



Personenzertifizierungen als Qualitätssiegel

Zertifizierte Mitarbeiter machen sich für Ihr Unternehmen schnell bezahlt. Aufgrund einer umfassenden, praxisbezogenen Ausbildung sind sie auch für anspruchsvolle Kundenprojekte bestens gerüstet, und das Unternehmen profitiert von einem international anerkannten Qualitätssiegel.

Zertifizierungsstellen - Ergänzung zur nationalstaatlichen Qualifizierung

Die Europäische Union hat mit der Euronorm EN 45013 das System der Personenzertifizierung für alle Mitgliedsstaaten einheitlich festgelegt und somit ein EU-einheitliches Markenzeichen für glaubwürdige und sachkundige Personen vorgegeben. Was sich seit den fünf Jahren der Normwerdung der EN ISO 17024 in unterschiedlichsten Bereichen der Wirtschaft bereits im Rahmen der „Personenzertifizierungen“ getan hat, haben sich die Initiatoren des österreichischen Akkreditierungsgesetzes (AkkG) im Jahr 1992 wahrscheinlich nicht vorstellen können. Dieses AkkG bildet die Grundlage für „die förmliche Bescheinigung der Konformität durch einen unparteiischen Dritten“ was soviel heißt, dass Zertifizierungsstellen für diese Tätigkeit vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten akkreditiert werden können. Ziel dabei ist die unabhängige, unparteiliche und diskriminierungsfreie Durchführung von Prüfungsprozessen sicher zu stellen. Die Zertifizierung von Personen, eigentlich von Kompetenzen von Menschen, wird dabei streng nach den Richtlinien der zugehörigen internationalen Norm ISO 17024 und den sich daraus ergebenden Vorschriften durchgeführt. Bei der Personenzertifizierung handelt es sich um eine neue Nachweisebene innerhalb des beruflichen Bildungssystems. Öffentliche Ausbildungs- und Weiterbildungsprüfungen werden somit durch international geforderte Kompetenzen (Personenzertifizierungen) ergänzt. Mit der Dynamik auf dem Arbeitsmarkt und der Internationalisierung wird der Bedarf an Ausbildung mit transparenten und qualitätsgesicherten Abschlüssen immer größer.

Zertifizierung als Qualitäts-Gütesiegel

Mit der Personenzertifizierung durch eine vom BMWA (Wirtschaftsministerium) akkreditierte Zertifizierungsstelle (in Österreich gibt es derzeit ca. 12 Zertifizierungsstellen) beweist ein Unternehmen Kompetenz und Qualität ihrer Mitarbeiter. Der Zertifizierungsprozess bietet nicht nur eine neutrale Bewertung der Qualität der Dienstleistung / des Produktes, er ermöglicht auch das Erkennen von Verbesserungspotentialen durch die objektive Sichtweise von kompetenten Prüfern. Dieses „Gütesiegel“ wird auf die Dauer eine begrenzte Dauer ausgestellt und kann durch Rezertifizierung verlängert werden. Es bietet sowohl dem Unternehmen als auch der zertifizierten Person, sich vom Wettbewerb abzugrenzen.

Welche Zertifikate gibt es - wo herrscht Bedarf

Zertifikate sind für Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Auftraggeber und Kunden verlässliche Orientierungshilfen über vorhandene Fähigkeiten, vorhandenes Wissen und berufspraktische Erfahrungen. Der aktuelle Arbeitsmarkt erfordert bestens geschultes Personal, das seine Kompetenz und Professionalität nicht nur aktiv im Berufsleben umsetzen, sondern auch mit entsprechenden Qualifikationen und Qualifikationsnachweisen belegen kann. Dadurch, dass jede Zertifizierung einer Periodizität (drei bis fünf Jahre) unterworfen ist, ergibt sich für Zertifikatsinhaber zum Einen die Motivation (oder der Zwang) zu ständiger Weiterbildung, andererseits habe man mit einem Zertifikat – im Gegensatz zu einem Diplom – keinen immer gültigen Kompetenznachweis. Lebenslanges Lernen ist mittlerweile für Personen aller Bildungsstufen unabdingbare Voraussetzung zur Sicherung der sozialen und beruflichen Integration. Die Ströme auf dem europäischen aber auch internationalen Arbeitsmarkt sind nicht mehr zu stoppen. Neben den bereits gut etablierten Personenzertifizierungen im Qualitäts- und Umweltmanagement, bei den Sicherheitsfachkräften sowie in spezifischen technischen Bereichen hat der IT-, Projektmanagement- und Prozessmanagementbereich diesem international anerkannten Kompetenznachweis bereits breit umgesetzt. So geht beispielsweise die Wirtschaftskammer Tirol von einem österreichweiten Bedarf von 250.000 (in Worten zweihundertfünfzigtausend) „Gebäude-Energieausweisen“ (Neubau und Sanierung) bis 2010 aus. Das wäre die Konsequenz der Umsetzung der „EU-Richtlinie über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden“ aus dem Jahre 2002. In Frankreich hat die Umsetzung dieser Richtlinie dazu geführt, dass „über Nacht“ plötzlich der Bedarf an diesen, speziellen zertifizierten Fähigkeiten der Immobilienmakler von 0 auf 6.000 Personen gestiegen ist.

Normierung nicht nur technisch

Durch die Umsetzung von EU-weiten Standards ergibt sich jedoch in vielen anderen - nicht ausschließlich nach technischen Normen ausgerichteten - Branchen akuter Handlungsbedarf. Ein Beispiel dafür sind Call Center. Sie zählen zu den am stärksten wachsenden Branchen im Dienstleistungssektor. Unternehmen richten eigene Kundenzentren ein oder lagern diese Aufgaben an Spezialisten aus. Telemarketingbetriebe oder –abteilungen, die mit den Kunden kommunizieren, verstehen sich als unverzichtbare Schnittstellen in der Beziehung von Unternehmen zu ihren Kunden. Diese Dienstleister haben den Nutzen einer nachvollziehbaren Qualität ihres Wettbewerbsfaktors „Mitarbeiter“ längst erkannt. Eine Besonderheit in dieser Branche ist auch die sehr heterogene Zusammensetzung der Caller (Agents). Gerade durch die flexibel gestalteten Arbeitszeiten finden sich in dieser Branche die unterschiedlichsten Berufsbilder und Lebensbiographien wieder. Ein weiteres Beispiel sind zertifizierte **operative Führungskräfte** in der Industrie und im Handel.

Kompetenz – die Befähigung zu effizientem Handeln

Der Begriff Kompetenz unterscheidet sich vom Sprachgebrauch der Qualifikation bzw. Fähigkeit unter anderem dadurch, dass sie als eine Summe von Handlungsneigungen einer Person zunächst nicht prüfbar, sondern erst durch die Realisierung in der Praxis erschließbar und evaluierbar ist. Erworbene Qualifikationen in **Kompetenzen** zu übersetzen, ist das zentrale Kriterium, das über die Bedeutung des Wirtschaftsraumes Europa entscheiden wird. Kompetenzen sind entscheidend für unsere wirtschaftliche Zukunft. In der Definition der europäischen Kommission (2005) ist Kompetenz: „**Ausdruck der Fähigkeit des Individuums, Wissen und Fertigkeiten**

in unterschiedlichen Kontexten selbstgesteuert zu bündeln.“ Das gemeinsame Handeln im Erfahrungsraum des täglichen Geschäfts generiert Unternehmenswissen und Kernkompetenz in einem ständig reflexiven Lernprozess. Dieses innewohnende „Andere“ ermöglicht so innovationsfördernde Kreativität. Ausgehend davon achten Arbeitgeber zunehmend auf so genannte „Soft Skills“. Wer in verschiedenen Lebensbereichen Erfahrungen gesammelt hat, kann auch im Beruf entsprechend flexibel reagieren.

Kompetenzen am Beispiel eines Callers

Ein Beispiel aus einem Zertifizierungsprogramm für **Call-Agents** verdeutlicht die Praxisnähe der Kompetenzentwicklung. Kompetenzen eines Callers sind demnach:

- **Kennen**
 - Der Caller ist in der Lage, Daten, Fakten, Begriffe wiederzugeben und in Kategorien einzuordnen.
- **Wissen**
 - Der Caller kann Sachverhalte und Ereignisse sowie deren Strukturen und ihren Zusammenhang mit anderen Sachverhalten überblicken, verstehen und beurteilen, Implikationen und Konsequenzen ableiten und diese Ableitungen für seine Argumentationen nutzen
- **Können**
 - Der Caller ist in der Lage, Kenntnisse und Wissen in der betrieblichen Umgebung auf konkrete Ereignisse und Sachverhalte zu übertragen und anzuwenden.

„Wir sind Wissensriesen aber Realisierungszwerge“

formuliert die Obfrau des „**Vereines zur Förderung und Implementierung von EU-konformen Personenzertifizierungen**“, DI Dr. Beatrice Pacher, das Handlungsfeld von operativen Führungskräften. Dieser Verein hat sich zum Ziel gesetzt, zukunftsorientierte Lernformen für die Anforderungen der modernen Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft zu erforschen und zu entwickeln. Ein aktiver Beitrag zum 'lebenslanges Lernen' und die Förderung und Erhaltung der Arbeitsmarktfähigkeit von Menschen. Kein erfolgreicher Chef sollte sich im Tagesgeschäft verzetteln, sondern größtes Augenmerk auf die gezielte Planung setzen und dabei „seinen“ Markt beobachten. Neben der fachlichen Qualifikation (also jener Feldkompetenz im eigenen Bereich) ist es immer wichtiger die notwendige soziale Kompetenz (innere Haltung, äußeres Verhalten), allgemein auch bekannt unter Teamfähigkeit, und den Grad der Begeisterungs- und Motivationsbereitschaft zu entwickeln. Fachwissen allein reicht heute nicht mehr aus um berufliche Herausforderungen zu bewältigen. Vor dem Hintergrund, dass **Geschäftswachstum** verbunden ist mit **Kompetenzwachstum** werden 3 Annahmen dem Programm der „Zertifizierten Kompetenzentwicklung für operative Führungskräfte“ zu Grunde gelegt:

1. Geschäftswachstum bedingt immer auch das Wachsen von Kompetenzen im Team bzw. der Belegschaft.
2. Eine Organisationseinheit hat das nötige Know-How – nur nicht bei jedem Mitarbeiter gleich verteilt.
3. Das Fördern von Geschäftswachstum und somit der internen Kompetenzentwicklung ist wesentlichste Führungsaufgabe.

Praktische Umsetzung am Beispiel „operativer Führungskräfte“

Die Zielgruppe sind Führungskräfte und potenzielle Führungskräfte der operativen Ebene, die im unmittelbaren Wertschöpfungsprozess Führungsverantwortung ausüben. Merkmale operativer Führungskräfte laut Zertifizierungsprogramm sind:

- Sie arbeiten im Tagesgeschäft mit
- Sie orientieren sich an Jahreszielen
- Sie wurden meist Führungskraft weil sie eine hohe Fachkompetenz haben
- Sie kommen häufig aus dem Kreis der zu führenden Mitarbeiter (Stellvertreterregelung) und steigen in der Hierarchie auf
- Sie entscheiden meist nicht direkt über Einstellung, Beförderung etc.

und sie nennen sich Filialleiter / Abteilungsleiter (im Handel), Kanzleileiter / Vertriebsleiter (Dienstleistung), Meister / Schichtführer / Vorarbeiter / Teamkapitäne (Industrie / Gewerbe), Gemeindesekretäre / Amtsleiter (Öffentlichen Verwaltung), Funktionäre (Vereine). Unabhängig wie sie innerhalb der Organisation bezeichnet werden haben sie vergleichbare Kompetenzen der „operativen Führung“

Kompetenzen stärken und ausbauen



Formale Voraussetzungen für „zertifizierte operative Führungskraft“:

- Auf die besonderen Führungskompetenzen abgestimmter Lehrgang von mindestens 100 Stunden über einen Zeitraum von 6 – 8 Monaten
- Theoretische schriftliche Prüfung (MC-Test)
- Erstellen einer im Unternehmen umsetzbaren Praxisarbeit
- Präsentation der Praxisarbeit vor einem unabhängigen Prüfer

Win-win-win Situation

Nutzen für den Zertifikatsinhaber:

- Sicherstellung einer langfristigen Arbeitsmarktsicherheit
- Erwerben von formaler Führungskompetenz auch ohne einschlägigen Berufs- oder Studienabschluss
- Steigerung der Selbstsicherheit im Führungsverhalten
- Eigene Karriereplanung
- Reflektion der eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten
- Aufbau und Pflege von Netzwerken

Nutzen für das Unternehmen:

- Systematische, an strategischen Unternehmenszielen ausgerichtete Führungsqualifizierung – internes Qualitätsmanagement
- Aufbau von Führungsteams
- Aktiver Beitrag zum Wissensmanagement
- Motivation und Anreiz
- Effizienzsteigerungen und Qualitätsverbesserungen
- Positive Entwicklung der sozialen Kompetenz
- Gesteigertes Verständnis für die Zusammenhänge innerhalb des Unternehmens
- Konkrete Einsparung von Kosten nach Umsetzung der erarbeiteten Praxisprojekte

Nutzen für den Wirtschaftsraum:

- Ausbildungscurricula entwickeln sich aus Praxis und werden mit Theorie unterstützt und allgemein gültig
- Motor für Modernisierung und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und Volkswirtschaften
- Abkehr von traditioneller und zentralistischer Weiterbildung
- Entwicklung pluralistischer Lernwelten
- Ein Synonym für ...
 - „lernendes Unternehmen“
 - „lernende Organisation“
 - „fluid organization“
 - „Firma des 21. Jahrhunderts – vernetzt und flexibel“
- Ziel, Europa bis 2010 zum „*dynamischsten und wettbewerbsfähigsten, wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt*“ zu machen rückt ein Stück näher

Kompetenz wird sichtbar

Ziel ist ein Personalentwicklungskonzept im Rahmen der ISO 17024, um auf betrieblicher Ebene Potenziale zu heben. Diese Potenziale sind jedoch nur dann zu heben, wenn man sowohl den Status Quo bestimmen kann, als auch den „State of the Art“ kennt. Eine Qualifizierung nach ISO 17024 soll letztendlich auch mehr Wahlmöglichkeiten eröffnen (die Wahlmöglichkeit anders zu denken, differenzierter zu handeln, zielwirksamer zu führen). Neben der Auf- und Bearbeitung von theoretischen Inputs, die in modularen Lehrgangseinheiten trainiert werden, bildet die praktische Umsetzung des Erlernten, den monetären Unternehmens-Mehrwert. Diese, für den erfolgreichen Zertifizierungsprozess erforderlichen Praxisarbeiten, dienen dem eigentlichen Nachweis der Kompetenz. Hier werden die theoretisch erworbenen Kenntnisse in die

betriebliche Praxis umgesetzt und dienen als Messgröße von Umsetzungskompetenz in der betrieblichen Herausforderung. Diese Praxisarbeit ist sehr zeitintensiv und verlangt neben einer methodisch/didaktischen Anleitung/Betreuung auch eine Fachbetreuung durch die übergeordneten Vorgesetzten. Die dadurch erzielten messbaren Produktivitätssteigerungen und umsetzbaren Einsparungs- und Verbesserungsideen, lassen die Investitionen für die Zertifizierung meist um ein Vielfaches zurückfließen. *Roland Ruckenbauer*, Geschäftsführer eines schnell wachsenden Maschinenbauunternehmens in Salzburg, beschreibt die Veränderungen durch die Zertifizierung seiner operativen Führungskräfte mit: ***“Durch den Lehrgang "FIP Führung in der Produktion" hat die Einstellung der Teilnehmer bzgl. ihren Wirkungsmöglichkeiten wesentlich geändert. Konkrete Ansatzpunkte, Dinge in der Produktion zu verbessern, die früher als Verbesserungsvorschlag abgegeben wurden, werden vermehrt von den Teilnehmern durch die nun vorhandenen Wissenswerkzeuge selbständig bearbeitet und umgesetzt. Weiters konnten wir eine Verbesserung in der Zusammenarbeit zwischen den Produktionsbereichen (die durch die Teilnehmer geführt werden) beobachten. Der Lehrgang mit anschließender Zertifizierung hat die Führungsebene in unserer Produktion sozusagen "zusammengeschweißt".***

Wissen/Kompetenz ist (wirtschaftliche) Macht

Werden wir in Österreich diese Chance der Internationalisierung von vorhandenen und nachgefragten Kompetenzen nicht nützen, wird die Vollendung des europäischen Binnenmarktes durch hochkompetente Menschen aus den Mitgliedsländern der EU passieren und aus einem Qualitätsexporteur wird in kurzer Zeit ein Qualitätsimporteur. Nach Auffassung der Europäischen Union verlangt der freie Austausch von Dienstleistungen innerhalb Europas eine Harmonisierung der Anforderungen an Stellen und Personen, die Dienstleistungen anbieten. Die EU wird weiter Normen und Richtlinien veröffentlichen und die nationalstaatliche Umsetzung wird gefordert. Die Antwort darauf sind nach ISO 17024, zertifizierte Personen die den Nachweis und ein einheitliches Markenzeichen für die glaubwürdige und sachkundige Qualität haben.

kpr