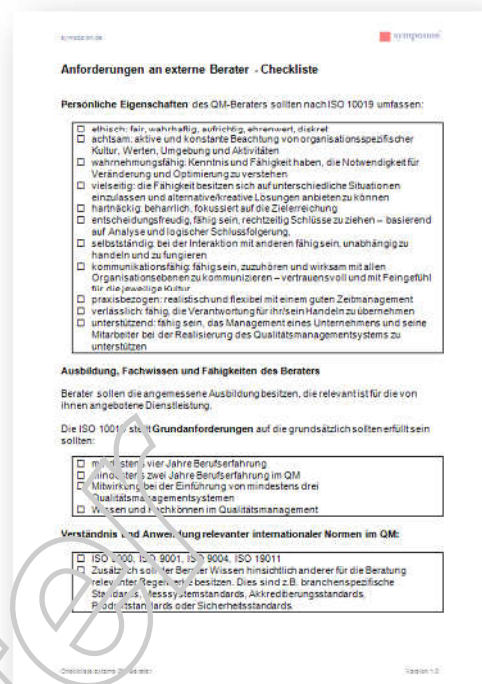


Anforderungen an externe Berater Checkliste

Die Auswahl eines externen QM-Berater wird einfacher, wenn Sie sich an bewährten Anforderungen orientieren.

Diese Checkliste, angelehnt an die ISO 19011, liefert Ihnen wertvolle Hinweise für die Auswahl des richtigen QM-Beraters für Ihr Unternehmen.

Umfang: 4 Seiten



Anforderungen an externe Berater - Checkliste

Persönliche Eigenschaften des QM-Beraters sollten nach ISO 10019 umfassen:

- ethisch: fair, wahrhaftig, aufrichtig, ehrenwert, diskret
- achtsam: aktive und konsistente Beachtung von organisationsspezifischer Kultur, Werten, Umgebung und Aktivitäten
- wahrnehmungsfähig: Kenntnis und Fähigkeit haben, die Notwendigkeit für Veränderung und Optimierung zu verstehen
- vielseitig: die Fähigkeit besitzen sich auf unterschiedliche Situationen einzulassen und alternative/kreative Lösungen anbieten zu können
- hirnlich: beherrlich, fokussiert auf die Zielerreichung
- entscheidungsfreudig: fähig sein, rechtzeitig Schlüsse zu ziehen – basierend auf Analyse und logischer Schlussfolgerung
- selbstständig: bei der Interaktion mit anderen fähig sein, unabhängig zu handeln und zu fungieren
- kommunikationsfähig: fähig sein, zuzuhören und wirksam mit allen Organisationsebenen zu kommunizieren – vertrauensvoll und mit Feingefühl für die jeweilige Kultur
- praxisbezogen, realistisch und flexibel mit einem guten Zeitmanagement
- verlässlich: fähig, die Verantwortung für ihr/ein Handeln zu übernehmen
- unterstützend: fähig sein, das Management eines Unternehmens und seine Mitarbeiter bei der Realisierung des Qualitätsmanagementsystems zu unterstützen

Ausbildung, Fachwissen und Fähigkeiten des Beraters

Berater sollen die angemessene Ausbildung besitzen, die relevant ist für die von ihnen angebotene Dienstleistung.

Die ISO 10011 stellt **Grundanforderungen** auf die grundsätzlich voll erfüllt sein sollten:

- mindestens vier Jahre Berufserfahrung
- mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im QM
- Mitwirkung bei der Einführung von mindestens drei Qualitätsmanagementsystemen
- Wissen und Fachwissen im Qualitätsmanagement

Verständnis und Anwendung relevanter internationaler Normen im QM:

- ISO 1000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011
- Zusätzlich soll der Berater Wissen hinsichtlich anderer für die Beratung relevanter Regelwerke besitzen. Dies sind z.B. branchenspezifische Standards, Messsystemstandards, Akkreditierungsstandards, Richtsicherheitsstandards oder Sicherheitsstandards

© 2013 Symposion GmbH, www.symposion.de

Version 1.0

Anforderungen an externe Berater - Checkliste

Persönliche Eigenschaften des QM-Beraters sollten nach ISO 10019 umfassen:

- ethisch: fair, wahrhaftig, aufrichtig, ehrenwert, diskret
- achtsam: aktive und konstante Beachtung von organisationsspezifischer Kultur, Werten, Umgebung und Aktivitäten
- wahrnehmungsfähig: Kenntnis und Fähigkeit haben, die Notwendigkeit für Veränderung und Optimierung zu verstehen
- vielseitig: die Fähigkeit besitzen sich auf unterschiedliche Situationen einzulassen und alternative/kreative Lösungen anbieten zu können
- hartnäckig: beharrlich, fokussiert auf die Zielerreichung
- entscheidungsfreudig, fähig sein, rechtzeitig Schlüsse zu ziehen – basierend auf Analyse und logischer Schlussfolgerung,
- selbstständig: bei der Interaktion mit anderen fähig sein, unabhängig zu handeln und zu fungieren
- kommunikationsfähig: fähig sein, zuzuhören und wirksam mit allen Organisationsebenen zu kommunizieren – vertrauensvoll und mit Feingefühl für die jeweilige Kultur
- praxisbezogen: realistisch und flexibel mit einem guten Zeitmanagement
- verlässlich: fähig, die Verantwortung für ihr/sein Handeln zu übernehmen
- unterstützend: fähig sein, das Management eines Unternehmens und seine Mitarbeiter bei der Realisierung des Qualitätsmanagementsystems zu unterstützen

Ausbildung, Fachwissen und Fähigkeiten des Beraters

Berater sollen die angemessene Ausbildung besitzen, die relevant ist für die von ihnen angebotene Dienstleistung.

Die ISO 10019 stellt **Grundanforderungen** auf die grundsätzlich sollten erfüllt sein sollten:

- mindestens vier Jahre Berufserfahrung
- mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im QM
- Mitwirkung bei der Einführung von mindestens drei Qualitätsmanagementsystemen
- Wissen und Fachkönnen im Qualitätsmanagement

Verständnis und Anwendung relevanter internationaler Normen im QM:

- ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011
- Zusätzlich soll der Berater Wissen hinsichtlich anderer für die Beratung relevanter Regelwerke besitzen. Dies sind z.B. branchenspezifische Standards, Messsystemstandards, Akkreditierungsstandards, Produktstandards oder Sicherheitsstandards.

Der Berater soll grundlegendes **Wissen** zu Normierung, Zertifizierung und Akkreditierung haben und zu entsprechenden Anforderungen an solche Systeme. Zudem ist u.a. wichtig:

- grundlegende Prinzipien, Methoden und Arbeitstechniken im Qualitätsmanagement, z.B. Auditmethoden, Methoden für Teamwork, Problemlösungs- und Kreativitätstechniken
- QM-Prinzipien
- Werkzeuge und Techniken für die kontinuierliche Verbesserung
- einschlägige statistische Methoden
- Wirtschaftlichkeitsaspekte von Qualität
- Methoden zur Entwicklung von Politik und Strategie
- Methoden der Prozessmodellierung
- Methodik zur Ermittlung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- spezifischen Qualifikationen bezüglich QM, UM und/oder AM nachweisen, z.B. mit der Qualifikation als Qualitätsmanager, TQM-Assessor nach EFQM-Modell, Umweltmanager etc.

Arbeitserfahrung

Die Arbeitserfahrung sollte u.a. auch durch Referenzen unterlegt bzw. plausibilisiert werden:

- Berufserfahrung
- Managementenerfahrung
- QM-Erfahrung
- Erfahrungen bei der Auditierung von QM
- Erfahrung bei der QM-Einführung als QM-Berater und/oder als QM-Beauftragter/-Repräsentant und/oder als sonstiger Funktionsträger im QM

Aufrechterhaltung und Verbesserung der Kompetenz

Es ist erkennbar, dass der Berater an der Verbesserung seiner Kompetenz tätig ist;

- weiterführende Arbeitserfahrungen
- Auditierung
- Weiterbildung
- Selbststudium
- Teilnahme an Tagungen, Seminaren, Konferenzen
- Besuch einschlägiger Weiterbildungsveranstaltungen
- Übernahme von Referententätigkeiten oder Teilnahme an Podiumsdiskussionen
- Besuch von Fachmessen, Regionalkreistreffen oder Erfahrungsaustausch einschlägiger Organisationen
- Veröffentlichungen zum Thema Managementsysteme

Organisationsspezifisches Wissen und Fachkönnen

Der Berater soll Kenntnisse hinsichtlich organisationsspezifischer, produkt-spezifischer, gesetzlicher und behördlicher Anforderungen besitzen. Zudem soll er Wissen haben bezogen auf die spezifischen Kundenerwartungen. Der Berater soll fähig sein, dieses Wissen folgendermaßen anzuwenden:

- Identifikation der Schlüsselmerkmale von Prozessen und Produkten der Organisation
- Verstehen der Abfolge und Wechselwirkung von Prozessen zur Erfüllung von Anforderungen an das Produkt
- Verstehen der branchenspezifischen Terminologie
- Verstehen von Strukturen, Funktionen und Beziehungen in der Organisation
- Verstehen der strategischen Verbindung zwischen wirtschaftlichen Zielen und entsprechendem Qualifizierungsbedarf
- Wissen und Fachkönnen des insbesondere bezogen auf durchgeführte Projekte in der Branche, z.B. durch Referenzen zu belegen

Generell gilt: der Berater soll

- Interessenskonflikte vermeiden bzw. erklären, die sich auf die Arbeit auswirken können
- die Vertraulichkeit von erlangten und zur Verfügung gestellten Informationen beachten
- unabhängig von ausgewählten Zertifizierungsgesellschaften sein
- sich objektiv bei der Auswahl einer Zertifizierungsgesellschaft verhalten
- eine realistische Kostenschätzung für die Beratungsleistung bereitstellen
- das Entstehen von Abhängigkeiten der Organisation von der Beratungsleistung vermeiden
- keine Angebote zu Beratungsleistungen abgeben, zu denen er keine Kompetenz hat