

Reglement für das Diplomprogramm «diplomierte/r Key Account Manager/in shqa»

Version vom 13. März 2024

Der Vorstand der swiss health quality associaton (shqa) hat das folgende Reglement* erlassen:

1 Allgemein

1.1 Trägerschaft

Die shqa ist die Trägerschaft des Diploms «diplomierte/r Key Account Manager/in shqa».

Die shqa übt diese Trägerschaft mit Wirkung für die ganze Schweiz aus.

1.2 Zweck des Diploms

Die Diplomarbeit schliesst den Zertifikatslehrgang shqa "Key Account Management" an. Er gibt Auskunft über den tatsächlichen Lern- und Leistungsstand sowie die Transferfähigkeit der Absolventen des Zertifikatslehrganges.

1.3 Sprachen

Die Diplomarbeit kann in den Sprachen Deutsch oder Englisch erarbeitet werden.

1.4 Zulassung

Zur Diplomarbeit wird zugelassen, wer (kumulativ):

- a) Die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt;
- b) Frist- und formgerecht angemeldet ist;
- c) Die Gebühren innert 30 Tagen ab Zustellung der Zulassungsbestätigung bezahlt.

1.5 Zulassungsvoraussetzungen

Die Zulassungsvoraussetzungen sind:

- Ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, einen Abschluss auf Tertiärstufe oder einen gleichwertigen Ausweis.
- Über die Zulassung von Diplomanden mit einem im Ausland erworbenen Abschluss einer Berufsbildung, eines Abschlusses auf Tertiärstufe entscheidet die Lehrgangsentwicklung.
- Absolvierung des gesamten Key Account Management Zertifikatslehrganges shqa.
- Mindestens zwei Jahre berufliche Tätigkeit in der Pharmabranche (RX oder OTC) oder einem Unternehmen der Medizintechnik.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

1.6 Anmeldung

Die Anmeldung hat innert 12 Monaten nach Abschluss des Key Account Management Zertifikatlehrgang shqa mittels Anmeldeformular zu erfolgen.

Das Anmeldeformular ist vollständig auszufüllen. Ihm sind folgende Unterlagen beizulegen:

- a) Lebenslauf (Kurzversion).
- b) Nachweis über eine mindestens zweijährige berufliche Tätigkeit in der Pharmabranche (RX/OTC) oder einem Unternehmen der Medizintechnik. (z.B. Arbeitszeugnisse)
- c) Beleg für ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, einen Abschluss auf Tertiärstufe oder einen gleichwertigen Ausweis.

Die shqa-Geschäftsstelle weist unvollständige oder mit wahrheitswidrigen Angaben versehene Anmeldungen zurück.

1.7 Gebühren

Grundlage für die Diplomgebühren ist das zum Zeitpunkt der Absolvierung gültige Gebührenreglement. Die Gebühren werden jährlich vom shqa Vorstand verabschiedet.

2 Organisation

2.1 Lehrgangsleitung

Die Vorbereitung, Durchführung und Überwachung des Diplomprogramms obliegt der Lehrgangsleitung "Diplomarbeit Key Account Management shqa". Sie kann die administrative Abwicklung namentlich in den Bereichen Ausschreibung, Anmeldung, Zulassung, Abwicklung der Verrechnung, Ausstellen der Diplome an die shqa Geschäftsstelle delegieren.

Die Lehrgangsleitung setzt sich zusammen aus dem shqa Präsidenten, dem shqa Vizepräsidenten, dem shqa Geschäftsführer sowie dem Leader academy & community shqa.

Die Lehrgangsleitung ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Die Stellvertretung des Präsidenten obliegt dem Vizepräsidenten. Die Lehrgangsleitung beschliesst mit der einfachen Mehrheit der Anwesenden. Bei Stimmgleichheit entscheidet der Präsident der shqa. Zirkularbeschlüsse kommen zustande, wenn alle Mitglieder der Lehrgangsleitung zustimmen.

2.2 Aufgaben der Lehrgangsleitung

Die Lehrgangsleitung hat insbesondere folgende Aufgaben:

- a) Entscheid über die Zulassung von Diplomanden zum Diplomprogramm.
- b) Überwachung der korrekten Durchführung des Diplomprogramms.
- c) Zusammenstellen des Pools von Hauptbetreuern aus dem shqa academy Dozenten Pool.
- d) Behandlung von Einsprachen.
- e) Bericht über die Tätigkeit an den shqa Vorstand.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

2.3 Hauptbetreuer und Co-Betreuer

Die Lehrgangsführung bestimmt den Pool der Hauptbetreuer für die Diplomarbeit «diplomiert/er Key Account Management/in». Der Diplomand wählt seinen Hauptbetreuer aus dem Pool und holt beim gewählten Hauptbetreuer eine schriftliche Zustimmung ein.

Der Diplomand sucht sich ebenfalls einen Co-Betreuer. Der Co-Betreuer sollte, wenn möglich, aus dem Unternehmen des Lehrgangsteilnehmers kommen (z.B. Vorgesetzter, Bereichsleiter, Fachexperte). Mitglieder der Lehrgangsführung können nicht als Co-Betreuer amten.

2.4 Aufgabe des Hauptbetreuers

Er begleitet und betreut den Diplomanden während der Dauer des Diplomprogramms und bewertet die Diplomarbeit und die Abschlusspräsentation gemäss den Artikeln dieses Reglements.

2.5 Aufgabe des Co-Betreuers

Der Co-Betreuer berät den Teilnehmer bei der Wahl des Themas aus Firmensicht und wirkt bei der Bewertung der Diplomarbeit und der Abschlusspräsentation gemäss den Artikeln dieses Reglements mit. Er unterlässt jede Form der Beratung und Mitarbeit bei der Erstellung der Diplomarbeit und bei der Vorbereitung der Abschlusspräsentation.

3 Anforderungen

3.1 Allgemeines

Das Diplomprogramm umfasst die Erarbeitung einer **schriftlichen Diplomarbeit** und eine **mündliche Abschlusspräsentation**.

Die schriftliche Diplomarbeit befasst sich mit einer konkreten Fragestellung aus dem Berufsalltag des Teilnehmers am Diplomprogramm. Der Diplomand erarbeitet eine eigenständige Lösung für ein Problem aus seinem Arbeitsalltag. Er wendet dabei die im Zertifikatslehrgang "Key Account Management shqa" erlernten Theorien, Methoden und Konzepte an. Durch die mündliche Abschlusspräsentation stellt der Diplomand seine Fähigkeiten unter Beweis die zentralen Ergebnisse und die Implikationen der Diplomarbeit für die Praxis zu präsentieren sowie auf vertiefende Fragen des Hauptbetreuers in Bezug auf die Thematik der Diplomarbeit eingehen zu können. Insgesamt zeigt der Diplomand, dass er Experte für das Thema ist und sich durch die Absolvierung des Lehrganges ein vertieftes und praxisorientiertes Wissen angeeignet hat.

3.2 Aufbau, Umfang und Layout der Diplomarbeit

a) Die Diplomarbeit ist wie folgt aufzubauen:

- Deckblatt
- Inhaltsverzeichnis
- Zusammenfassung/Abstract (Kurzer Überblick über die wichtigsten Aspekte der Arbeit)

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

- Abbildungs-, Tabellen-, Abkürzungsverzeichnisse (nach Bedarf)
 - Hauptabschnitt der Arbeit bestehend aus:
 1. Einleitung, Problemstellung und Zielsetzung
 2. Theorie
 3. Hauptteil
 4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis
 - Quellenverzeichnis
 - Anhänge
 - Selbstständigkeitserklärung (unterschrieben)
 - Sperrvermerk gemäss Art. 9
- b) Der Hauptabschnitt der Diplomarbeit (Einleitung, Theorie, Hauptteil, Fazit) umfasst minimal 22, maximal 28 Seiten).
- c) Die shqa stellt ein Word-Template als Vorlage für die Diplomarbeit zur Verfügung. Die Verwendung ist den Teilnehmern freigestellt.

Für das Seitenlayout gilt folgendes:

Einzug links: ca. 3.2 cm

Einzug rechts: ca. 2.2 cm

Gerechnet wird von der äusseren Seitenkante. Einzüge sind einzustellen im Word unter Layout -> Seitenränder-> Benutzerdefinierte Seitenränder

Kopf-/Fusszeile: ca. 1.25 cm (Text mit ausreichend Abstand)

Für den Text der Arbeit ist eine gut leserliche Schrift, wie bspw. Times New Roman oder Arial in Schriftgrösse 12 zu wählen. Für Kapitelüberschriften kann eine grössere Schriftgrösse gewählt werden, für Fussnoten ist Schriftgrösse 10 zu wählen. Der Zeilenabstand beträgt zwischen 1,2 und 1,5.

3.3 Inhaltliche Anforderungen an die Diplomarbeit

a) Eine schriftliche Diplomarbeit zeichnet sich durch eine theorie- und/oder modellbasierte Lösung eines Praxisproblems sowie eine angemessene Fachsprache und sehr gute Rechtschreibung und Grammatik aus. Die praktische Fragestellung wird systematisch, strukturiert und ganzheitlich bearbeitet. Die Lösung des Praxisproblems erfolgt mittels eigenen, selbst erarbeiteten Lösungsansätze unter Einbezug der Seminarinhalte. Abbildungen und Tabellen visualisieren wichtige Aspekte und sind beschriftet. Quellen werden einheitlich zitiert und das Layout der Arbeit ist insgesamt sauber und ansprechend.

b) Für die Kapitel des Hauptabschnittes der Diplomarbeiten gilt inhaltlich folgendes:

"Einleitung":

In der Einleitung werden zunächst das Thema und die Problemstellung aus der Praxis vorgestellt. Auf Basis dieser Ausgangslage wird/werden das/die Ziel/e definiert. Im Anschluss daran wird ein kurzer Überblick über den Aufbau der Arbeit gegeben bzw. darüber, wie im Folgenden das Ziel - beantwortet werden. Dieser Teil umfasst max. 10%

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

des Umfangs der Diplomarbeit.

"Theorie":

Im Theoriekapitel werden diejenigen Theorien, Modelle und Konzepte, die zur Lösung des Praxisproblems angewendet werden, kurz vorgestellt und erläutert. Hierzu gehört ggfs. auch eine kurze Vorstellung der Vor- und Nachteile dieser Modelle. Weiter wird kurz begründet, warum genau diese Theorien, Methoden und Konzepte gewählt wurden. Der Theorieteil umfasst ca. 20% des Umfangs der Diplomarbeit.

"Hauptteil":

Im Hauptteil werden eigenständig eine Analyse sowie Lösungsansätze für das Praxisproblem unter Anwendung der vorgestellten Theorien, Modelle und Konzepte entwickelt. Zusätzlich können je nach Bedarf auch Ergebnisse aus selbstständig durchgeführten Interviews und fragebogenbasierten Umfragen vorgestellt und miteinbezogen werden. Es wird eine konkrete Lösung inklusive Roadmap und Definition nächster Schritte entwickelt. Der Hauptteil der Diplomarbeit sollte dabei rund 60% des Umfangs umfassen.

«Schlussfolgerungen, Empfehlungen und Ausblick»:

Abschliessend werden die zentralen Schlussfolgerungen und Empfehlungen der Diplomarbeit nochmals kurz geschildert und zusammengefasst. Die Qualität der entwickelten Lösung und das eigene Vorgehen werden kritisch reflektiert, so dass z.B. noch offene Punkte identifiziert werden können. Zum Abschluss wird ein Ausblick auf die nächsten Schritte gegeben. Insgesamt umfasst das Fazit ca. 10% Umfangs der Diplomarbeit.

Alle Quellen, die bei der Erstellung des Leistungsausweises direkt oder indirekt verwendet werden, sind sowohl direkt im Text als auch im Quellenverzeichnis aufzuführen. Das Nicht-Deklarieren von Quellen (Ideen, Texte oder Abbildungen) gilt als geistiger Diebstahl und macht die Arbeit zum Plagiat. Das führt zum Nichtbestehen des Diploms Key Account Management.

Die Zitierweise kann frei gewählt werden, muss aber einheitlich sein.

Abbildungen und Tabellen müssen ebenfalls mit Titel und einer Quellenangabe versehen werden. Wird eine Abbildung und/oder Tabelle vom Lehrgangsteilnehmer selbst entwickelt, ist als Quelle «Eigene Darstellung» anzugeben.

Beispiele für die Zitierweise finden sich in der Vorlage zum schriftlichen Leistungsausweis.

3.4 Formelle und inhaltliche Anforderungen an die Abschlusspräsentation

Im Rahmen der Abschlusspräsentation stellt der Diplomand zunächst kurz die Kernergebnisse seiner Diplomarbeit vor. Daran schliesst sich eine Diskussionsrunde an, in der Hauptbetreuer und Co-Experte offene und weiterführende Fragen stellen.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Der Diplomand präsentiert die wichtigsten Inhalte seiner Arbeit in einer ansprechenden Form und zeigt durch die korrekte Beantwortung der Fragen, dass er das Thema verinnerlicht hat und das gelernte Wissen aus dem Zertifikatslehrgang Key Account Management entsprechend lösungsorientiert anwenden kann. Der Diplomand beweist dadurch auch, dass er die Arbeit selbst erstellt hat, er Experte für das Thema ist und einen profunden Wissensschatz besitzt.

4. Mündliche Abschlusspräsentation

4.1 Termin und Anwesende

Die mündliche Abschlusspräsentation findet innerhalb von 4 Wochen nach Mitteilung der Note der schriftlichen Diplomarbeit durch die Lehrgangsleitung statt. Der genaue Termin wird vom Hauptbetreuer in Absprache mit dem Co-Betreuer und dem Diplomanden festgesetzt. Die Durchführung der mündlichen Abschlusspräsentation findet im Rahmen eines virtuellen Meetings statt.

4.2 Aufbau und Form der mündlichen Abschlusspräsentation

Die mündliche Abschlusspräsentation besteht aus zwei Teilen. Zunächst präsentiert der Diplomand die Kernergebnisse seiner Diplomarbeit. Anschliessend stellt der Hauptbetreuer vertiefende Fragen zu den Inhalten der Präsentation.

Konkret ist die mündliche Abschlusspräsentation wie folgt aufgebaut:

a) Präsentation der Kernergebnisse (max. 15 Minuten):

Der Diplomand stellt Thema und Ziel(e) seiner schriftlichen Diplomarbeit kurz vor. Er legt dar, wie und mit welchen Theorien, Modellen und Methoden er zur Lösung der Forschungsfrage gekommen ist. Hauptteil der mündlichen Abschlusspräsentation ist die Vorstellung der zentralen Ergebnisse, Schlussfolgerungen und der Empfehlungen für die Praxis. Abschliessend reflektiert der Teilnehmer kurz seine Vorgehensweise kritisch und gibt einen Ausblick auf die nächsten Schritte in der Praxis.

b) Vertiefende Fragen (max. 15 Minuten):

Im Anschluss an die Präsentation stellt der Hauptbetreuer vertiefende Fragen zu den präsentierten Inhalten.

Der Diplomand wählt das Format für die Abschlusspräsentation selbst (z.B. Powerpoint, Mindmap, Mural). Bei Bedarf kann er auch ein Handout für den Hauptbetreuer und Co-Betreuer vor der Präsentation übermitteln.

Verwendete Quellen sind angemessen zu zitieren.

5. Wahl Betreuer, Bearbeitungs- und Betreuungsprozess

5.1 Auswahl Haupt- und Co-Betreuer

Der Teilnehmer am Diplomprogramm wählt aus dem Pool der Betreuer seinen Hauptbetreuer und bestimmt einen Co-Betreuer.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Nach finaler Zulassungsbestätigung durch die shqa nimmt der Diplomand Kontakt mit dem von ihm gewählten Hauptbetreuer auf und vereinbart mit ihm einen telefonischen oder virtuellen Vorbesprechungstermin. Die Vorbesprechung dient der Bestimmung des Themas der Diplomarbeit und der Vorgehensweise.

Im Hinblick auf die Vorbesprechung stimmt der Diplomand das Thema der Arbeit mit dem Co-Betreuer ab und erstellt eine Disposition. Diese enthält eine kurze Beschreibung von Titel, Problemstellung, Zielsetzung, und geplanter Vorgehensweise für die Diplomarbeit (1-2 Seiten). Er stellt die Disposition dem Hauptbetreuer spätestens zwei Arbeitstage vor dem gemeinsamen Termin per E-Mail zu und informiert diesen über die Person des Co-Betreuers und dessen Zustimmung zum gewählten Thema.

5.2 Eingabe Titel Diplomarbeit und Betreuer

Haben sich der Diplomand und der Hauptbetreuer auf das Thema und die Vorgehensweise geeinigt, lässt der Teilnehmer der shqa Geschäftsstelle die schriftliche Vereinbarung zukommen, nennt den Titel der Diplomarbeit und die Namen des Hauptbetreuers und des Co-Betreuers.

5.3 Bearbeitungszeit Diplomarbeit

Die shqa Geschäftsstelle teilt dem Diplomanden die offizielle Bearbeitungszeit von 3 Monaten (Startdatum und letztmögliches Abgabedatum) mit. Die offizielle Bearbeitungszeit beginnt mit Anmeldung des Themas bei shqa mittels separaten Anmeldeformulars.

5.5 Ausarbeitung der Diplomarbeit

Der Diplomand erarbeitet die Diplomarbeit innerhalb seiner 3-monatigen Bearbeitungszeit selbständig.

Während der Bearbeitung kann der Diplomand sich jederzeit notwendiges Feedback und Empfehlungen für konkrete Fragestellungen beim Hauptbetreuer einholen. Es können bei Bedarf auch Zwischenbesprechungstermine vereinbart werden. Grundsätzlich ist der Diplomand selbst dafür verantwortlich, seinen Hauptbetreuer bei Bedarf proaktiv zu kontaktieren und einzubeziehen. Insgesamt kann der Diplomand maximal zwei Zwischenbesprechungstermine beim Hauptbetreuer wahrnehmen. Zusätzlich können kleinere Fragen per E-Mail gestellt werden. Bei Bedarf darf der Co-Betreuer einmalig um Feedback zu offenen Fragen angefragt werden.

5.6 Abgabe der Diplomarbeit

Die Diplomarbeit ist inklusive unterschriebener Selbstständigkeitserklärung digital im PDF-Format fristgerecht spätestens auf das letztmögliches Abgabedatum bei der shqa Geschäftsstelle einzureichen.

Die shqa Geschäftsstelle bestätigt dem Diplomanden den Eingang der Diplomarbeit.

Die shqa leitet die Diplomarbeit per E-Mail an den Hauptbetreuer und den Co-Betreuer zur Bewertung und Benotung gemäss den Artikeln dieses Reglements weiter.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

5.7 Vorbereitungs- und Betreuungsprozess der mündlichen Abschlusspräsentation

Der Diplomand bereitet sich selbständig auf die mündliche Abschlusspräsentation vor. Im Rahmen der Vorbereitung kann der Diplomand einmalig Fragen zum Aufbau und Inhalt und allfällige Unklarheiten bezüglich des Ablaufs und der Bewertung mit dem Hauptbetreuer per E-Mail oder Telefon besprechen.

6. Bewertung, Bestehen und Wiederholung

6.1 Allgemeines

a) Die Bewertung der Diplomarbeit und der Abschlusspräsentation erfolgt mit Noten von einer Kommastelle (z.B. 4,8) anhand der Schweizer Notenskala von 1,0 bis 6,0. 1,0 ist die schlechteste, 6,0 die beste Note. Noten von 4,0 und mehr gelten als genügend.

b) Die Bewertung und Benotung der Diplomarbeit erfolgt durch den Hauptbetreuer. Er berücksichtigt dabei die Bewertung des Co-Betreuers hinsichtlich der folgenden drei Kriterien mit: 1) Richtigkeit der firmenbezogenen Ausführungen, 2) Umsetzbarkeit der Lösung in der Praxis sowie 3) Eigenständigkeit des Teilnehmers bei der Erarbeitung der Lösung.

Die Bewertung und Benotung der Abschlusspräsentation erfolgt durch den Hauptbetreuer.

c) Die Bewertung und Benotung der Diplomarbeit erfolgt innert vier Wochen nach Zustellung der Arbeit an die Lehrgangsleitung. Hauptbetreuer und Co-Betreuer sprechen sich über die Frist für die Bewertung der drei Kriterien durch den Co-Betreuer unter sich ab.

d) Der Hauptbetreuer teilt der shqa Geschäftsstelle zuhanden der Lehrgangsleitung die Bewertung und Benotung der Diplomarbeit mit. Die Lehrgangsleitung überprüft die Bewertung und Benotung formal.

e) Der Hauptbetreuer teilt der shqa Geschäftsstelle zuhanden der Lehrgangsleitung die Bewertung und Benotung der Abschlusspräsentation mit. Die Lehrgangsleitung überprüft die Bewertung und Benotung formal.

f) Die Lehrgangsleitung informiert den Teilnehmer über die Noten der Diplomarbeit, der Abschlusspräsentation und Gesamtnote beziehungsweise über das Bestehen / Nichtbestehen.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

6.2. Bewertung der Diplomarbeit

Die Bewertung der Diplomarbeit erfolgt aufgrund inhaltlicher und formaler Aspekte. Dabei werden die inhaltlichen Aspekte deutlich stärker gewichtet. Eine Arbeit, die nur die formalen Aspekte erfüllt, ist ungenügend.

Konkret werden die folgenden Kriterien bewertet:

- **Gliederung der Arbeit:**
Dazu zählt eine gute Gliederung der Arbeit (Kapitel, Abschnitte, Überschriften) sowie ein logischer Aufbau (nachvollziehbare Übergänge).
- **Einleitung:**
Das Thema wird vorgestellt, Zielsetzung - werden definiert und der Aufbau der Arbeit wird vorgestellt.
- **Theorie- und Methodenkompetenz:**
Geeignete Theorien und Modelle aus dem Zertifikatslehrgang werden zur Entwicklung der Lösung eingesetzt und richtig und vollständig dargestellt.
- **Hauptteil:**
Das Thema wird inhaltlich vollständig ausgearbeitet. Die Aussagen sind inhaltlich richtig. Massnahmen werden logisch beschrieben und begründet. Ggfs. wird eine Roadmap entwickelt.
- **Argumentation & Gedankenführung:**
Theorien, Modelle und Konzepte werden richtig auf die Praxis angewendet. Die Argumentation folgt einem roten Faden und es gibt logische Schlussfolgerungen.
- **Ergebnisse:**
Die Ergebnisse werden angemessen präsentiert und haben eine gute Qualität.
- **Schlussfolgerungen, Empfehlungen und Ausblick:**
Die Kernergebnisse werden zusammengefasst. Die Zielsetzung wird erreicht und die Forschungsfrage wird beantwortet. Ergebnisse und Vorgehensweise werden kritisch reflektiert und es gibt einen Ausblick auf nächste Schritte.
- **Innovation & Eigenleistung:**
Die Gedankenführung und die Lösungen werden eigenständig entwickelt. Die Lösung ist innovativ.
- **Praxisbezug:**
Das Thema ist wichtig für die Praxis und die Arbeit ist klar darauf ausgerichtet.
- **Formale Aspekte:**
Die Ausdrucksweise ist angemessen und Rechtschreibung und Grammatik sind sauber. Der Umfang der Arbeit wird eingehalten und das Layout ist ansprechend und sauber. Alle Verzeichnisse sind vollständig vorhanden und notwendige Anhänge sind beigelegt. Die Zitierweise ist einheitlich und korrekt. Es werden qualitativ gute Quellen verwendet.
- **Firmenbezug:**
Die Informationen zur Firma sind inhaltlich richtig und die Lösung ist grundsätzlich in der Praxis umsetzbar. Insgesamt hat der Teilnehmer die Lösung für die Firma selbstständig erarbeitet. Falls zum Zeitpunkt der Diplomarbeit kein Firmenbezug besteht (zum Beispiel auf Stellensuche), kann nach Rücksprache mit der

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Lehrgangsleistung auf einen direkten Firmenbezug verzichtet werden. Dennoch sollte die Diplomarbeit einen klaren Bezug zur Praxis haben.

6.3. Bewertung der Abschlusspräsentation

Die Bewertung der Abschlusspräsentation erfolgt aufgrund inhaltlicher und formaler Aspekte.

Konkret werden die folgenden Kriterien bewertet:

- **Präsentationskompetenz:**

Die Vortragsweise ist sicher und souverän. Die Ausdrucksweise ist fachlich korrekt. Die präsentierten Inhalte werden anschaulich und ansprechend visualisiert bzw. die Visualisierung unterstützt die vermittelten Inhalte. Die Handhabung VC-Plattform (zoom, Teams, Webex etc.) ist professionell.

- **Aufbau und Inhalt der Abschlusspräsentation:**

Aufbau und Struktur der Präsentation sind logisch und in sich stimmig. Die Inhalte werden sachlich richtig und vollständig präsentiert und verwendete Quellen werden angemessen zitiert. Theorie, Modelle und Methodik zur Beantwortung der Problemstellung werden vorgestellt und die wichtigsten Erkenntnisse werden prägnant in klaren Kernbotschaften präsentiert. Die vertiefenden Fragen von Hauptbetreuer und Co-Betreuer werden korrekt und zielgerichtet beantwortet. Insgesamt zeigt der Teilnehmer, dass er Experte für das Thema ist und einen profunden Wissensschatz besitzt.

6.4 Bestehen

Um das Diplom zu erlangen, muss die Diplomarbeit mit einer Note von mindestens 4,0 bewertet werden und die Gesamtnote mindestens 4,0 betragen. Dabei dürfen die Noten sowohl im Teil «schriftliche Diplomarbeit» als auch im Teil «mündliche Abschlusspräsentation» nicht unter 4,0 liegen.

Die Note der Diplomarbeit fließt mit 70% und diejenige der Abschlusspräsentation mit 30% in die Gesamtnote ein.

6.6 Wiederholung

Wer die Diplomarbeit nicht bestanden hat, kann die Diplomarbeit einmal wiederholen. Ebenso kann die Abschlusspräsentation nur einmal wiederholt werden.

Falls die Diplomarbeit mit einer Note unter 4,0 bewertet wurde, muss zunächst die Diplomarbeit wiederholt werden danach findet die Abschlusspräsentation statt.

Falls die Diplomarbeit mit mindestens einer Note 4,0 bewertet wurde und die Note für den mündlichen Teil unter 4,0 liegt, muss nur die Abschlusspräsentation nochmals wiederholt werden.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Für eine Wiederholung meldet sich der Diplomand gemäss Anmeldeformular an. Vorgehend holt sich der Kandidierende beim Hauptbetreuer ein Feedback ein, um zu verstehen, warum die Diplomarbeit beziehungsweise die Abschlusspräsentation als ungenügend beurteilt wurde. Gemeinsam legt der Diplomand mit dem Hauptbetreuer fest, in welchen Teilen die Diplomarbeit und/oder die Abschlusspräsentation nachgebessert werden soll.

Während der Bearbeitung kann der Diplomand sich notwendiges Feedback und Empfehlungen für konkrete Fragestellungen beim Hauptbetreuer einholen. Insgesamt kann der Diplomand maximal zwei Zwischenbesprechungstermine beim Hauptbetreuer wahrnehmen. Zusätzlich können kleinere Fragen per E-Mail gestellt werden. Die zusätzlichen Kosten für die weitere Betreuung und die zweite Beurteilung sind vom Diplomanden zu tragen. Die Gebühren für die Wiederholung werden im Gebührenreglement festgelegt.

7. Fristen

7.1 Fristbeginn und -ende

Fristen, die durch eine Mitteilung ausgelöst werden, beginnen am folgenden Tag zu laufen. Fällt das Ende der Frist auf einen Samstag oder Sonntag, so endet sie am nächsten Werktag.

7.2 Einhaltung der Frist

Die Frist ist eingehalten, wenn die Handlung spätestens am letzten Tag der Frist vorgenommen wird. Bei elektronischer Übermittlung ist die Frist gewahrt, wenn der Empfang spätestens am letzten Tag der Frist durch das Informatiksystem des Empfängers bestätigt worden ist.

Eine Fristverlängerung für die Abgabe der Diplomarbeit ist nur in begründeten Ausnahmefällen (u.a. Krankheit und Unfall, Todesfall im engeren Umfeld, unvorhergesehener Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst) und mit Einwilligung durch den Hauptbetreuer und die Lehrgangsleitung der shqa möglich.

7.3 Fristerstreckung

Die Lehrgangsleitung kann Fristen auf Gesuch hin erstrecken.

7.4 Fristversäumnis

Hat der Teilnehmer am Diplomprogramm eine Frist versäumt, setzt ihm die Lehrgangsleitung/shqa Geschäftsstelle eine Nachfrist. Diese darf maximal fünf Tage betragen.

8. Graduierung und Titel

Nach erfolgreichem Bestehen der schriftlichen Diplomarbeit und der mündlichen Abschlusspräsentation erhält der Diplomand ein Diplom mit der Gesamtnote. Er/Sie ist berechtigt, den folgenden durch shqa geschützten Titel zu führen:

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

- diplomierte Key Account Managerin shqa
- diplomierter Key Account Manager shqa
- graduate Key Account Manager shqa

9. Sperrvermerk (Vertraulichkeitserklärung) und Archivierung

Da die Diplomarbeit interne und vertrauliche Daten eines Unternehmens beinhaltet, darf die Diplomarbeit nicht an Dritte, mit Ausnahme des Haupt- und Co-Referenten und der Lehrgangslleitung, ohne ausdrückliche Zustimmung des Unternehmens und des Verfassers zugänglich gemacht werden. Eine Vervielfältigung und Veröffentlichung der Diplomarbeit ohne ausdrückliche Genehmigung, auch in Auszügen, ist nicht erlaubt.

Die shqa archiviert die Akten während 10 Jahre.

10. Einsprache

Der Diplomand hat die Möglichkeit bei der Lehrgangslleitung bei Nichtbestehen des Diploms eine Einsprache zu erheben. Zur Einsprache berechtigt ist ausschliesslich der Diplomand, der von einem Entscheid direkt betroffen ist. Die Einsprache ist von der betroffenen teilnehmenden Person schriftlich und begründet an die shqa Geschäftsstelle zu Händen der Lehrgangslleitung zu richten. Die Einsprachefrist beträgt 30 Tage nach Bekanntgabe des Nichtbestehens des Diploms. Die Lehrgangslleitung teilt ihren Beschluss dem Kandidierenden schriftlich und begründet mit.

11. Inkrafttreten

Dieses Reglement tritt mit seiner Verabschiedung in Kraft; Gleiches gilt für seine Änderungen.

Zug, 09. Mai 2022

swiss health quality association (shqa)

Marios Ntinis, Präsident

Dr. Ulrike Thull, Vizepräsidentin