

Zertifizierungsprogramm

zum Thema

Process Manager (PcM) Senior Process Manager (SPcM)

	Name	Datum
Erstellt	Susanne Bieber	17.05.2022
Geprüft	Susanne Bachner	17.05.2022
Freigegeben	Susanne Bachner	17.05.2022

1 Anwendungsbereich

1.1 Ziel und Zweck

Die gegenständliche Verfahrensbeschreibung zur Zertifizierung von Process Managern (PcM) und Senior Process Managern (SPcM) beschreibt die Grundlagen zur Sicherstellung einer einheitlichen Kompetenz von zertifizierten Process Managern und Senior Process Managern und definiert das Zertifizierungsverfahren.

2 Voraussetzungen

2.1 Zugangsvoraussetzungen für die Zertifizierung

Um einen Zertifikatswerber zur Zertifizierung zulassen zu können, müssen verschiedene Voraussetzungen erfüllt werden. Der Zertifikatswerber führt zum Nachweis der Erfüllung der Anforderungen eine Selbstbewertung (=Self-Assessment) im Zuge der Antragsstellung mittels eines Fragebogens durch.

In der **Baseline** (QFM-PersZ-) sind die Wissens Elemente angeführt, die für eine erfolgreiche Zertifizierung notwendig sind. Zusätzlich zu **theoretischen Kenntnis** der in der Baseline angeführten Wissens Elemente ist eine **praktische Erfahrung** im Prozessmanagement notwendig. Nachstehende Tabelle zeigt die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zertifizierung/ Rezertifizierung zum Prozessverantwortlichen bzw. Prozessmanager.

	Process Manager (PcM)	Senior Process Manager (SPcM)
Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Spezialwissen im Prozessmanagement entsprechend der Prozessmanagement Baseline nach TÜV Austria ✓ Nachweis durch ein Self-Assessment 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Spezialwissen im Prozessmanagement entsprechend der Prozessmanagement Baseline nach TÜV Austria ✓ Nachweis durch ein Self-Assessment
Erfahrung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mind. 3 Jahre Mitarbeit in Prozessen oder ✓ Mind. 1 Jahr in verantwortlicher Position eines Prozesses tätig 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mind. 3 Jahre in verantwortlicher Position eines Prozesses oder ✓ Mind. 1 Jahr als Geschäftsprozessmanager/-in oder als Verantwortlicher für das Prozessmanagement tätig ✓ Positives Gespräch im Rahmen des Zertifizierungsbriefings
Prüfung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fallstudie: Dokumentierter Prozess in Form eines Prozesshandbuches ✓ Positive Prüfung (schriftlich & mündlich – 75 %) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fallstudie: Dokumentierter Prozess in Form eines Prozesshandbuches ✓ Vertiefungsthema zum Prozessmanagement ✓ Positive Prüfung (schriftlich & mündlich – 75 %)

3 Ablauf der Erst-Zertifizierung

3.1 Antragstellung

3.1.1. Ziel des Antrags

Der Antrag gilt unterschrieben als Vertrag zwischen dem TÜV Austria und dem Zertifikatswerber. Neben der Bekanntgabe der persönlichen Daten des Zertifikatswerbers werden auch Informationen über die berufliche Erfahrung des Zertifikatswerbers, insbesondere im Prozessmanagement, hinterfragt.

3.1.2 Ablauf der Antragsstellung

- ✓ Ausfüllen des Antrags durch den Zertifikatswerber
- ✓ Übermittlung des vollständig ausgefüllten Antrags (inkl. Self-Assessment) an die Zertifizierungsstelle des TÜV Austria (per E-Mail an: perscert@tuv.at)
- ✓ Die Angaben der Zertifikatswerber können unter Umständen durch einen Assessor geprüft bzw. im Rahmen des Zertifizierungsbriefings hinterfragt werden.

3.2 Self-Assessment

3.2.1 Ziele des Self-Assessments

- ✓ dient zur Einschätzung des Prozessmanagement-Wissens und der Prozessmanagement-Erfahrung des Zertifikatwerbers
- ✓ basiert auf der Prozessmanagement-Baseline
- ✓ stellt die Grundlage für das Zertifizierungsbriefing dar, in dem einerseits über die Art der Zertifizierung, und andererseits über eventuelle Fortbildungsmaßnahmen zur Qualifikation der Zertifikatswerber zu entscheiden ist.

3.2.2. Ablauf des Self-Assessments

- ✓ Durchführung der Selbstbewertung mit Hilfe der Prozessmanagement-Baseline durch den Zertifikatswerber.
- ✓ Übermittlung der Ergebnisse des Self-Assessments (inkl. Antrag) an die Zertifizierungsstelle des TÜV Austria.
- ✓ Diskussion und Überprüfung der Ergebnisse der Selbstbewertung im Rahmen des Zertifizierungsbriefings

3.3 Zertifizierungsbriefing

3.3.1 Ziele des Zertifizierungsbriefings

- ✓ Informationen zu den Zertifizierungsprogrammen
- ✓ Auswahl von Prozessen für die Fallstudie
- ✓ Auswahl von Vertiefungsthemen
- ✓ Entscheidung über die Zulassung zur Zertifizierung und eventuell notwendiger Fortbildungsmaßnahmen

3.3.2 Ablauf des Zertifizierungsbriefings

- ✓ Einstieg
- ✓ Klärung formaler Aspekte
- ✓ Präsentation des Zertifizierungsprogramms
- ✓ Diskussion der Selbstbewertungen laut Self-Assessment inkl. Einstufung
- ✓ Informationen zur Fallstudienarbeit und ggf. zum Vertiefungsthema
- ✓ Klärung Problemstellung zum Vertiefungsthema
- ✓ Informationen zur Prüfung

3.3.3 Teilnehmer am Zertifizierungsbriefing

- ✓ Zertifizierungswerber
- ✓ Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle des TÜV Austria
- ✓ ggf. Assessoren

3.4 Fallstudie, Vertiefungsthema

3.4.1 Ziele der Fallstudie (Auszug Prozesshandbuch)

- ✓ Inhalt der Fallstudie muss für die Assessoren verständlich sein
- ✓ Es sollte ein Bezug zur persönlichen Tätigkeit des Zertifikatswerbers vorhanden sein.
- ✓ Umsetzung neuer Theorien aus Literatur und/oder aus Seminaren
- ✓ Verwendung von Methoden entsprechend der Prozessmanagement-Baseline
- ✓ Eigenständiges Dokument mit dem Ziel, die Qualifikation des Zertifikatswerbers beurteilen zu können, unabhängig von der gelebten Praxis im Unternehmen
- ✓ Bestehende Dokumentationen des Zertifikatswerbers können verwendet werden, soweit sie der Prozessmanagement-Baseline entsprechen
- ✓ Beitrag zur Problemlösung im Prozess

3.4.2 Ziele des Vertiefungsthemas (für SPcM)

- ✓ Betrachtung eines Prozessmanagementthemas durch den Zertifikatswerber
- ✓ Die Arbeit muss den Assessoren das Verständnis des Themas durch den Zertifikatswerber darlegen

3.4.3 Ablauf der Fallstudie, des Vertiefungsthemas

- ✓ Information über die Fallstudie/Vertiefungsthema im Rahmen des Zertifizierungsbriefings
- ✓ Themenwahl im Rahmen des Zertifizierungsbriefings
- ✓ Abgabetermin des Erstansatzes: spätestens 5 Wochen vor dem Prüfungstermin
- ✓ Feedback des Assessors erfolgt spätestens 2-3 Wochen vor dem Prüfungstermin
- ✓ Ggf. Überarbeitung (farbliche Kennzeichnung) und Abgabe der Fallstudie/des Vertiefungsthemas

Als Grundlage zur Erstellung der Fallstudie steht Ihnen eine **Vorlage für ein Prozesshandbuch** im Downloadbereich zur Verfügung.

3.4.4 Struktur der Fallstudie

Kapitel	Umfang
Beschreibung des prozessdurchführenden Unternehmens ✓ Kurzbeschreibung des Unternehmens bzw. Geschäftsfelds ✓ Beschreibung der eigenen Rolle im Unternehmen ✓ Bedeutung des Prozessmanagements im Unternehmen ✓ Beobachtungen zur Prozessmanagement-Kultur (persönliche Betrachtungsweise)	2-3 Seiten
Beschreibung des Prozesses in einem Prozesshandbuch ✓ Deckblatt, Versionsverzeichnis, Historie ✓ Geltungsbereich, Gültigkeit ✓ Prozessübersicht / Prozesssteckbrief ✓ Darstellung des Prozesses (mind. 2 Darstellungsformen zum gleichen Prozess mit Bezug zu den 4 Darstellungsdimensionen: Tätigkeitssicht, Datensicht, Organisationssicht, Tool/Hilfsmittelsicht) ✓ 2-3 Prozessschrittbeschreibungen ✓ Prozessorganisation ✓ Sachlicher und sozialer Kontext ✓ Prozesskennzahlen inkl. Eskalation ✓ Leitwerte zur Optimierung inkl. Ideen zur Weiterentwicklung Je Methode eine kurze Erläuterung bzw. Interpretation	10-16 Seiten
Summe	12-19 Seiten
Anhang	

3.4.5 Kriterien für die Auswahl eines Prozesses für die Fallstudie

- ✓ Der Zertifikatswerber soll an diesem Prozess beteiligt sein.
- ✓ Der gewählte Prozess soll aktuell sein (Der Prozess sollte zumindest in ähnlicher Form bestehen oder vor höchstens 1 Jahr aufgelöst worden sein).
- ✓ Der Prozess soll real und nicht fiktiv sein (Prozessdaten können anonymisiert werden, konkrete Namen und Zahlen müssen nicht angegeben werden).
- ✓ Genehmigung des eigenen Unternehmens, dass der Prozess als Fallstudie behandelt wird, ist erforderlich

3.4.6 Struktur des Vertiefungsthemas (für SPcM)

Kapitel	Umfang
Einführung ✓ Einführung in das Thema und Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit ✓ Problembeschreibung mit konkreter Fragestellung ✓ Interpretation, Begründung warum dieses Vertiefungsthema gewählt wurde	2-3 Seiten
Lösungsansätze ✓ Theoretische und praktische Behandlung des Themas ✓ Literaturbezug (mind. Angabe der Quelle)	15-20 Seiten
Zusammenfassung - Resümee ✓ Eigene Reflexion ✓ Was hat sich bei der Bearbeitung des Themas verändert	2-3 Seiten
Gesamt	19-26 Seiten
Anhang	

3.4.7 Kriterien für die Auswahl eines Vertiefungsthemas

- ✓ Das Thema muss sich auf das Prozessmanagement beziehen (d.h. in der Prozessmanagement Baseline des TÜV AUSTRIA zumindest erwähnt sein).
- ✓ Ein Praxisbezug zum Thema muss vorhanden sein.

3.4.8 Formale Regeln für Fallstudie und Vertiefungsthema

- ✓ Die Fallstudie und das Vertiefungsthema sind individuell zu bearbeiten.
- ✓ Fallstudie sowie das Vertiefungsthema sind per E-mail zu den angegebenen Terminen abzugeben (spät. 5 Wochen vor dem Zertifizierungstermin)
- ✓ Akzeptierte Dateiformate: MS-Word (.doc), möglichst als ZIP-File (.zip) oder Adobe Acrobat (.pdf). Es ist vor der Übersendung sicherzustellen, dass die Fallstudie bzw. Vertiefungsthema auch tatsächlich ausdrückbar (A4-Format) sind.
- ✓ Die Größe der gesendeten Datei(en) darf 5 MB nicht übersteigen.
- ✓ Der Seitenumfang der Fallstudie darf nicht 24 Seiten und des Vertiefungsthemas nicht 30 Seiten überschreiten.
- ✓ Das Vertiefungsthema ist in Schriftgröße Arial 11, Zeilenabstand 11 Pt. auszuführen
- ✓ Eine Hardcopy der endgültigen Version der Fallstudie ist zur Zertifizierungsprüfung für die Zertifizierungsstelle mitzubringen.

4 Zertifizierungsprüfung

4.1 Ziel der Zertifizierungsprüfung

- ✓ Abschluss der Zertifizierung
- ✓ Beurteilung des Prozessmanagement-Wissen und der Prozessmanagement-Erfahrungen des Zertifikatswerbers

4.2 Teilnehmer im Rahmen der Zertifizierungsprüfung

- ✓ Zertifizierungswerber
- ✓ 2 Assessoren
- ✓ Mitarbeiter der TÜV AUSTRIA CERT GMBH

4.3 Voraussetzung für die Zertifizierungsprüfung

- ✓ Positiv bewertete Fallstudie/ Vertiefungsthema

4.4 Ablauf der Zertifizierungsprüfung

- ✓ **Schriftliche Prüfung:** Multiple Response Test
Dauer: 1 Stunde

- ✓ **Mündliche Prüfung für Process Manager**

Dauer: etwa 1 Stunde für zwei Kandidaten

Die Prüfung besteht aus:

- Kurzpräsentation der Fallstudie (5 min. mit max. 3 Folien)
- Fragen zur Fallstudie
- Fragen zum Prozessmanagement
- (Methoden und offene Punkte aus dem Multiple Response Test)
- Feedback von den Assessoren

- ✓ **Mündliche Prüfung für Senior Process Manager**

Dauer: etwa 1,5 Stunden für zwei Kandidaten

Die Prüfung besteht aus:

- Kurzpräsentation der Fallstudie (5 min. mit max. 3 Folien)
- Fragen zur Fallstudie
- Kurzpräsentation des Vertiefungsthemas (max. 5 min.)
- Fragen zum Vertiefungsthema
- Fragen zum Prozessmanagement
- (Methoden und offene Punkte aus dem Multiple Response Test)
- Feedback von den Assessoren

Für die Präsentationen stehen Beamer & Flipchart zur Verfügung.

4.5 Beurteilungskategorien

Die Beurteilung des Multiple Response Tests und der mündlichen Prüfung erfolgt getrennt

- ✓ Multiple Response Test: positive Beurteilung ab 75% der zu erreichenden Punkte

- ✓ Mündliche Prüfung: Beurteilung erfolgt durch zwei Assessoren

Beide Prüfungsteile werden mit bestanden oder nicht bestanden bewertet. Bei Nichtbestehen kann ein Teil oder beide Teile frühestens zum nächsten Prüfungstermin wiederholt werden (ca. alle 3 Monate)..

5 Zertifizierungsnachweise

5.1 Art und Gültigkeit der Zertifizierungsnachweise

Nach Erfüllung sämtlicher Zertifizierungsbedingungen wird dem Bewerber ein Zertifikat "zertifizierter Process Manager oder Senior Process Manager" ausgestellt. Die Zertifizierungsstelle bestätigt durch das Zertifikat eine aufrecht vorhandene Kompetenz des Zertifikatshalters. Daher werden Zertifikate befristet auf fünf Jahre ab dem Zeitpunkt der Zertifizierungsentscheidung ausgestellt. Sämtliche zertifizierte Personen werden zusätzlich in einer Übersicht auf der Website des TÜV Austria (www.tuv.at) gelistet (Name, Qualifikationsart, Gültigkeit) und sind von jedermann jederzeit abfragbar.

5.2 Benutzung der Zertifizierungsnachweise

Die zertifizierte Person unterschreibt mit dem Antrag auf Zertifizierung oder mit dem Antrag auf Verlängerung eines Zertifikates (=Re-Zertifizierung) für den PcM oder SPcM eine Vereinbarung, die sicherstellt, dass

- ✓ Zertifikate nur in Übereinstimmung mit ihrem Geltungsbereich verwendet werden dürfen,
- ✓ die Zertifizierungsstelle nicht durch unautorisiertes Verhalten des zertifizierten PcM oder SPcM in Verruf gerät und
- ✓ die Zertifikate nicht missbräuchlich verwendet werden.

Bei bekannt gewordener missbräuchlicher Verwendung des Zertifikates werden von der Zertifizierungsstelle des TÜV Austria Korrekturmaßnahmen bis hin zum Entzug der Zertifizierung eingeleitet.

6 Überwachung

Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates (5 Jahre) wird die Kompetenz der Zertifikatsinhaber als gegeben angesehen und deshalb nicht durch zusätzliche Überwachungstätigkeiten (Prüfungen, Evaluierung von Tätigkeitsnachweisen, usw.) erneut festgestellt. Beschwerden und Informationen interessierter Kreise werden jedoch durch den TÜV Austria verfolgt. Der Zertifikatsinhaber ist auch verpflichtet vorliegende Beschwerden gegen seine Person an die Zertifizierungsstelle zu melden.

Sollte der TÜV Austria feststellen, dass berechtigte Beschwerden gegenüber dem Zertifikatsinhaber vorliegen, so kann das Zertifikat entzogen werden.

7 Rezertifizierung

Die Gültigkeit des Zertifikates endet nach Ablauf von 5 Jahren. Um die Gültigkeit des Zertifikates aufrecht zu erhalten, muss eine Rezertifizierung durchgeführt werden. Die Rezertifizierung muss spätestens 6 Monate nach Ablauf des Zertifikats abgeschlossen sein. Ausnahmen zu dieser Regel (z.B. Karenz, Krankheit, berufliche Veränderung) müssen von der Zertifizierungsstelle in Form einer Einzelfallbegründung dokumentiert werden.

Beim Antrag zur Rezertifizierung ist im Gegensatz zur Zertifizierung kein Self-Assessment zwingend vorgeschrieben. Neben den aktualisierten Daten zur eigenen Person muss zur Rezertifizierung eine schwer-

punktmäßige Tätigkeit im Prozessmanagement bzw. als Prozessmanager nachgewiesen werden (ohne spezielle Formvorgaben).

Der Ablauf bei der Rezertifizierung ist in folgende Punkte gegliedert:

- ✓ Antrag auf Rezertifizierung durch den Antragssteller
- ✓ Nachweis zur Weiterbildung zum Prozessmanagement (ca. 1 Tag pro Jahr) z.B.: Seminare, Workshops oder Besuch von Tagungen / Konferenzen
- ✓ Positives Expertengespräch inkl. einem dokumentierten Praxisbeispiel
- ✓ PcM: Reflexion einer ausgewählten Methode aus einem Prozesshandbuch
- ✓ SPcM: Reflexion eines Themas der Prozessorientierten Organisation
- ✓ Zertifikatsausstellung

Bei der Rezertifizierung ist ein Expertengespräch durchzuführen. Dieses besteht aus der Präsentation eines Praxisbeispiels des Zertifikatswerbers, sowie einer diesbezüglichen Reflexion. Die Bewertung erfolgt durch zwei Assessoren. Dieses Zertifikat besitzt wieder eine Gültigkeit von 5 Jahren.

8 Rechte des zertifizierten Process Managers / Senior Process Managers

Neben den Rechten, welche sich aus den oben angeführten Beschreibungen ableiten, werden insbesondere nachstehende Rechte hervorgehoben:

- ✓ Bestehen Gründe für eine Beschwerde aus dem Zertifizierungsverfahren, so können diese schriftlich bei der Zertifizierungsstelle eingebracht werden. Die Zertifizierungsstelle erstattet dem Beschwerdeführer eine schriftliche Stellungnahme zu seiner Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist.
- ✓ Der Zertifikatsinhaber hat das Recht zur Beantragung der Verlängerung des Zertifikates (auch über Einschreiten seines Arbeitgebers) sowie zum Erhalt einer Verlängerung bei Erfüllung aller Anforderungen des Zertifizierungsprogramms für PcM/SPcM.
- ✓ Der Zertifikatshalter hat das Recht, jederzeit bei der der Zertifizierungsstelle des TÜV Austria in die, seinem Zertifikat zugrunde liegenden, Unterlagen Einsicht zu nehmen.

9 Pflichten des zertifizierten Process Managers / Senior Process Managers

Neben den Pflichten, welche sich aus oben angeführten Beschreibungen ableiten, werden insbesondere nachstehende Pflichten von Zertifikatshaltern (TÜV-zertifizierte SFK) hervorgehoben:

- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, Zertifizierungsnachweise nur bestimmungsgemäß zu nutzen. Die Eigentumsrechte der Zertifizierungsnachweise bleiben davon unberührt bei der TÜV AUSTRIA CERT GMBH.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, die Zertifizierungsnachweise vor Missbrauch zu schützen und nicht missbräuchlich zu verwenden.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, die Zertifizierung nicht in einer Art und Weise zu verwenden, die die Zertifizierungsstelle in Verruf bringt, und er keinerlei Aussagen bezüglich der Zertifizierung treffen darf, die von der Zertifizierungsstelle als irreführend oder nicht autorisiert betrachtet werden können.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, nach der Aussetzung oder dem Entzug der Zertifizierung alle Hinweise auf die Zertifizierung zu unterlassen, die einen Verweis auf die Zertifizierungsstelle oder die Zertifizierung enthalten, und alle von der Zertifizierungsstelle ausgestellten Zertifizierungsnachweise zurückzugeben.

- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, seine fachlichen Kenntnisse durch betriebliche Weiterbildung oder weiterführende Schulungen und Selbststudium aufrechtzuerhalten. Ferner verpflichtet er sich, sämtliche Neuerungen auf technischem und gesetzlichem Sektor einzuholen.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, persönliche Änderungen, insbesondere Firmenwechsel bzw. Adressänderungen, unverzüglich der Zertifizierungsstelle bekannt zu geben.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM ist damit einverstanden, dass die Zertifizierungsstelle ein Verzeichnis aller PcM/SPcM führt und dieses auch der Öffentlichkeit zugänglich macht. Es werden jedoch keine Informationen über den Zertifikatshalter weitergegeben.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, sich ggf. stichprobenweise durch die Zertifizierungsstelle überwachen zu lassen.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, alle ihr zur Kenntnis gelangenden Beanstandungen im Bereich ihrer Prozessmanagement-Tätigkeit aufzuzeichnen und der Zertifizierungsstelle unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. Die Zertifizierungsstelle kann der jeweiligen Beanstandung nachgehen.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, seine Zertifizierungsnachweise freiwillig und ohne Kostenersatz der Zertifizierungsstelle sofort zurückzustellen, wenn er körperlich oder geistig außerstande ist, seine Tätigkeit dauerhaft fortzuführen.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, seine Zertifizierungsnachweise freiwillig und ohne Kostenersatz der Zertifizierungsstelle sofort zurückzustellen, wenn er nicht mehr in der Lage ist, die hier aufgezählten Pflichten zu erfüllen.
- ✓ Der TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM verpflichtet sich, von der Zertifizierungsstelle zurückgeforderte Zertifizierungsnachweise unverzüglich und ohne Kostenersatz an die Zertifizierungsstelle zu übermitteln und allfällige Kopien zu vernichten.

Die Zertifizierungsstelle des TÜV Austria hat das Recht, bei Zuwiderhandeln gegen die Pflichten des TÜV Austria-zertifizierte PcM/SPcM die Zertifizierungsnachweise zu annullieren und durch Rückforderung zu entziehen.