Qualitätsmanager*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Qualitätsmanager*innen arbeiten in Handelsbetrieben, Verkehrsbetrieben und anderen Dienstleistungsbetrieben wie z. B. Banken und Versicherungen, Internet/Mobiltelefon-Anbieter sowie in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Weiters spricht man auch in den Bereichen Chemie, Pharmazie und Biotechnologie von Qualitätsmanager*innen, während im technisch-industriellen Bereich die Berufsbezeichnung Qualitätssicherungstechniker*in mit entsprechend technischer, ingenieurwissenschaftlicher Ausrichtung gebräuchlich ist.

Qualitätsmanager*innen sind mit allen administrativen, organisatorischen und juristischen Maßnahmen der Qualitätssicherung von Prozessen, Dienstleistungen, Services und Produkten befasst. Sie sorgen für die Einhaltung von vorgegebenen rechtlichen und betrieblichen Qualitätsstandards und entwickeln entsprechende Maßnahmen zur Prüfung und Kontrolle. Sie fördern das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter*innen durch Informationsveranstaltungen, Trainings und Schulungen.

Qualitätsmanager*innen arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen und Kolleg*innen aus den unterschiedlichsten Fachbereichen an der Schnittstelle von Customer Management, Compliance, Rechtsabteilung und Corporate Responsi-

Ausbildung

Für den Beruf Qualitätsmanager*in ist in der Regel eine abgeschlossene Schulausbildung mit entsprechendem Schwerpunkt (z. B. HAK) oder ein abgeschlossenes Universitäts- oder Fachhochschulstudium z. B. in Betriebswirtschaft, Management, Prozessmanagement, Chemie, Pharmazie oder Biotechnologie erforderlich. Aber auch technische Ausbildungen im Bereich Qualitäts-, Prozess- oder Produktmanagement können einen Einstieg im Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich ermöglichen.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- betriebliche Qualitätsstandards entwickeln und festlegen
- Pläne und Maßnahmen zur betrieblichen Qualitätssicherung entwickeln und implementieren
- regelmäßige Qualitätskontrollen und Audits durchführen
- für Mitarbeiter*innen betriebliche Schulungen und Trainings entwickeln, organisieren, durchführen
- Einhaltung der betrieblichen Qualitätsstandards kontrollieren
- Berichte und Dokumentationen verfassen, in Form von Tabellen, Diagrammen, Grafiken darstellen und präsentieren
- Qualitätsmanagement-Berichte mit dem Management besprechen
- Maßnahmen zur Verbesserung und Optimierung von betrieblichen Produkten, Prozessen oder Abläufen planen und implementieren
- Zertifizierungen und Audits durchführen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- kaufmännisches Verständnis
- technisches Verständnis
- wirtschaftliches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Kund*innenorientierung
- Motivationsfähigkeit

- Aufmerksamkeit
- Ausdauer / Durchhaltevermögen
- gutes Gedächtnis / Merkfähigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Sicherheitsbewusstsein
- Zielstrebigkeit

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- komplexes / vernetztes Denken
- kritisches Denken
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise
- unternehmerisches Denken

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft