

Projektarbeit zur
Zertifizierungsprüfung
Level Qualitätsmanager QM - Anleitung

Mag. Dietmar Schönfuß

04/2017

Impressum

Medieninhaber und Hersteller:

Zertifizierungsstelle des Wirtschaftsförderungsinstitutes der Wirtschaftskammer Österreich (WIFI Österreich)

WIFI Zertifizierungsstelle, Mag. Dietmar Schönfuß
A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

© 2016, alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ohne Zustimmung der Zertifizierungsstelle des Wirtschaftsförderungsinstitutes der Wirtschaftskammer Österreich ist unzulässig. Das gilt insbesondere für Fotokopien,ervielfältigungen, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen nur in der männlichen Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen oder Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung auf bestimmte Personen wird die jeweils geschlechtsspezifische Form verwendet.

Es wird darauf hingewiesen, dass alle Angaben trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen. Eine Haftung der WIFI Zertifizierungsstelle ist ausgeschlossen.

Inhalt	Seite
1 ZIELE DER PROJEKTARBEIT	4
2 AUFBAU DER PROJEKTARBEIT	5
2.1 DAS QUALITÄTSMANAGEMENTPROJEKT	5
2.2 KONKRETE AUFGABENSTELLUNGEN UND SCHWERPUNKTE ZUR BEARBEITUNG FÜR LEVEL- QM:	5
2.3 ZUSAMMENFASSUNG UND RÜCKBLICK	6
2.4 LITERATURHINWEISE	7
2.5 ANHANG UND ANLAGEN	7
3 FORM UND UMFANG DER PROJEKTARBEIT	8
3.1 LAYOUT	8
3.2 UMFANG	8
3.3 SCHRIFTLICHE ERKLÄRUNG DES VERFASSERS	8
4 AUSFERTIGUNG UND ABGABE DER DOKUMENTATION.....	9
5 BEWERTUNG DER PROJEKTARBEIT	10

1 ZIELE DER PROJEKTARBEIT

Mit der Bearbeitung einer Projektarbeit (PA) soll der Kandidat

- die in der Ausbildung zum Qualitätsmanager definierten Wissensbereiche und Lerninhalte anhand konkreter Aufgabenstellungen aus dem eigenen Unternehmen anwenden. Dies dient zur Darstellung der konkreten Handlungskompetenzen der Kandidaten zu den Aufgabenstellungen des Qualitätsmanagers¹;
- Das Thema der Projektarbeit ist im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens zeitgerecht mit dem Koordinator der Zertifizierungsstelle schriftlich (F22B_PA) zu vereinbaren.
- die unter Pkt. 2 „Aufbau der Projektarbeit“ definierten Qualitätsmanagementelemente und deren Einsatz im Verlauf des Projekts beschreiben.
- die Präsentation der Projektarbeit bei der Zertifizierungsprüfung zum QM durch geeignete Präsentationsmedien vorbereiten.
 - (Dauer der Präsentation bei der Zertifizierungsprüfung: max. 12 Minuten für Level- QM Kandidaten).

¹ Für den Fall, dass der Kandidat zum Zeitpunkt der Zertifizierungsprüfung kein aufrechtes Beschäftigungsverhältnis vorweisen kann, wird in Abstimmung mit dem Koordinator der Zertifizierungsstelle ein Projekt für ein fiktives Unternehmen vereinbart.

2 AUFBAU DER PROJEKTARBEIT

Nachstehende Empfehlungen zeigen beispielhaft, wie der Aufbau einer Projektarbeit gestaltet werden kann, um die an sie gestellten Anforderungen abzudecken.

2.1 DAS QUALITÄTSMANAGEMENTPROJEKT

- Unternehmen oder Organisation in der das Projekt eingebettet ist (Geschäftsfelder, Märkte usw.);
- Wesentliche Eckdaten des Projekts wie Auftraggeber/Kunde, beteiligte Organisationen, Anfang, Ende, Ziele, Budget, Rolle des Autors;
- Aktueller Umsetzungsstand des Qualitätsmanagement im Unternehmen;
- Bedeutung, Ziele und Randbedingungen des Projektes.

2.2 KONKRETE AUFGABENSTELLUNGEN UND SCHWERPUNKTE ZUR BEARBEITUNG FÜR LEVEL- QM:

In der Projektarbeit von Level- QM Kandidaten sollen eigene (geschilderte) Erfahrungen aus der Tätigkeit und der Führungsverantwortung als Qualitätsmanager/in des (gegebenfalls fiktiven) Unternehmens beschrieben werden.

Die Arbeit muss das Qualitätsmanagement aus der Sicht des Qualitätsmanagers (QM) darstellen.

Die anschließend dargestellten Fragestellungen müssen bearbeitet werden

- Visualisierung und Analyse eines Geschäftsprozesses
- Darstellung der Strategy Map / Balanced Scorecard der Firma XY
- Analyse der Prozesse und Weiterentwicklung anhand des EFQM Modells

Modul 1	<ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie einen Geschäftsprozess aus dem QM-System Ihres Unternehmens (eventuell für ein fiktives Unternehmen) und visualisieren Sie den Prozess in einer Prozessbeschreibung.2. Führen Sie am ausgewählten Prozess eine MOT Analyse durch.3. Beschreiben Sie das Vorgehen bei Integration von Management Systemen unter Berücksichtigung der Veränderungsprozesse (Lewin Modell oder 3 Phasen Modell).
----------------	---

Modul 2	<p>Stellen Sie die Vision, Mission und die Strategie Ihres Unternehmens dar und errichten Sie auf dieser Basis eine Strategy Map / Balanced Scorecard:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erarbeiten Sie eine Ursache-Wirkungskette mit den 4 Perspektiven und den strategischen Zielen inklusive Kennzahlen. Identifizieren Sie die davon betroffenen Prozesse und leiten Sie notwendige Prozessziele und Maßnahmen ab. 2. Argumentieren Sie die logische Verknüpfungskette von der Vision bis zum Prozessziel. Ergeben sich aus der Strategieanbindung neue Erkenntnisse für Ihre Prozesse. 3. Argumentieren Sie die Sinnhaftigkeit der Anwendung der Strategy Map / Balanced Scorecard für Ihr Qualitätsmanagement-System.
Modul 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analysieren Sie den im Modul 1 dargestellten Ist-Prozess und wenden Sie dazu mindestens drei Qualitätsmanagement-Werkzeuge (z.B. Pareto Diagramm, Ishikawa-Diagramm und Prozess FMEA) an, um Schwachstellen / Ansatzpunkte im Prozessablauf aufzudecken und dokumentieren Sie diese in einer Verbesserungsliste. 2. Definieren Sie für die gefundenen Verbesserungspotenziale Maßnahmen zur Optimierung und erstellen Sie einen Maßnahmenplan inkl. Vorschläge für die Umsetzung. 3. Analysieren Sie das Teilkriterium 5a des EFQM Modells in Bezug auf den Einfluss auf das QM-System und die Lenkung von Prozessen. Stellen Sie den Inhalt des Teilkriteriums und die zu erfüllenden Maßnahmen in Ihrer Organisation in Form einer Tabelle dar.

2.3 ZUSAMMENFASSUNG UND RÜCKBLICK

In der Dokumentation muss kurz beschrieben sein, wie der Kandidat die konkrete Projektabwicklung erlebt hat und welche Lehren daraus gezogen werden können. Insbesondere soll eingegangen werden auf:

- Rolle, Funktion und Verantwortlichkeiten des Kandidaten im Projekt.
- Fragen des Änderungsmanagements vor dem Hintergrund sozialer, psychologischer Aspekte (Konflikte) in der Projektplanung und -umsetzung.
- Die generellen und speziellen Erfahrungen im Prozessmanagement Projekt (positive als auch negative).
- Wesentliche Erkenntnisse zum Einsatz von Qualitätsmanagement Tools

PROJEKTARBEIT QM - ANLEITUNG

2.4 LITERATURHINWEISE

Zur Dokumentation der in der Projektarbeit getroffenen Feststellungen und Erkenntnisse müssen die verwendeten Quellen angegeben werden.

2.5 ANHANG UND ANLAGEN

Zur Dokumentation der in der Projektarbeit getroffenen Feststellungen und Erkenntnisse sollen wenn notwendig ergänzende Unterlagen zum Projekt wie Formulare, Skizzen, Pläne, usw. auszugsweise angeführt und beigelegt werden. Das zustande Kommen der Ergebnisse muss nachvollziehbar gestaltet werden.

3 FORM UND UMFANG DER PROJEKTARBEIT

Die Dokumentation der Projektarbeit muss die allgemein akzeptierten Anforderungen an ein qualitativ ansprechendes Dokument erfüllen.

3.1 LAYOUT

Die Anforderungen an das Layout der Projektarbeit, wie Deckblatt, Seitennummerierung, Verzeichnisse, Anlagen, usw. müssen erfüllt sein. Damit dies gewährleistet wird, muss die Word Vorlage, die unter zertifizierung.wifi.at zum Download zur Verfügung gestellt wird, verwendet werden.

3.2 UMFANG

Der Umfang der Projektarbeit (ohne Inhaltsverzeichnis, Quellenangabe und Anhang) muss

- für den Level QM ca. 5000 Wörter und mindestens 30 Textseiten DIN A4

umfassen und darf 50 Textseiten nicht überschreiten. Der Zeilenabstand ist 1½ zeilig in Schriftgröße 11 zu wählen (siehe Word Vorlage). Tabellen, Grafiken, etc. im Text werden mitberücksichtigt.

Umfangreichere Arbeiten werden nicht angenommen.

Die ergänzenden Anlagen (Formulare, Skizzen, Pläne usw.) werden bei der Anzahl erforderlicher Wörter nicht mitgerechnet.

3.3 SCHRIFTLICHE ERKLÄRUNG DES VERFASSERS

Auf der zweiten Seite der Arbeit muss der Verfasser eine schriftliche Erklärung mit nachstehendem Inhalt abgeben und eigenhändig unterschreiben (siehe Word-Vorlage):

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Projektarbeit mit den angeführten Literaturhinweisen (Quellenangaben) inhaltlich eigenständig und ohne Mitwirkung Dritter angefertigt habe. Die Projektarbeit hat einen Umfang von _____ Wörtern.

Verfasser

Hinweis: Seit 1. November 2017 ist auch eine gescannte Unterschrift des Verfassers zulässig.

4 AUSFERTIGUNG UND ABGABE DER DOKUMENTATION

- Die Projektarbeit QM ist spätestens 1 Woche vor dem Termin für die Zertifizierungsprüfung, elektronisch im PDF-Format per E-Mail (Betreff: „Prüfungsarbeit QM“) an:
 - vom Koordinator des Landes- WIFIs bekanntgegeben E-Mail Adresse zu übermitteln.

AUSNAHME:

WIFI Wien: die TN stellen ihre Arbeit in den Downloadbereich!

- Das Original unterschriebene Exemplar der Projektarbeit ist in Hardcopy zur Prüfung mitzubringen. Es ist für den Prüfer vorgesehen, und in weiterer Folge für die Ablage in der WIFI- Zertifizierungsstelle im Kandidatenakt.
- Die Inhalte der Projektarbeit sind auf 12 bis 15 Folien für die Präsentation zusammen zu fassen (zum Beispiel Powerpointfoliensatz, Overheadfolien, vorbereitete Flipcharts, o.ä.). Das bloße Herzeigen der Projektarbeit ist nicht ausreichend. Die Präsentationsfolien sind nicht vorab an den Prüfer zu schicken.
- Ebenso sind für die Präsentation die Projektarbeit und die Präsentationsunterlagen in elektronischer Form auf USB- Stick oder auf CD zur Zertifizierungsprüfung mitzubringen.

5 BEWERTUNG DER PROJEKTARBEIT

Die Bewertung der Projektarbeit erfolgt durch den Prüfer anhand der nachfolgenden Kriterien:

- Aufbau, Struktur, Stil (20 %)
- Inhalt (40 %)
- Praxisbezug (30 %)
- Gesamtbild (10 %)