Gestaltung von Arbeitsplätzen, Aufrechterhaltung	B	B
5 Qualität in der Logistik, im Verkauf und Kundendienst		
5.1 Lagerhaltung Definition von Lagern, Einrichtung, Erhaltung und Konservierung von gelagerten Gütern und Daten	B	A
5.2 Produktions- und Dienstleistungsplanung Bedeutung der Planung, Methoden zur Planung	B	A
5.3 Logistik der Auslieferung und Erbringung Bedeutung der Logistik erkennen	A	A
5.4 Kundendienst Anforderungen erkennen, Prozesse festlegen	B	A
6 Management von Entwicklungsprozessen		
6.1 Entwicklungsplanung Begriffsbestimmung, Anwendbarkeit prüfen, Entwicklungsstufen festlegen	B	A
6.2 Entwicklungseingaben Externe und interne Eingaben, zutreffende behördliche Anforderungen	B	A
6.3 Entwicklungsergebnisse Darstellung der Ergebnisse, Umgang mit Änderungen, Dokumentation von Entwicklungen	B	A

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
6.4 Entwicklungsbewertung -verifizierung, -validierung, -änderungen Begriffe Prüfung, Verifizierung und Validierung verstehen und anwenden können..	B	A
7 Einkauf und Unterauftragsvergabe		
7.1 Auswahl und Bewertung Lieferanten und Unterauftragnehmern auswählen und bewerten	B	B
7.2 Vereinbarungen Vereinbarungen (Verträge usw.) vereinbaren und Messungen und Konsequenzen definieren	B	B
7.3 Partnerschaft Verstehen der Zusammenarbeit mit Lieferanten, Partnerschaften mit Lieferanten, Entwicklung von Lieferanten	B	B
8 Produktions- und Dienstleistungsprozesse		
8.1 Beherrschte Prozesse Die Organisation plant und führt die Produktion und die Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen durch	B	B
8.2 Qualitätsprüfung Definition Qualitätssicherung (QS), Qualitätsprüfung und -untersuchung definieren, Prozesssteuerung, Verfahren und Anweisungen, die Wirkung von Mechanisierung/Automatisierung der Produktion und der Untersuchung/Prüfung und der Einfluss der Organisation von Arbeitsplätzen (Ergonomie etc.)	B	B
8.3 Organisation und Methoden der Qualitätsprüfung Organisation und Methoden der Qualitätsprüfung für Kundendienst, Einzelprodukte, kleine und große Serien, Dauerprodukte und -projekte	B	B
9 Prozessen und Produkten überwachen und messen		
9.1 Kundenzufriedenheit Zufriedenheitsumfragen, Methoden und Werkzeuge, Marktbedürfnisse, Angaben zum Lieferservice	B	B
9.2 Prozessüberwachung und -messung Prozessziele, Prozessfähigkeit, Reaktionszeit, Zykluszeit definieren	B	B

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
9.3 Produktüberwachung und -messung Anforderungen an die Messungen, Methodenauswahl für Planung und Messungen, Produktmessberichte	A	B
10 Datenanalyse, statistische Methoden		
10.1 Ziel Informationsauswahl, Information für verschiedene Ebenen, statistische Verarbeitung, Datenformen	A	B
10.2 Informations-System zum Qualitätsmanagement Anwendungsbeispiele, Informationsflüsse, Erträge und Kosten; Nutzen und Kosten des QM-Systems, Fehlerkosten, Kostenanalysen, und -überwachung	A	B
10.3 Berichtswesen Art von Bericht und Rechenschaft, Berichtstechniken, Anforderungen an Berichte für das Top-Management, mittleres und unteres Management und Arbeiter	A	B
10.4 Computergestützte Qualität Formen von Eingabe und Ausgabe, Korrekturverfahren, kurze Orientierung über Arten und Typen von Computer und Software.	–	A
10.5 Statistische Methoden Schätzungen, Stichprobenprüfung, Gebrauch/Nutzen von statistischen Methoden in Qualitätsprüfungen, Fehleranalysen und Prozessuntersuchungen. Beschreibende Methoden zur Datendarstellung und Analyse kennen.	–	A
11 Prüfungen, Tests und Metrologie		
11.1 Überwachung von Mess- und Prüfmittel Organisation, Registrierung, Sicherstellung des Kalibrierzustandes, Verfahren und Standards.	B	A
11.2 Messungen mit Prüfmitteln Grundsätzliche Methoden der Messung, Prüfung/Inspektion/Kalibrierung/Justierung/Eichung verstehen	B	A
11.3 Kalibrierung Grundsätzliche Methoden der Kalibrierung, Bestätigungssystem der Kalibrierzeiten/-dauer, Genauigkeit und Messausfälle	A	–
12 Lenkung von Fehlern		

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
12.1 Lenkung von Fehlern Entdeckung, Identifizierung, Trennung und Darstellung von Fehlern. Befugnis zur Reaktion auf Fehler	B	B
12.2 Fehleraufzeichnungen Berichte über die Natur von Fehlern. Daten für Analyse- und Verbesserungsaktivitäten, elektronische Erfassung von Fehlern, Kennzeichnung von Fehlern.	B	B
12.3 Fehlerbewertung und -aufstellung Fehlerbericht, Trends oder Muster des Vorkommens, Akzeptanz der Fehleraufstellung, Fähigkeit und Auswirkungen zu bewerten, Entscheidungen treffen.	B	B
13 Soziale Gesichtspunkte		
13.1 Mitarbeiterzufriedenheit Motivation, Belohnung, Messung der Mitarbeiterzufriedenheit	–	–
13.2 Interne und externe Kommunikation Kommunikation, Management von Veränderungen, Verhalten im Management- und auf operativer Ebenen, Qualitäts-Kampagnen, Gesichtspunkte der Motivation innerhalb des Managements und der Organisation, Management-Stil/Kultur und Corporate Identity	A	B
14 Gesetzliche und Regelungs-Gesichtspunkte		
14.1 Gesetzgebung Nationale und internationale Gesetzgebung, zutreffende Gesetze, Sicherheit, Umwelt, Risikoanalyse, Haftung bei Produkten und/oder Dienstleistungen, vertragliche Haftung, Garantien, Produktrückruf und Versicherung in Beziehung zu Qualitätssystemen.	A	A
14.2 Regelungs-Gesichtspunkte Normenübersicht im Qualitätsmanagement, Nationale und internationale Regelwerke, Akkreditierung und Zertifizierung	B	B
15 Einführung in Auditierung, Zertifizierung, Akkreditierung		
15.1 Arten von Audits System-Audits, Prozessaudits, Produktaudits	B	A
15.2 Zertifizierungsnormen und -richtlinien zur Auditierung ISO 19011 und gültige Revisionen, Inhaltsübersicht	A	A
15.3 Einführung in das Modell der Akkreditierung ISO1702x-Familie verstehen	–	–

Qualifikationsbereiche	QB	QM
Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)		
15.4 Grundsätze der Auditierung Verstehen der ISO 19011, Anforderungen erfassen und anwenden können	A	A
15.5 Psychologische Aspekte Verstehen der Auditpsychologie, Verhalten beim Audit, Rollen beim Audit	–	–
15.6 Zertifizierung Begriff verstehen, Ablauf der Zertifizierung verstehen, Zertifizierer kennen	A	A
16 Planung und Vorbereitung eines Auditprogramms für QM-Systeme		
16.1 Management eines Auditprogramms Jahresplanung, Schwerpunkte, Fristen definieren	A	A
16.2 Rollen und Verantwortlichkeiten von Auditoren, Auditees Rollenbeschreibungen erstellen	A	A
16.3 Auditplanung Vorbereitung Plan, Checklisten, Ansprechpartner, Zeitpunkte, Dauer	A	A
17 Auditprozess & Auditdurchführung		
17.1 Einleitung des Audits Eröffnung des Audits, Durchführbarkeit des Audits	A	A
17.2 Aufstellung des Audit-Teams Aufgabenverteilung, Rollenwahrnehmung, Zusammenspiel im Auditorenteam, Vorbereitung	A	A
17.3 Planung der Vor-Ort Auditaktivitäten Vorbereitung, Dokumentensichtung, Überblick verschaffen, Bewertung der Dokumentation (Stage 1)	A	A
17.4 Vor-Ort Auditaktivitäten Interview Technik, Kommunikation im Audit, Sammlung von Nachweisen, Dokumentation der Auditbeobachtungen	A	A
17.5 Auditabschluss Abschlussgespräch, Umgang mit Nichtkonformitäten	A	A
18 Berichtswesen beim Audit		
18.1 Erstellung des Auditberichts Vorbereitung des Berichts, Gestaltung der Inhalte, Bewertung der Findings	A	–

Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	QB	QM
18.2 Versendung des Berichts Genehmigung und Verteilung des Berichts, Aufbewahrung des Berichts/der Dokumente, Vertraulichkeiten	A	–
19 Folgemaßnahmen nach dem Audit		
19.1 Wiederholung von Audits Überwachung der Umsetzung von Maßnahmen, Bedarf für Wiederholungsaudits	A	A
19.2 Nachfolgende Korrekturmaßnahme Definition der Rollen und Aufgaben der Nachverfolgung	A	A
20 Qualifikation von Qualitätsauditoren		
20.1 Schulung, Ausbildung, Berufs- und Auditerfahrung Definition der Qualifikationsanforderungen, persönliche Eigenschaften, Erfahrungen & Kompetenzen von Auditoren	–	A
20.2 Aufrechterhaltung der Qualifikation, Auditoren-Bewertungsprozess Refreshings, erforderliche Auditanzahl, Weiterbildungsmöglichkeiten	–	–