

Prüfungsregelungen für den Lehrgang Qualitätsmanagementbeauftragte/r Dienstleistung

Die Vergabe des Lehrgangszertifikats erfolgt, wenn die folgenden Leistungen nachgewiesen worden sind.

- **Teilnahmenachweise**

Nachweis darüber, dass an 85 % aller Lehrgangsveranstaltungen (Berechnungsgrundlagen sind die Lehrgangsstunden) teilgenommen wurde. Ersatzweise kann auch an vergleichbaren Veranstaltungen von Vor- oder Folgelehrgängen teilgenommen worden sein. In die 85 %-Quote einrechenbar ist ggf. auch die Teilnahme an vergleichbaren Veranstaltungen anderer Weiterbildungsträger oder betriebsinterner Veranstaltungen in den letzten 3 Jahren vor Abschluss des Lehrgangs, wenn diese nachgewiesen werden. Der Anteil der auf diese Weise nachgewiesenen Veranstaltungen darf 15 % der gesamten Stundenzahl des Lehrgangs nicht übersteigen.

- **Leistungsnachweise**

Spätestens drei Tage vor dem Abschlusskolloquium sind der Lehrgangsleitung die folgenden, in Kleingruppen von 3 – 5 Personen erarbeiteten Ausarbeitungen vorzulegen:

1.

Entwurf einer Gliederung für ein prozessorientiert aufgebautes Qualitätsmanagement-Handbuch eines beispielhaft gewählten Betriebes. Aus dieser Gliederung soll durch Verweis auf die Nummerierungen der ISO 9001 deutlich werden, dass wesentliche Bestandteile eines die Forderungen dieser Norm erfüllenden Qualitätsmanagement-Systems berücksichtigt sind.

Gliederungspunkt	Normverweis
Leitbild – Qualitätspolitik	4.2.1, 5.1b, 5.3a
Organigramm	5.5.1
Ermittlung der Kundenbedarfe	7.2.1
Xxxxxx	
Xxxxxx	
Personalbeschaffung	7.4.1

Beispiel:

Folgendes Vorgehen wird beispielhaft vorgeschlagen:

a)

Ermittlung von relevanten Prozessen (Qualitätskreislauf, Produkt- bzw. Leistungsbeschreibungen, Tätigkeitsbeschreibungen von Mitarbeitern, Sichtung vorhandener Dokumente und Anordnungen, Beachtung rechtlicher Grundlagen, Forderungen der ISO 9001

b)

Auseinandersetzung mit den Forderungen der ISO 9001 und beispielhafte Zuordnung der Normforderungen zu Gliederungspunkten des QMH.

2.

Beispielhafte Erstellung einer Verfahrensanweisung (andere übliche Begriffe: Verfahrensbeschreibung, Verfahrensanweisung, Prozessstandard etc.) nach einem in der Praxis des Qualitätsmanagements gängigen Muster. In dieser Verfahrensanweisung soll auf die wesentlichen zum jeweiligen Verfahren gehörenden konkretisierenden Dokumente (Arbeitsanweisungen, Checklisten, Formulare u.ä.) verwiesen werden. Die Verfahrensanweisung kann auch als Ablaufdiagramm dargestellt sein. In jedem Fall soll zur Verfahrensanweisung auch ein Ablaufdiagramm erstellt werden.

- **Abschlusskolloquium**

Die vorgenannten Leistungsnachweise sind Grundlage für das den Lehrgang abschließende Abschlusskolloquium.

Für dieses Kolloquium bereiten die TeilnehmerInnen eine Präsentation ihrer unter „Leistungsnachweise“ beschriebenen Ausarbeitungen vor. Auf dieser Grundlage werden die Ausarbeitungen reflektiert und seitens des/der vom itb benannten Prüfer/s werden Fragen zu den Ausarbeitungen gestellt. Im Rahmen dieser Reflexion können auch weitergehende Aspekte des Qualitätsmanagements – entsprechend den im Lehrgang vermittelten Kenntnissen – angesprochen werden. Bei der Reflexion ist von allen Beteiligten darauf zu achten, dass die Leistung jedes einzelnen Teilnehmers bewertet werden kann.

Die jeweils nicht präsentierenden TeilnehmerInnen sind angehalten, sich an der Reflexion durch Fragen und Beiträge zu beteiligen. Diese Beiträge können auch zur Bewertung der eigenen Leistung herangezogen werden.

Regeln für das Abschlußkolloquium

- Das Kolloquium dauert je Kleingruppe ca. 1 ½ bis 2 Unterrichtsstunden. In begründeten Fällen kann davon nach unten oder oben abgewichen werden.
- Die Bewertung der Leistungen erfolgt individuell zum Abschluss aller Kolloquien.
- Die Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens ausreichende Leistungen nachgewiesen wurden. Eine Benotung erfolgt nicht. Werden keine ausreichenden Leistungen bescheinigt, können Auflagen erteilt werden, nach deren Erfüllung die Zertifizierung nachträglich erfolgt. Das Bewertungsverfahren kann auch zum Ergebnis führen, dass das Abschlusskolloquium zu einem anderen Zeitpunkt wiederholt werden muss.
- An der Bewertung sind die folgenden Gruppen wie folgt beteiligt:
 - Institutsinterne Prüfer (1-2): je eine Stimme

- Prüfungsteilnehmer: 1 Stimme

- Lehrgangsgruppe: 1 Stimme

Nimmt nur ein institutsinterner Prüfer teil, hat dieser 2 Stimmen. Die Lehrgangsgruppe muss sich bei der Bewertung des einzelnen Teilnehmers auf ein gemeinsames Votum einigen. Ist das in der vorgegebenen Zeit (in der Regel 10 Minuten) nicht möglich, entfällt die Stimme der Lehrgangsgruppe.

Zertifikat, Teilnahmebescheinigung

- Wird am Abschlusskolloquium nicht teilgenommen und werden die Voraussetzungen für die Erteilung des Zertifikates nicht erfüllt, kann eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt werden.
- Soweit ein Praktikum/Projekt im Bereich des Qualitätsmanagement Bestandteil des Lehrgangs war, kann dieses auf Wunsch des Teilnehmers/der Teilnehmerin im Zertifikat erwähnt werden.

Stand: April 2011