

SMP[✓]

**Service Management
Practitioner**

Produktdokumentation zum Service Management Practitioner

Zertifikat für angewandtes Service Management

Übersicht zum Service Management Practitioner 5

Allgemein zu Zielsetzung der Prüfung 5

Spezifischer Ansatz des Assessments 5

Der Ablauf der Zertifizierung 6

Obligatorische formale Voraussetzungen 7

 | Berufserfahrung 7

 | Zertifizierung im IT Service Management 7

Persönliche Voraussetzungen 7

Die Projektdokumentation 7

Das Testimonial eines Stakeholders 7

Das Assessment 7

Ausblick 8

Preise 8

Liste der Anlagen 8

A1 Merkblatt Assessment 9

Übersicht 9

Konzept und Ablauf des Assessments 10

Zeiteinteilung und Schwerpunkte 10

Das Protokollformular des Assessments 10

P1 Merkblatt Projektnachweis

14

1. Anforderungen an den Projektnachweis	14
1.1. Projektparameter	14
1.2. Erstellung des Projektnachweises	14
1.3. Abgabe des Projektnachweises	14
2. Gliederung und Inhalte des Projektnachweises	14
2.1. Projektbeschreibung	14
2.2. Zielbeschreibung	15
2.2.1. Zielformulierung	15
2.2.2. Messbarkeit	15
2.3. Umfeld und Stakeholder	15
2.3.1. Projektumfeld	15
2.3.2. Projektstakeholder	15
2.4. Nutzendarstellung	15
2.5. Risikomanagement	15
2.6. Projekt- und Serviceorganisation	15
2.6.1. Kommunikation	15
2.6.2. Projektteam und -rollen	16
2.7. Projektplanung	16
2.7.1. Kosten	16
2.7.2. Ablauf- und Terminplanung	16
2.8. Wahlelement Framework	16
2.8.1. ITIL 2011	16
2.8.2. ITIL 4	16
2.8.3. FitSM	16
2.9. Verhaltenskompetenz	16

3. Bewertung	17
3.1. Maximal erreichbare Punktezahl	17
3.2. Bewertung des Projektnachweises	17
3.3. Bewertung	17
3.4. Beispiel für die Einzelbewertung eines PM-Elements	18
4. Datenschutz und Vertraulichkeit	18
Anlage T1	19
<hr/>	
Allgemeine Informationen	19
Für wen ist dieses Testimonial?	19
Der Referenzgeber: Wer gibt das Testimonial ab?	19
Das Testimonial	20
Ihre Zusammenarbeit mit dem Kandidaten	20
Allgemeines zu Ihrer/n gemeinsamen Arbeit/gemeinsamen Projekten	20
Wie haben Sie den Kandidaten in diesem Rahmen erlebt?	20
D1 Hinweise zum Datenschutz und zur elektronischen Datenverarbeitung	21
<hr/>	
Speicherung der Daten	21
Gleichberechtigung	21

Übersicht zum Service Management Practitioner

ZERTIFIKAT FÜR ANGEWANDTES SERVICE MANAGEMENT

Allgemein zu Zielsetzung der Prüfung

Auftraggeber¹ und Arbeitgeber haben ein Interesse daran, neben den Standard-Personenzertifizierungen im Bereich IT Service Management (z.B. ITIL®, ISO/IEC 20000 oder FitSM) auch einen Nachweis über die Umsetzungs-kompetenz von Experten einsehen zu können. Dabei erwarten sie, dass dieser Nachweis von einer unabhängigen Organisation auf Basis von stringenten und transparenten Standards erbracht wird.

itSMF ist als eingetragener non-for-profit Verein für alle IT Service Management Professionals im deutschsprachigen Raum die erste Anlaufstelle und hat über seine Mitglieder die entsprechende Befähigung, Nachweise zur Umsetzungs-kompetenz aussprechen zu können.

Auftraggeber und Arbeitgeber wünschen sich Mitarbeiter bzw. Auftragnehmer, die unabhängig beraten und mit komplexen Fragestellungen umgehen können, sowie über Expertise in mehreren unterschiedlichen Methoden verfügen. SMPs sollten über ein hohes Maß an Kernkompetenzen in der Managementberatung verfügen und ein gewisses Maß an technischen Kernkompetenzen in den Bereichen Organisations- und Verhaltensänderung sowie Moderation entwickeln. Dies sind Kernkompetenzen und -fähigkeiten, die SMPs, um eine durchgängige, ganzheitliche und abgerundete Beratung und Unterstützung zu bieten, in der Praxis entwickeln. Diese Fähigkeit ist erforderlich, damit Organisationen erfolgreiche Veränderungen erreichen können.

Zertifizierte SMP werden von Experten unabhängig bewertet und durch ein 360-Grad-Feedback von Dritten bestätigt. Dabei liegt der Fokus auf der Umsetzung von Frameworks oder Methoden und nicht auf einem Nachweis von Curriculum basierten Wissen.

Spezifischer Ansatz des Assessments

Als Methode zur Prüfung hat sich ein Assessment mit den Kern Fachgespräch und Projektdokumentation angeboten.

Service Management bezieht sich auf die Strategie, das Design, die Implementierung und das Management von qualitativ hochwertigen Informationstechnologie-Services für Unternehmen in allen Branchen. Service Management ist durch eine Reihe von geeigneten Betriebsmodellen geprägt. SMPs müssen ein Verständnis für die Beziehung zwischen diesen Modellen haben, zusammen mit praktischer Erfahrung in ihrer Anwendung in einer breiten Palette von Industriezweigen. Wir gehen daher bei den Bewerbern von einer vorliegenden Foundation Prüfung in einem gängigen Framework aus.

Zudem ist Managementberatungskompetenz, aktuelles und angewandtes Fachwissen sowie Wissen und Erfahrung in der Beratung von Organisationen bei der Implementierung und Anpassung von Service Management gefragt. Die vorliegende Zertifizierung reiht sich in eine mögliche Folge weiterer Assessments als Start ein.

¹ Den Autoren ist des Themas gesellschaftliches und biologisches Geschlecht bewusst und alle setzen sich aktiv für eine gleichberechtigte und offene Gesellschaft ein. Grammatikalische Generika werden von uns als Ansprache von Gruppen ohne Bezug auf ein Geschlecht verwendet, auch wenn die Form mit der männlichen gleichlautend ist. Es sind also immer alle Geschlechter eingeschlossen.

EINSTIEGSLEVEL
(Practitioner)

Voraussetzung für

EXPERTLEVEL (tbd)
(Professional)

Die Bewerber müssen eine Validierung ihrer Kompetenz nachweisen, und zwar in Form:

- ▶ **Berufserfahrung, wie in den Zertifikatsvoraussetzungen angegeben**
- ▶ **Nachgewiesenes, dokumentiertes Projekt**
 - ▶ Erfolgreiche Beurteilung durch Assessoren des itSMF Deutschland e.V.
- ▶ **Bezeugungen Dritter (Testimonials)**
- ▶ **nachgewiesene Kompetenz durch itSMF Assessments**

Ein Zertifikat wird erst nach erfolgreicher Beurteilung aller 4 Voraussetzungen ausgesprochen.

Der Ablauf der Zertifizierung

Wir gehen von folgenden Phasen der Zertifizierung aus:

- ▶ **Interesse**
 - ▶ Kostenfreie Beratung durch den itSMF
 - ▶ Vorlegen der Unterlagen zur formalen Prüfung
 - Ggf. ohne Projektdokumentation
- ▶ **Anmeldung zur Zertifizierung**
 - ▶ Einreichung aller Unterlagen
 - ▶ Begleichung der Gebühren
- ▶ **Laufendes Verfahren**
 - ▶ Prüfung der Dokumentation durch die Assessoren
 - ▶ Terminierung des Assessments
 - Online oder
 - Präsenz (z.B. Jahreskongress)
 - ▶ Assessment
- ▶ **Abschluss**
 - ▶ Zertifizierung und Badge
 - ▶ oder Hinweise für erneute Anmeldung zu Sonderkonditionen



Obligatorische formale Voraussetzungen

Berufserfahrung

- ▶ **Mindestens 5 Jahre operative Service Management-erfahrung**
- ▶ **oder 3 Jahre allgemeine Management-Beratungs-erfahrung plus 2 Jahre operative Erfahrung im Service Management**

Zertifizierung im IT Service Management

- ▶ **ITIL Foundation oder höher**
- ▶ **FitSM Foundation oder höher**
- ▶ **ISO/IEC 20000 Foundation oder höher**
- ▶ **ggf. auf Antrag auch eine andere gleichwertige Zerti-fizierung**

Persönliche Voraussetzungen

- ▶ **Deutsch in Muttersprache Qualität (Fremdsprachen nur nach Antrag)**
- ▶ **Staatsangehörigkeit, Wohnort, Geschlecht oder Reli-gion sind gleichgültig**
- ▶ **Elektronische Erreichbarkeit über Videoplattformen**
 - ▷ oder Bereitschaft auf eigene Kosten innerhalb der BRD zum Assessment anzureisen

Die Projektdokumentation

Die Dokumentation ist in erster Linie als ein Praxisnachweis über mindestens ein abgeschlossenes, auftragsrelevantes Service Management Projekt anzusehen. Virtuelle Projekte sind also explizit ausgeschlossen. Die Dokumentation ist grundsätzlich in deutscher Sprache abzufassen. Abwei-chungen hiervon bedürfen der vorherigen Vereinbarung in Textform mit der Prüfungsorganisation. Der Text zum Pro-jekt erfüllt folgende Anforderungen:

- ▶ **enthält mindestens 3 angewandte Service Manage-ment Prozesse**
- ▶ **ist von beteiligten Dritten nach vorgegebenen Krite-rien bewertbar**

- ▶ **in seiner Beschreibung auf,**
 - ▷ in welcher Form,
 - ▷ welchem Zeitraum und
 - ▷ anhand welcher Methoden die Umsetzung erfolgt ist
- ▶ **ist nachhaltig, reflektiert, CSI**
- ▶ **Umfang 20-50 Seiten**
- ▶ **entspricht weiterhin der Templatevorgabe**

Vergleiche: Merkblatt Projektnachweis und dort Dokumen-tation der Bewertungskriterien

Das Testimonial eines Stakeholders

Beibringung eines oder mehrerer Bezeugungen von betei-ligten Dritten über die persönlichen Kompetenzen und die Umsetzungsfähigkeit des Bewerbers

- ▶ **Mindestens 2 Projektbeteiligte**
 - ▷ idealerweise Kundenvertreter oder Leitung des Projektes
- ▶ **Kurzer Text der geeignet ist**
 - ▷ die vorgeschlagenen Fragen zu beantworten
 - ▷ das Bewertungsschema anzuwenden
- ▶ **Raum für zusätzliche Angaben ist gegeben**
- ▶ **Nutzen des Projektes und/oder Stringenz und Nach-haltigkeit**

Vergleiche: Anlage T1

Das Assessment

Das Assessment befasst sich auch mit der Nachprüfung des Projektnachweises mit Blick auf die Rolle und die Person des Bewerbers. Das Assessment wird die Bezugnahme auf die beschriebenen Prozesse nachvollziehen und als Fach-gespräch unter Gleichen geführt werden.

Die Assessoren konzentrieren sich auf viele weitere Leis-tungsbereiche des Bewerbers.

- ▶ **Influencer- und Kommunikationsfähigkeiten**
 - ▷ Skill- und Wissenstransfer
 - ▷ Marketing und Pflege eines professionellen Netzwerks
- ▶ **Lebenszyklen von Aufträgen und Services**
 - ▷ Auftragsmanagement

► Verstehen von Kundenbedürfnissen

- ▷ Risikomanagement
- ▷ Umsetzungsstärke
- ▷ Einsatz von Lösungen, Tools und Methodiken

► Professionalität und Ethik

Ausblick

Die Rechte an dieser Zertifizierung, dem Namen und dem Verfahren liegen bei dem itSMF Deutschland e.V. Eine kommerzielle Nutzung oder Verwertung der Inhalte ist von einer schriftlichen Genehmigung des Vereins abhängig.

Die Durchführung der Prüfung wird in naher Zukunft nach der Pilotphase an eine geeignete internationale Organisation übergeben werden.

Die Ausweitung der Verfügbarkeit in andere Länder wird über den weltweiten Verbund der itSMF initiiert.

Preise

- **1.100 EUR für itSMF-Mitglieder**
- **1.250 EUR für Nicht-Mitglieder**
- **Zahlung erst mit Phase „Einreichung“, zuvor kostenlose „Vorprüfung“**
- **Pilotphase: 650€ pro Person. Gilt nur dieses Jahr.**

Liste der Anlagen

- **A1 Merkblatt Assessment**
- **P1 Merkblatt Projektnachweis und dort Dokumentation der Bewertungskriterien**
- **T1 Hinweise zum Testimonial**
- **D1 Hinweise zum Datenschutz**



A1 Merkblatt Assessment

INFORMATIONEN ZUM ABLAUF

Übersicht

Mit folgendem Formular wird für die Assessoren das Assessment organisiert. Im Vorfeld wurde durch die Prüfungsorganisation z.B. itSMS GmbH alle Unterlagen zusammengetragen und in einer sicheren Ablage zur gemeinsamen Einsicht abgelegt.

Generelle Informationen (auszufüllen von itSMF)		
Name des Bewerbers		
Geboren am		
Adresse		
Bevorzugte E-Mail		
Obligatorische Voraussetzungen (auszufüllen von itSMF)		
Mindestens 5 Jahre praktische Erfahrung oder 2 Jahre allgemeine Management-Beratungserfahrung plus Nachweis von 3 Jahren Beratung im Service Management	JA/NEIN	Nachgewiesen durch
Qualifikation im IT Service Management: ▶ ITIL Foundation oder höher ▶ FitSM Foundation oder höher ▶ ISO/IEC 20000 Foundation oder höher	JA/NEIN	Nachgewiesen durch
Praxisnachweis (auszufüllen von itSMF)		
Nachweis über mindestens ein abgeschlossenes, auftragsrelevantes Projekt mit angewandtem Service Management		
enthält mindestens 3 angewandte Service Management Prozesse	JA/NEIN	Welche und wie nachgewiesen?
kann von Dritten nach vorgegebenen Kriterien bewertet werden	JA/NEIN	Inwiefern?
zeigt in seiner Beschreibung auf, in welcher Form, welchem Zeitraum und anhand welcher Methoden die Umsetzung erfolgt ist	JA/NEIN	Inwiefern nachgewiesen?
Relevanz des Projekts	JA/NEIN	
Administrative Informationen (auszufüllen von itSMF)		
Eingereicht am		
Bewerbung ist vollständig und unterschrieben	JA/NEIN	Bei Nein: Was fehlt?
Einzusetzende Assessoren		

Konzept und Ablauf des Assessments

Der Bewerber stellt sein Projekt vor und wird von mindestens einem Assessor im Beisein eines weiteren Assessors oder Beauftragten des itSMF e.V. befragt. Die beiden Assessoren fertigen ein abgestimmtes Protokoll in Textform an, das der folgenden Gewichtung entspricht. Das Vorwissen der Assessoren entspricht dem durch den Bewerber angegebenen methodischen oder Framework bezogenen Vorwissen.

Vor Beginn werden sich die Beteiligten vorstellen, um dem Bewerber die Sicherheit zu geben, dass der gewählte Ansatz für alle nachvollziehbar ist.

Zeiteinteilung und Schwerpunkte

33% Präsentation des Projekts (20 min)

► **Robustheit, Verifizierung, Elevator Pitching, Mediennutzung**

Das Projekt selber oder gar der Projekterfolg wird nicht bewertet!

Kann die Bewertung des Projekts nachvollzogen und bestätigt werden?

66% Aussprache über Projekt und Präsentation (40 min)

► **fachliches Nachfragen, Erfragen des Projektumfeldes, Stories, Lessons learned, Transferfähigkeiten, Soft Skills, Fragenbehandlung**

Das Gespräch soll den Charakter eines Fachgespräches unter Gleichen abbilden und ist getragen vom gemeinsamen Bemühen, die Community zu stärken.

Das Formular für das zu erstellende Protokoll der Unterhaltung wird im Folgenden als Tabelle abgedruckt. Eine Umsetzung in ein elektronisches Format ist geplant.

Das Protokollformular des Assessments

V1.0

Präsentation des Referenzprojekts (auszufüllen vom Assessor)		
Level		
Durchgeführt am		
Ar der Durchführung	Online	Präsenz
Dauer insgesamt		
Präsentation (inkl. Fragen zum Vortrag selbst)		
Mündlicher Vortrag, Präsentation	<input type="checkbox"/> 0 Keine Präsentation <input type="checkbox"/> 1 Vortrag unsicher, sprachlich oder inhaltlich unverständlich <input type="checkbox"/> 3 Größtenteils sicherer, verständlicher Vortrag <input type="checkbox"/> 5 Motivierender, strukturierter Vortrag mit guten Übergängen in einwandfreier Sprache / Formulierung <input type="checkbox"/> 6 Mitreißende Vorstellung Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen Feedback an itSMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen	

<p>Nutzung der vorgegebenen Zeit</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Keine Präsentation</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Überziehung um mehr als 50% / Nicht fertig geworden</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Überziehung um mehr als 20%</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Zeitvorgabe eingehalten</p> <p><input type="checkbox"/> 6 „Elevator Pitch“</p>
<p>Einsatz von Präsentationsmedien (z.B. Folien), Handouts</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Keine Präsentationsmedien oder Handouts</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Medien zum Teil schlecht lesbar und überlagert, „nur Text“</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Medien größtenteils gut lesbar, teils visualisiert</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Medien mit erkennbarem rotem Faden, Visualisierung</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Medien mit „Wow-Effekt“</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itsMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>
<p>Interaktion, Umgang mit Fragen</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Fragen nicht beantwortet</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Antworten unverständlich, generisch, ausweichend</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Antworten größtenteils zum Thema, verständlich</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Antworten durchweg auf den Punkt, Bezug zum Vortrag</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Erkenntnisreiche Diskussion</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itsMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>

Aussprache (zum eingereichten Projekt, mit oder ohne Bezug zur Präsentation)

<p>Fragen zum Projektinhalt und den Projektergebnissen (Prozess- und Methodenthemen, Servicedefinitionen, etc.)</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Fragen nicht beantwortet</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Antworten unverständlich, generisch, ausweichend</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Antworten größtenteils zum Thema, verständlich</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Antworten auf den Punkt, Bezug zu Vortrag und Unterlagen</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Erkenntnisreiche Diskussion</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itsMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>
<p>Fragen zur Organisation, Abwicklung, Messung / Steuerung von Projektaktivitäten sowie Projektkommunikation/-marketing</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Fragen nicht beantwortet</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Antworten unverständlich, generisch, ausweichend</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Antworten größtenteils zum Thema, verständlich</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Antworten auf den Punkt, Bezug zu Vortrag und Unterlagen</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Erkenntnisreiche Diskussion</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itsMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>

<p>Fragen zu den eingereichten Referenzen und Rollen der Referenzgeber</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Keine Übereinstimmung zwischen Ausführungen des Kandidaten und Inhalten der Referenzen</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Geringe Übereinstimmung (<30%)</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Grobe Übereinstimmung (<60%)</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Hohe Übereinstimmung (<90%)</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Vollständige Übereinstimmung (100%)</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itSMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>
<p>Verifizierung des Projekts und der Leistung des Kandidaten</p>	
<p>Übereinstimmung zwischen Präsentation / Aussprache und eingereichten Unterlagen</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Keine Übereinstimmung / kein Bezug erkennbar</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Geringe Übereinstimmung (<30%)</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Grobe Übereinstimmung (<60%)</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Hohe Übereinstimmung (<90%)</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Vollständige Übereinstimmung (100%)</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itSMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>
<p>Beitrag des Kandidaten zu den Projektergebnissen</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Kein Beitrag mit Bezug zu den Projektergebnissen</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Rein konzeptionell</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Überwiegend Implementierung vorgegebener Konzepte</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Konzeption und Implementierung, hoher kreativer Eigenanteil</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Kandidat „lebt“ das Projekt</p> <p>Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen</p> <p>Feedback an itSMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen</p>
<p>Kann die Rolle und Leistung des Kandidaten im Referenzprojekt anhand der Präsentation und anschließenden Aussprache im Einklang mit den eingereichten Unterlagen nachvollzogen werden?</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Nein</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Ja</p>
<p>Kann nachvollzogen und bestätigt werden, dass der Kandidat einen signifikanten Einfluss auf das Projekt und seine Ergebnisse hatte?</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 Nein</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Ja</p>

Feedback-Session	
Dauer der Feedback Session nach dem Assessment	Angabe in Minuten (Richtwert: mindestens 10 Minuten)
Reaktion des Bewerbers	<input type="checkbox"/> 0 Feedback-Session zum Assessment abgelehnt / nicht wahrgenommen <input type="checkbox"/> 1 Rein passiv, begrenzt auf Zuhören, kein eigener Beitrag <input type="checkbox"/> 3 Aktive Teilnahme, stark defensiv (Verteidigungshaltung) <input type="checkbox"/> 5 Aktive Teilnahme mit konstruktiven Beiträgen <input type="checkbox"/> 6 Erkenntnisreicher Dialog, konkrete Verbesserungen ableitbar Feedback an den Kandidaten: Bitte hier ergänzen Feedback an itsMF (optional, nicht sichtbar für den Kandidaten): Bitte hier ergänzen
Ergebnis	
Erzielte Punktzahl	Summe Punktzahl (mind. 36 benötigt zum „Bestehen“)

Hinweis: Das Zertifikat wird den Scope der Prüfung und des Projektes enthalten

Hinweis: Dem Bewerber wird das Ergebnis des Assessments in endgültiger Form ausschließlich durch den itsMF Deutschland e.V. in Textform mitgeteilt. Die Assessoren sind gehalten möglichst sofort Ihre Sicht offen zulegen.

P1 Merkblatt Projektnachweis

BESCHREIBUNG DES VERFAHRENS UND DER ANFORDERUNGEN AN DIE DOKUMENTATION

1. Anforderungen an den Projektnachweis

Die Zertifizierung zum Service Management Practitioner hat als zentrales Element die Beschreibung des Projektes, das die Basis des Verfahrens bildet.

Hinweis: Aus der Abgabe einer Projektdokumentation, die den formalen Angaben dieses Dokumentes entspricht, kann der Bewerber keinen Rechtsanspruch auf Erteilung der Zertifizierung ableiten.

1.1. Projektparameter

Folgende Parameter legen die Anforderungen an das beschriebene Projekt im Nachweis fest:

- ▶ **Die Projektlaufzeit sollte zwischen mindestens vier Monaten und maximal ein Jahr betragen.**
- ▶ **Die Anzahl der Teammitglieder sollte mindestens 3 Personen betragen.**
- ▶ **Das Projekt sollte in mindestens 3 Phasen unterteilt sein.**
- ▶ **Der Gegenstand des Projektes muss die reale Einführung oder Optimierung eines Service oder eines bzw. mehrerer Prozesse in der Praxis sein. Virtuelle Projekte sind ausdrücklich nicht gestattet.**
- ▶ **Die Prüfung und damit die Grundlage für die Zertifizierung ist die Rolle des Bewerbers. Die Qualität oder gar der Erfolg des Projektes werden nicht betrachtet.**
- ▶ **Eine Anonymisierung der Inhalte zum Schutz der Interessen aller Beteiligten ist erlaubt, wenn eine Prüfung des Projektes weiterhin möglich ist. Alternativ kann auch ein Sperrvermerk im Dokument gesetzt werden.**

1.2. Erstellung des Projektnachweises

Der Projektnachweis wird grundsätzlich in Einzelarbeit von jedem Bewerber erstellt.

Projektnachweise, die den Gestaltungsregeln (siehe Merkblatt) nicht entsprechen, können zurückgewiesen werden. Der Umfang der Dokumentation darf 25 Seiten nicht überschreiten und sollte mindestens 15 Seiten betragen.

1.3. Abgabe des Projektnachweises

Der späteste Abgabetermin für den Projektnachweis ist der Mitteilung des Zertifikatsgebers zu entnehmen. Die Abgabe des Projektnachweises erfolgt durch Upload der PDF-Datei in einen geschützten Datenbereich, auf den ausschließlich die Geschäftsstelle des itSMF Deutschland e.V. und die mit den Prüfungen beauftragten Assessoren Zugriff haben. Als Eingangsdatum beim Zertifikatsgeber gilt das Upload-Datum. Der Absender erhält als Nachweis der Abgabe eine E-Mail mit Bestätigungsvermerk.

Zur Prüfung bringt der Bewerber ein ausgedrucktes Exemplar mit, auf Basis dessen die Assessoren spätestens am Ende des Assessments ein Feedback zur Bewertung geben.

2. Gliederung und Inhalte des Projektnachweises

Für den Projektnachweis werden Gliederung und inhaltliche Anforderungen hiermit verbindlich vorgegeben. Diese Vorgabe ermöglicht es den Bewerbern die Kontrolle auf Vollständigkeit sowie Qualität ihrer Arbeit selbständig durchzuführen und stellt eine Vergleichbarkeit aller Zertifizierungen sicher.

2.1. Projektbeschreibung

Die Projektbeschreibung erfolgt zunächst mittels eines Steckbriefs. Erwartet wird eine einseitige Kurzdarstellung

(Management Summary). Diese sollte Angaben zu Inhalt, Zweck, Zielen, vertraglich fixierten Meilensteinen, Dauer, Budget, Risiken, beteiligten Rollen, zur eigenen Rolle im Projekt, zu Auftraggeber bzw. Kunde, eigenem Unternehmen und Projektkontext enthalten. Die Auswahl aus diesen Punkten trifft der Bewerber selbstständig. Die Begrenzung auf eine DIN A4 Seite ist einzuhalten.

2.2. Zielbeschreibung

2.2.1. Zielformulierung

Im Projektnachweis wird eine Formulierung des Ziels erwartet, z. B. nach Ereignis- und Vorgehenszielen, nach Leistungs-, Termin- und/oder Kosten-Zielen.

Eine Abgrenzung zu möglichen Nichtzielen kann hilfreich sein, ebenso wie die Darstellung einer Zielhierarchie (= hierarchische Darstellung aller Ziele in einer Zieltabelle). Die Nennung der möglichen Zielbeziehungen kann ergänzend erfolgen.

Die Darstellung einer Zielhierarchie hat den gewählten Service bzw. den/die Prozess(e) und seine Rolle für den Kunden abzubilden.

2.2.2. Messbarkeit

Der Projektnachweis muss für die Ziele Messkriterien benennen. Aus diesen muss hervorgehen, wie jedes Ziel gemessen bzw. überprüft wurde. Die Anwendung der Messkriterien muss tatsächlich erfolgt sein.

2.3. Umfeld und Stakeholder

2.3.1. Projektumfeld

Der Projektnachweis sollte eine (grafische) Darstellung des Projektumfeldes enthalten. Dabei sind alle relevanten, projektbezogenen Einflussfaktoren zu erfassen. Diese können nach sachlichen und sozialen Faktoren gegliedert werden. Es kann eine weitergehende Klassifizierung nach internen und externen oder direkten und indirekten Aspekten erfolgen. Weiterhin können Schnittstellen zwischen dem Projekt und dem Projektumfeld beschrieben und bewertet werden. Hilfreich ist die Kennzeichnung von Maßnahmen oder Risiken, die sich aus den Faktoren ergeben.

2.3.2. Projektstakeholder

In diesem Abschnitt des Projektnachweises sollten die Interessen der Stakeholder (z. B. Erwartungen und Befürchtungen) beschrieben und bewertet (z. B. mit Blick auf Macht oder Einfluss, Betroffenheit, Konfliktpotential und Einstellung) werden. Weiterhin sollten geeignete Maßnahmen zur Stakeholdersteuerung erläutert werden. Stakeholder sollten möglichst als einzelne Personen betrachtet werden und nur in Ausnahmen als Gruppen. Hilfreich ist die Darstellung in einem Portfolio mit Quadranten-Strategien oder beabsichtigte Wirkungsrichtung der Maßnahmen.

2.4. Nutzendarstellung

Es ist zwingend darzustellen, welcher materieller oder immaterieller Nutzen geplant, bzw. erreicht worden ist. Üblicherweise werden ausgewählte Erfolgsfaktoren (CSF) aufgeführt und kurz aus Kundensicht erläutert. Es werden mindestens 3 maximal 5 angeleitete Kennzahlen (KPI) erwartet.

Es wird erwartet, dass der Stand vor Beginn des Projektes und die erreichten Zahlen erkennbar sind. Der Stand kann natürlich initial und ohne Messungen sein.

2.5. Risikomanagement

Auch Services sind mit Risiken verbunden. Erwartet wird die Darstellung der Projektrisiken und Chancen.

► **Hilfreicher Link:** <https://dieprojektmanager.com/risikomanagement-in-projekten/>

Die Aufweisung der Kette Unsicherheit, Risiko, Eintritt, Konsequenz mit nachvollziehbaren Wahrscheinlichkeiten und Werten sind auch für Services unverzichtbar. Der Prüfer wird erfahren wollen, welche Maßnahmen vorgesehen waren. Servicemanager haben immer den gesamten Lebenszyklus des Prozesses oder Service im Blick.

<https://www.projektmanagement-mentor.de/risikoanalyse/>

2.6. Projekt- und Serviceorganisation

2.6.1. Kommunikation

Erklärung der Kommunikation im Projektteam auf der Sach- und Beziehungsebene an einem Modell (z. B. Eisberg, 4-Ohren, Johari o.ä.).

Regelung der Kommunikation im Projektteam (Regelkommunikation) und die Regeln für den Service.

2.6.2. Projektteam und -rollen

Darstellung der relevanten Rollen im Projekt. Ausführliche Beschreibung der Rolle des Bewerbers und der aufgeführten Testimonial-Geber.

Es kann sinnvoll sein, die Abweichungen zum Regelbetrieb des Services offen zulegen.

2.7. Projektplanung

2.7.1. Kosten

Tabellarische Darstellung der Kosten (z. B. monetäre Bewertung des Einsatzmittelbedarfs auf Basis des Einsatzmittelplans) mit Erläuterung der Kostenberechnung.

Die Gesamtkosten und eine Kostenanalyse sind hier detailliert zu finden.

Eine grafische Darstellung als Linie und Kostensummenlinie des Projektes über der Zeitachse unter Verwendung des gleichen Zeitmaßstabs ist möglich.

Eine Darstellung der Value Streams oder anderer gewählter Darstellungen kann stichwortartig erklärt werden.

2.7.2. Ablauf- und Terminplanung

Auflisten der Arbeitspakete oder/und Vorgänge einschließlich der Meilensteine des Phasenplans mit Angabe der jeweils ermittelten Dauer und der Anordnungsbeziehungen (Art, Zeitabstand).

Die Darstellung als PSP-Struktur oder die Abbildung als Kanban ist möglich.

Hinweis: Die Vorgangsliste enthält keine Teilaufgaben mit Dauern und keine erst später berechneten Termine. Zur Gliederung können Teilaufgaben ohne Dauern genutzt werden.

2.8. Wahlelement Framework

Dem beschriebenen Projekt sollte ein anerkanntes Framework zugrunde liegen. Daher muss ein Thema aus der folgenden Liste sowohl aus theoretischer Sicht als auch in der praktischen Umsetzung detaillierter beschrieben werden.

2.8.1. ITIL 2011

- ▶ **Konzept der Servicelebenszyklusphasen**
- ▶ **Einzelne Servicelebenszyklusphasen**
- ▶ **Ansatz der 4 Ps**
- ▶ **Ausgewählte Prozesse**

2.8.2. ITIL 4

- ▶ **Service Value System**
- ▶ **Ausgewählte Elemente des Service Value System**
- ▶ **Service Value Chain**
- ▶ **Co-Creation**
- ▶ **Ausgewählte Praktiken**

2.8.3. FitSM

- ▶ **Service Management System**
- ▶ **Generisches Rollenkonzept**
- ▶ **Spezifische Anwendung des Rollenkonzeptes auf ausgewählten Prozess**
- ▶ **Anforderungen laut FitSM-1**
- ▶ **Assessment laut FitSM-6**

Erwartet werden Aussagen zu praktisch erlebten Situationen aus dem Bereich des Wahlthemas:

- ▶ **Kurze Darstellung der Situation und der theoretischen Grundlagen dazu mit eigenen Worten.**
- ▶ **Transfer auf die erlebte Situation mit Darlegung wesentlicher Erkenntnisse.**
- ▶ **Vorschläge für Verbesserungsmöglichkeiten.**
- ▶ **Ggfs. Kommentar zur Praxisrelevanz des Themas**

Hinweis: Die Wiedergabe firmeninterner Regelungen ohne projektbezogenen Transfer ist nicht ausreichend.

2.9. Verhaltenskompetenz

Freie Auswahl von zwei Themen bei freier Gestaltung des Inhalts. Das Zertifikat Service Management Practitioner attestiert der Inhaberin eine persönliche Kompetenz im Service Management. Daher wird im Projektnachweis zum Abschluss Wert auf

eine aussagekräftige, persönliche Stellungnahme der Bewerberin zum Projekt, zu den eigenen Erfahrungen usw. gelegt.

- ▶ **Kreativität**
- ▶ **Verhandlungsführung**
- ▶ **Konflikte und Krisen**
- ▶ **Ergebnisorientierung**

Beschreibung eines Fallbeispiels

- ▶ **Kurze Darstellung der Theorie mit eigenen Worten.**
- ▶ **Darstellung eines erlebten Beispiels.**
- ▶ **Transfer der Theorie auf das Beispiel und Erkenntnisse daraus.**
- ▶ **Vorschläge für besseres Verhalten.**

Der Umfang je Thema sollte 3 Seiten nicht überschreiten.

3. Bewertung

Der Projektnachweis erfolgt durch eine Bewertung der bereits beschriebenen Elemente:

1. **Projektbeschreibung**
2. **Zielbeschreibung**
3. **Projektfeld und Stakeholder**
4. **Nutzendarstellung**
5. **Risikoanalyse**
6. **Projektorganisation**
7. **Projektplanung**
8. **Wahlelement Framework**
9. **Verhaltenskompetenz I**
10. **Verhaltenskompetenz II**

3.1. Maximal erreichbare Punktezahl

Elemente Nr. 1–10

Je Element: maximal erreichbare Punktezahl 12

Gesamt: maximale Punktezahl 120

3.2. Bewertung des Projektnachweises

Elemente

Die Subelemente der PM-Elemente Nr. 1–10 werden entsprechend der Bearbeitungsqualität mit jeweils bis zu 6 Punkten bewertet.

3.3. Bewertung

Der Bewertung der einzelnen Subelemente wird eine Taxonomie zugrunde gelegt, welche die inhaltlichen Anforderungen entsprechend dem Grad des Wissenstransfers berücksichtigt.

Die Forderung nach Transfer bezieht sich auf die praktische Umsetzung von Service Management Frameworks in die Praxis. Das deutsche Wort „Umsetzung“ könnte zu dem Missverständnis verleiten, dass der Erfolg des Projektes oder die erfolgte Umsetzung in die Praxis des Kunden Bewertungsgegenstand ist. Tatsächlich dokumentiert die Personen-Zertifizierung die Leistung des Bewerbers bei der Umsetzung des Service Management Projektes.

Punkte	Bedeutung der Transferbewertung
0	Nicht ausgeführt oder nichtzutreffend
1	Kein Transfer <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ausschließlich Theorie beschrieben ▶ Schwerwiegende inhaltlich-methodische Fehler ▶ Grafik nicht verständlich oder falsch
2	Ansatz erkennbar <ul style="list-style-type: none"> ▶ Überwiegend Theorie beschrieben ▶ Viele inhaltlich-methodische Fehler ▶ Grafik mit Fehlern
3	Ausreichende Dokumentation <ul style="list-style-type: none"> ▶ Theorie als Basis erkennbar ▶ Wenige wesentliche inhaltlich-methodische Fehler ▶ Grafik nicht verständlich erläutert
4	Befriedigender Transfer <ul style="list-style-type: none"> ▶ Theorie hinreichend beschrieben ▶ Wenige inhaltlich-methodische Fehler ▶ Grafik verständlich, aber nicht vollständig
5	Guter Transfer <ul style="list-style-type: none"> ▶ Fallweise theoretische Erläuterungen ▶ Keine inhaltlich-methodische Fehler ▶ Grafik vollständig und verständlich
6	Sehr guter Transfer <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gute theoretische Erläuterungen ▶ Keine inhaltlich-methodischen Fehler ▶ Grafik vollständig, verständlich und einprägsam

Die Bewertung eines Projektnachweises richtet sich immer nach der jeweils gültigen Version dieser Anleitung.

Vor Beginn der Arbeit am Projektnachweis ist es deshalb ratsam, die Aktualität der zur Erstellung des Projektnachweises vorgesehenen Dokumentation zu prüfen.

3.4. Beispiel für die Einzelbewertung eines PM-Elements

Ein vom itSMF ausgewählter und akkreditierter Assessor bewertet den Projektnachweis anhand eines abgestimmten Standardformulars und erstellt auf der Basis ein Gutachten. Er vergibt je Subelement für den Grad des Wissenstransfers maximal 6 Punkte. Damit entspricht jeder vergebene Punkt innerhalb eines PM-Elements einem Zwölftel der 12 maximal möglichen Punkte.

Bonuspunkte werden je Subelement vergeben, jedoch können nicht mehr als 6 Punkte je Subelement erzielt werden.

Beispiel:

► **Subelement x.1 erhält 4 Punkte, Subelement x.2 erhält 5 Punkte**

► **Anhand der Rechenformel $4 \times (6/12) = 2,0$ und $5 \times (6/12)$ ergeben sich für das PM-Element 4,5 Punkte (Addition von 2,0 und 2,5)**

Die Addition der Einzelergebnisse des Assessors ergibt das Gesamtergebnis des Projektnachweises von maximal 120 Punkten.

Zum Bestehen des Projektnachweises müssen mindestens 60 Punkte erreicht werden. Werden weniger als 60 Punkte erreicht, wird der Projektnachweis als nicht bestanden gewertet.

Der Projektnachweis ist ebenfalls nicht bestanden, wenn nicht zu jedem PM-Element (1-10) mindestens 1 Bewertungspunkt vergeben wurde, d.h. sollte zu einem PM-Element. z.B. Ablauf- und Terminplan keine Leistung erbracht worden sein und das PM-Element mit 0 Bewertungspunkten bewertet worden sein.

4. Datenschutz und Vertraulichkeit

Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich, Firmendaten und persönliche Daten, sowie die Inhalte von Projektstudienarbeiten, Projektkurzberichten und Projektnachweisen, die ihr im Zusammenhang mit den Zertifizierungsverfahren zur Verfügung gestellt werden, nicht an Dritte weiterzugeben oder zu veröffentlichen.

Die Daten und Inhalte werden ausschließlich von Funktionsträgern des Zertifikatsgebers, insbesondere den Assessoren, zur Verwendung innerhalb ihres Funktionsbereiches mitgeteilt. Zertifikatsgeber ist von dieser Verpflichtung befreit, sobald ein Bewerber ausdrücklich einer Veröffentlichung oder einer Weitergabe zustimmt.

Sollte Zertifikatsgeber im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten zu verarbeiten haben, wird der Zertifikatsgeber die Belange des Datenschutzes im Rahmen der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen wahren.

Anlage T1

HINWEISE ZUM TESTIMONIAL FÜR „SERVICE MANAGEMENT PRACTITIONER“-KANDIDATEN

Danke, dass Sie bereit sind, als Referenzgeber zur Verfügung zu stehen. Diese Vorlage soll dazu dienen, Ihnen das Erstellen eines aussagekräftigen Testimonials für die Bewerbung des Kandidaten als Teilnehmer des „Service Manager Practitioner“-Programms zu erleichtern. Wir erwarten einen Umfang von maximal 2 Seiten. Gerne auch als freigewählte Form mit den vorgeschlagenen Inhalten.

Wenn Sie Fragen zu dieser Vorlage haben, wenden Sie sich gerne an uns!

Der Text bezieht sich auf die Person und kann natürlich alle schützenswerten Daten und Ziele des Projektes aussparen. Die Inhalte werden ausschließlich im Rahmen des Assessments verwendet und von Personen mit hoher Verschwiegenheit eingesehen.

Hinweis zum Datenschutz: Alle persönlichen Daten werden nur für diesen Vorgang erhoben und nicht weitergegeben.

Allgemeine Informationen

Für wen ist dieses Testimonial?

Name, Vorname des Bewerbers	(ggf. Titel) Vorname Name
Bezeichnung des Referenzprojekts	(Gleichlautend, wie vom Kandidaten angegeben)

Der Referenzgeber: Wer gibt das Testimonial ab?

Name des Referenzgebers	(ggf. Titel) Vorname Name
Bevorzugte E-Mail	Eine Mail-Adresse unter der wir Sie für Rückfragen oder die Vereinbarung eines Termins für ein kurzes Telefongespräch erreichen können.
Bevorzugte Telefonnummer	Eine Telefonnummer unter der wir Sie für ein Gespräch von 5 bis maximal 15 Minuten Dauer erreichen können.

Das Testimonial

Ihre Zusammenarbeit mit dem Kandidaten

Allgemeines zu Ihrer/n gemeinsamen Arbeit/gemeinsamen Projekten

<p>Fassen Sie bitte das (vom Kandidaten / von der Kandidatin angegebene) Referenzprojekt kurz aus Ihrer Sicht zusammen</p>	<p>Z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Es handelte sich um ein Projekt zur Einführung der ITSM-Prozesse X und Y bei Firma ABC ... ▶ Es handelte sich nicht um ein einzelnes Projekt, sondern den Betrieb und die Verbesserung eines Service-Managementsystems in der Organisation ABC mit mehreren kleineren Projekten zu ... <p>Erklären Sie nach Möglichkeit in zwei bis drei Sätzen oder ein paar Stichpunkten das Ziel des genannten Projektes / des Betriebs / der Verbesserungsmaßnahmen.</p>
<p>Was war die Rolle des Kandidaten hierbei?</p>	<p>Z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Projektmanager ▶ Prozessmanager ▶ Interner Consultant ▶ Externer Consultant
<p>Was war Ihre Rolle hierbei?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SMS-Owner ▶ Projekt-Sponsor ▶ Projektmanager ▶ Externer Consultant ▶ Sonstige Rolle: _____
<p>In welcher Beziehung stand Ihre Rolle zu der des Kandidaten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ich war direkte Führungskraft ▶ Ich war in fachlich leitender Rolle ▶ Wir waren Kollegen auf gleicher Ebene ▶ Ich war ... _____
<p>Über welchen Zeitraum bestand die Zusammenarbeit?</p>	<p>Z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Q2 2020 bis heute

Wie haben Sie den Kandidaten in diesem Rahmen erlebt?

<p>Was waren in Ihrer Wahrnehmung die wesentlichsten Beiträge des Kandidaten / der Kandidatin zum Projekt / den Service-Management-Aktivitäten?</p>	<p>Nennen Sie nach Möglichkeit mindestens zwei Punkte.</p> <p>Z.B.</p> <p>Er/Sie ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ... hat ein Teilprojekt zu X gesteuert ▶ ... ein kleines Team, das sich mit X befasst hat, fachlich geleitet ▶ ... war federführend bei der Modellierung und Dokumentation von Prozess X ▶ ... hat Workshops zu X mit Stakeholdergruppen Y moderiert ▶ ... hat interne Schulungen zu X für Zielgruppen Y konzipiert und durchgeführt
---	---

<p>Wie schätzen Sie die Leistung des Kandidaten / der Kandidatin in diesem Zusammenhang ein?</p>	<p>Können Sie ein oder zwei Beispiele für besondere Leistungen in diesem Zusammenhang nennen (jeweils ein bis zwei Sätze)?</p> <p>Wie hat der Kandidat zur Erreichung der Gesamtziele beigetragen?</p> <p>Z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Der Definition und Modellierung des Prozesses X durch den Kandidaten war sehr gut strukturiert und diente später im Projekt als Vorlage für alle folgenden Prozessdokumentationen. ▶ Der Kandidat hat die Schulungen für Stakeholder-Gruppe X sehr verständlich gestaltet und sie professionell durchgeführt. Dies hat entscheidend zur Akzeptanz des neuen Prozesses bei X beigetragen und somit auch wesentlich zum Erfolg des Gesamtprojekts.
<p>Was würden Sie ansonsten über die/den Kandidaten sagen wollen?</p>	

D1 Hinweise zum Datenschutz und zur elektronischen Datenverarbeitung

Speicherung der Daten

Mit seiner Anmeldung stimmt der Bewerber den Datenschutzregeln des itSMF Deutschland e.V. Datenschutz (itsmf.de) zu.

Insbesondere folgenden Regelungen:

- ▶ **Alle Daten werden elektronisch gespeichert unter der Verwendung von Marktgängigen Produkten, wie Microsoft TEAMS, SharePoint und Azure, deren Datenschutzregeln zum Teil ausländischer Gesetzgebung unterliegen und nicht vollständig transparent sind.**
- ▶ **Die Kommunikation über Video-Tools wird vornehmlich mit TEAMS stattfinden und kann aus Beweissicherungsgründen mitgeschnitten werden. Die Zustimmung gilt durch die Anmeldung als erteilt.**
- ▶ **Alle Daten im Lauf der Zertifizierung anfallenden Daten werden ausschließlich zum Zweck der Zertifizierung verwendet und entsprechend den gültigen gesetzlichen Regelungen behandelt. Die maximale Aufbewahrungsdauer beträgt zurzeit 10 Jahre.**
- ▶ **Der Bewerber trägt gegenüber dem itSMF Deutschland e.V. die Verantwortung, dass keine persönlichen Daten Dritter ohne Zustimmung verwendet werden.**

Gleichberechtigung

Den Autoren ist des Themas gesellschaftliches und biologisches Geschlecht bewusst und alle setzen sich aktiv für eine gleichberechtigte und offene Gesellschaft ein. Grammatikalische Generika werden von uns als Ansprache von Gruppen ohne Bezug auf ein Geschlecht verwendet, auch wenn die Form mit dem männlichen grammatikalischen Geschlecht gleichlautend ist. Es sind also immer alle Geschlechter eingeschlossen.

SMP[✓]

Service Management
Practitioner