

Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
1. Verbindlichkeit	2
2. Qualifikationsziele QM-Fachpersonal	3
3. Zugangsvoraussetzungen zur Prüfungsteilnahme und Zertifikatserteilung	10
3.1 Anforderungen an Prüfungsanwärter	
3.2 Prüfungsmodalitäten	
3.3 Anforderungen an Bildungsträger	
4. Struktur der Prüfungsaufgaben	11
• Schriftliche Prüfung	
• Mündliche Prüfung	
• Validierung	
5. Qualifizierungsvorbereitung durch Lehrgangsanbieter	13
6. Fernlehrgang	14
7. Prüfungsvorbereitung durch Lehrgangsanbieter	15
• Formulare	
• Probeklausur	
• Mündliche Prüfungssimulation	
• Vorbereitung des Prüfungsraums	
8. Zertifizierung und Rezertifizierung	16
siehe VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal	
9. Anlagen	
• Zusammenfassung der Prüfungsvoraussetzungen	17
• BSC-Zielkarte	18
• Schaubild zur DIN ISO 21500 Leitlinien Projektmanagement	19
• Schaubild DIN ISO 31000 Risikomanagement	20
• Schaubild DIN ISO 26000 Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung	21

1. Verbindlichkeit

Das Konzept ist verbindlich für Inhalte und Dauer der Ausbildung der Qualifikationsstufen Qualitätsbeauftragter, Qualitätsmanager, Interner Qualitätsauditor und Qualitätsauditor durch Lehrgangsanbieter, die von ZertSozial gelistet sind und die DAkkS akkreditierte Zertifizierung dieses QM-Fachpersonals durch die ZertSozial GmbH. Die von ZertSozial gelisteten Lehrgangsanbieter sind ausschließlich im Bereich der Sozial-, Gesundheits-, Bildungs-, und Sportwirtschaft angesiedelt. Diese Lehrgangsanbieter qualifizieren ihre Teilnehmenden mit wenigen Ausnahmen für den Bereich der immateriellen sozialen Produkte (siehe auch ISO 9000:2015). Entsprechend widmen sich die Qualifikationsziele in der Hauptsache diesem Produktbereich, wobei Grundkenntnisse für den Bereich der materiellen Produkte erwartet werden.

- Diesen Bestimmungen liegen folgende Vorgaben zu Grunde:
- DIN EN ISO 19011:2018
- DIN EN ISO/IEC 17024:2012
- DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015 und 17021-3:2019
- VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal
- VA Personalzertifizierungen

QM-Beauftragter	Ein:e QM-Beauftragte:r (QB) muss die Prinzipien, Methoden und Verfahren des Qualitätsmanagements entsprechend den Belangen der Wirtschaft beherrschen und kompetent sein, beim Aufbau und der Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems Unterstützung zu geben
Interner Qualitätsauditor	Ein:e Interne Qualitätsauditor:in (IQA) muss die Befähigung des QB haben und in der Lage sein, interne, prozessorientierte Systemaudits und Produktaudits zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Er kann Kundenaudits begleiten und die Bewertung von Lieferanten unterstützen
Qualitätsmanager	Ein:e Qualitätsmanager:in (QM) muss die Befähigung des QB haben und kompetent sein, als Beauftragter der Leitung ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen, anzuwenden und durch Initiierung des Verbesserungsprozesses weiterzuentwickeln
Qualitätsauditor	Ein:e Qualitätsauditor:in (QA) muss die Befähigung des QB haben und auf der Basis der DIN EN ISO 19011:2018 die Planung, Durchführung, Nachbereitung und Dokumentation von externen Audits beherrschen.

2. Qualifikationsziele QM-Fachpersonal

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kriterien geben einen Überblick über die Kenntnisse zu Wissensbereichen und Lerninhalten, die Qualitätsfachpersonal entsprechend dem angegebenen Vertiefungsgrad mitbringen sollte, um ein QM-System richtig und umfassend je nach dem Anspruch der Qualifikationsebene beurteilen zu können.

Die Kenntnisse und Fertigkeiten zu den Lerninhalten sind nicht als isoliert zu erwerbende Qualifizierung, sondern stets in Verbindung mit und ausgerichtet an den Forderungen der Normenfamilie ISO 9000 zu verstehen.

Für die Belange der Schulung und Prüfung zur jeweiligen Qualifikationsebene können die in der nachfolgenden Tabelle ausführlich dargestellten Kenntnisanforderungen sinnvoll zusammengefasst und strukturiert werden.

In den rechten Spalten der Tabelle wird unterschieden zwischen den Vertiefungsgraden:

A: „Kenntnisse und Fertigkeiten, die eine Einordnung und allgemeine Bewertung ermöglichen“

B: „Kenntnisse und Fertigkeiten, die die Anwendung von relevanten Methoden bei der Ausübung der Tätigkeiten und eine detaillierte Bewertung ermöglichen“.

Abkürzungen: **QB** QM-Beauftragter **QM** Qualitätsmanager
IQA Interner Qualitätsauditor **QA** Qualitätsauditor

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
1.	Qualitätsmanagement				
1.1	Wesentliche Management-Grundsätze Entscheidungen treffen; Planen; Organisieren; Personelle Ressourcen; Bewerten Materielle und immaterielle Produkte	A	A	A	A
1.2	Qualitätsmanagement-Grundsätze Bedeutung eines systematischen Qualitätsansatzes für die Gesellschaft, für die Interessen von Herstellern, Verbrauchern und der Regierung sowie für die Umwelt. Anwendung der QM-Grundsätze. Die Rolle des Qualitätsbeauftragten, Qualitätsmanagers, Internen Qualitätsauditors und Qualitätsauditors; funktionale Erfordernis und Position in der Organisation. Vergleichbarkeit mit anderen Managementsystemen	B	B	B	B
1.3	Konzepte Qualität, Validität von Produkten, Definition von Qualitätsniveaus, und -klassen, Qualität von Kern-, Führungs- und unterstützenden Prozessen.	A	A	A	A
1.4	Qualitätspolitik Qualität als Berufung und Managementaufgabe, Qualitätsziele, Management mit Qualitätszielen, Qualitätsinformation, Standardisierung, Qualitäts-Berichtswesen/- Darlegung und Formulierung der Qualitätspolitik.	A	A	B	B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
1.5	Organisationskonzepte Organisationsgrundsätze und wichtige Verfahren und Regeln, „Managementwerkzeuge“: Mindmaps, Brainstorming, Verwandtschaftsdiagramm, Baumdiagramm, Ursachen- und Wirkungsdiagramm, Matrixdiagramm, Flowchart / Flussdiagramm) Organisatorische Strukturen der Verantwortlichkeiten, Ziele und Kompetenzen	A	A	B	B
1.6	Politik betreiben durch: Vision und Mission. Strategie und Politik, Ziele und betriebliche Ziele	A	A	B	B
1.7	Systemansatz von Managementorganisationen Managementmodelle, Effektivität und Effizienz, Management von Projekten.	A	A	B	B
1.8	Verpflichtung des Managements Einbeziehung von Sichtweisen und Werkzeugen. Management durch Prozesse. Verpflichtung gegenüber Anforderungen von Kunden und Regelungen	A	A	A	A
1.9	Normen und Richtlinien ISO- und EN-Normen, Richtlinien bezüglich Vokabular, Akkreditierung und Auditierung von Zertifizierungssystemen	A	A	A	B
2	Organisation der Qualitätstätigkeiten				
2.1	Organisation Organisieren der Übertragung von Verantwortung und Koordinierung von Aufgaben. Aufgabe und Stellung der Qualitäts-Abteilung und die Rolle des Qualitätsfachpersonals.	A	A	B	B
2.2	Mechanismen der Koordination Ziele, Struktur, Verfahren und Arbeitskreise/Ausschüsse, Dokumentation des QM-Systems	A	A	B	B
2.3	Auditieren (siehe auch Nr. 16 bis 21) Auditieren und Bewerten der Qualitätsorganisation, Produkt-, Prozess- und Systemaudits, Prinzipien von Interview-Techniken	A	B	A	B
3	Grundsätze des Prozessmanagements Erkennung, Planung, Management, Messung und Verbesserung von Prozessen	A	A	B	B
4	Techniken der Qualitätsverbesserung				
4.1	Organisation einer Untersuchung Planung, Budgetierung und Fortschrittsüberwachung	B	B	B	B
4.2	Motivation Theorien zur Motivation in Bezug auf Qualität	A	A	B	B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
4.3	Techniken	A	B	B	B
	Planung von Untersuchungen, Spezifizierung/Beschreibung von Zielen, Entwicklung und Verwendung von Modellen, Auswahl eines Modells, induktives und deduktives Denken, PDCA-Kreis, „Qualitätswerkzeuge“: Fehlersammelliste, Qualitätsregelkarte, Brainstorming, Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa), Verlaufs-, Kreis-, Säulen- und Balkendiagramm, Radar-Diagramm, SWOT-Analyse. Techniken zur Untersuchung von Produktionsmethoden und Fluss von Gütern sowie ihre Beurteilung, FMEA, Nutzwertanalyse, Morphologischer Kasten, Risikowerkzeuge				
4.4	Interview und Beobachtung	A	B	B	B
	Methoden empirischer Sozialforschung (Interview, Beobachtung, Dokumentenanalyse)				
4.5	Interpretation	A	A	B	B
	Interpretation von Erhebungsergebnissen, Bedeutung von Prüfung, Schätzung, Experiment, Identifikation und Vorhersage				
4.6	Entscheidung	A	A	B	B
	Zielkriterien und Entscheidungsverfahren (Paarweiser Vergleich, Portfolio- Analyse, Problementscheidungsplan)				
4.7	Einführung	A	A	B	B
	Einführen und Aufrechterhalten einer Problemlösung, Berichtswesen und Verantwortung				
4.8	Qualitätsverbesserungsprojekte und -programme	A	A	B	B
	Grundsätze und Methoden, Einsetzen von Projektgruppen/Qualitätszirkeln und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit				
	Projektplanung, -durchführung, -evaluation (siehe ISO 21500)				
4.9	Benchmarking	A	A	A	A
	Bedeutung und Techniken von Benchmarking				
5	Management von Ressourcen				
5.1	Analyse der Notwendigkeit von Kompetenz, Schulbildung und Ausbildung	A	A	B	B
	Integration von internen Ausbildungsprogrammen von oben nach unten, Erkennen der Notwendigkeit von kurz- und langfristiger Ausbildung, Spezifizierung und Organisation von Ausbildungsprogrammen.				
5.2	Bewertung der Wirksamkeit von Ausbildung	A	A	B	B
	Sicherstellung des Bewusstseins über die Relevanz und Wichtigkeit der Aktivitäten; Führung von Aufzeichnungen zu Schulung, Erfahrung, Ausbildung und Qualifikation				
5.3	Infrastruktur	A	A	A	A
5.4	Arbeitsumgebung	A	A	A	A
6	Kommunikation mit dem Kunden				
6.1	Merkmale personenbezogener Dienstleistungen	A	A	B	B
6.2	Methoden und Techniken zur Kommunikation	A	A	B	B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
7	Management von Entwicklungsprozessen				
7.1	Entwicklungsplanung Entwicklungsstufen, Schnittstellen, klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen, Bewertung, Verifizierung und Validierung	A	A	A	A
7.2	Entwicklungseingaben Externe und interne Eingaben, zutreffende behördliche Anforderungen, Informationen aus früheren ähnlichen Entwicklungen, andere Anforderungen	A	A	A	A
7.3	Entwicklungssteuerung Daten über die Verifizierung gegen Entwicklungseingaben. Produktspezifikationen einschließlich Annahmekriterien. Prozessmaterial, Prüfspezifikation. Informationen über einen sicheren und bestimmungsgemäßen Gebrauch, für die Beschaffung, die Produktion und die Vorkehrungen zur Wartung. Ausbildungsanforderungen	A	A	A	A
7.4	Entwicklungsänderungen Faktoren, die dazu beitragen, die Anforderungen bezüglich der Produkt- und Prozessanforderungen zu erfüllen, die von Kunden und anderen interessierten Parteien erwartet werden.	A	A	A	A
8	Partnerschaften und Lieferanten				
8.1	Auswahl und Bewertung Auswahl und Bewertung von Lieferanten und Partnern	A	A	A	A
8.2	Vereinbarungen Vereinbarungen (Verträge usw.) über Qualitätsmessungen und ihre Konsequenzen	A	A	B	B
8.3	Partnerschaft und Umweltbeziehungen Kooperation, Koordination, Fusion, Kooptation, Kampf, Konkurrenz, Konflikt	A	A	B	B
9	Produktions- und Dienstleistungsprozesse Die Organisation muss die Produktion und die Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen planen und durchführen				
9.1	Qualitätsprüfung Qualitätsprüfung und -untersuchung, Prozesssteuerung, Selbstkontrolle der Mitarbeiterinnen, Verfahren und Anweisungen, die Bedeutung von Fallarbeit, Visiten, Dienstübergaben und anderen verifizierenden und validierenden Formen der Beurteilung von materiellen und immateriellen Produkten	B	B	B	B
9.2	Organisation und Methoden der Qualitätsprüfung Organisation und Methoden für die Verifizierung und Validierung von sozialen immateriellen Produkten (Fallarbeit, Visite, Dienstübergaben usw.)	A	A	B	B
10	Überwachung und Messung von Prozessen/ Dienstleistungen				
10.1	Kundenzufriedenheit Erhebung von Zufriedenheit durch Interview, Beobachtung, Selbstbewertung	A	A	B	B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
10.2	Prozessüberwachung und –messung in Prozessmanagement, Verifizierung und Validierung von Maßnahmen	A	A	B	B
10.3	Dienstleistungsüberwachung und –messung Erhebung des Grades an Zielerreichung, Analyse von Adherence und Compliance	A	A	B	B
11	Datensammlung und -Analyse, Statistische Methoden				
11.1	Ziel Informationsauswahl, Information für verschiedene Ebenen, Verschlüsselung, statistische Verarbeitung, Datenformen, Verfahren und Systeme, Auswahl und Techniken	A	A	B	B
11.2	Informations-System zum Qualitätsmanagement Anwendungsbeispiele, Informationsflüsse, Erträge und Kosten; Nutzen und Kosten des QM-Systems, Fehlerkosten, Kostenanalysen, und -überwachung			B	B
11.3	Berichtswesen Art von Bericht und Rechenschaft, Berichtstechniken, Anforderungen an Berichte für das Top-Management, mittleres und unteres Management und Arbeiter	A	A	B	B
11.4	Computergestützte Qualität Formen von Eingabe und Ausgabe, Korrekturverfahren, kurze Orientierung über Arten und Typen von Computer und Software.			A	A
11.5	Statistische Methoden Elementare statistische Methoden wie: Balken-, Torten-, Linien- und Trend- Diagramme für Management- und Kundendienstfunktionen			A	A
12	Prüfungen und Tests				
12.1	System der Überwachung von Mess- und Prüfmittel Organisation, Registrierung, Sicherstellung des Kalibrierzustandes, Verfahren und Standards.	A	A	A	A
12.2	Messungen Grundsätzliche Methoden der Messung, Prüfung, Prozessüberwachung (siehe auch Nr. 10.2 und 10.3), Inspektion, Messung von Genauigkeit und Präzision und der Analyse von Messproblemen.	A	A	A	A
12.3	Kalibrierung Grundsätzliche Methoden der Kalibrierung, Bestätigungssystem der Kalibrierzeiten/-dauer, Auswahl der Apparateklasse, Genauigkeit und Messausfälle	A	A	A	A
13	Non-Konformitäten				
13.1	Lenkung von Non-Konformitäten Entdeckung, Identifizierung, Trennung und Aufstellung von Fehlern. Befugnis zur Reaktion auf Fehlern	A	A	B	B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	Zert Sozial QA
13.2	Non-Konformitäts-Aufzeichnungen Berichte über die Natur von Fehlern. Daten für Analyse- und Verbesserungsaktivitäten.	A	A	B	B
13.3	Non-Konformitätsbewertung und –aufstellung Fehlerbericht, Trends oder Muster des Vorkommens, Akzeptanz der Fehleraufstellung, Fähigkeit Auswirkungen zu bewerten.	A	A	B	B
14	Soziale Gesichtspunkte				
14.1	Mitarbeiterzufriedenheit Motivation, Belohnung, Messung der Mitarbeiterzufriedenheit			A	A
14.2	Kommunikation Kommunikation, Position und Rollen von Qualitätsspezialisten, Management von Veränderungen, Anteilnahme in Management- und operativen Ebenen, Qualitätszirkel, Qualitäts-Kampagnen, Gesichtspunkte der Motivation innerhalb des Managements und der Organisation, Management-Stil/Kultur und Corporate Identity			A	A
15	Gesetzliche und Regelungs-Gesichtspunkte				
15.1	Gesetzgebung Internationale und nationale Gesetzgebung, vor allem Sozialgesetzgebung, Gesetze, Sicherheit, Umwelt, Risikoanalyse, Haftung bei Produkten und/oder Dienstleistungen, vertragliche Haftung, Garantien, Produktrückruf und Versicherung in Beziehung zu Qualitätssystemen.			A	A
15.2	Regelungs-Gesichtspunkte (siehe auch Nr. 16) Nationale und internationale Regelwerke, Akkreditierung und Zertifizierung			A	A
16	Einführung in Auditierung, Zertifizierung, Akkreditierung				
16.1	Arten von Audits	A	B	A	B
16.1.1	QM-System-Audits	A	B	A	B
16.1.2	Prozess- und Produktaudits	A	B	A	B
16.2	Zertifizierungsnormen und –richtlinien ISO 9000, 9001, 9004 und 19011 und gültige Revisionen high level structure	A	A	A	B
16.3	Einführung in das Modell der Akkreditierung z. B. DIN EN ISO/IEC 17021, DIN EN ISO/IEC 17024				A
16.4	Grundsätze der Auditierung Nach ISO 19011	A	B	A	B
16.5	Psychologische Aspekte	A	A	B	B
16.6	Zertifizierung	A	A	A	B
17	Planung und Vorbereitung eines Auditprogramms für QM- Systeme				
17.1	Management eines Auditprogramms		A		B
17.2	Rollen und Verantwortlichkeiten von Auditor, Auditierem und Kunde		A		B
17.3	Auditprogramm-Aufzeichnungen, Auditpläne		A		B

Nr.	Wissensbereiche und Lerninhalte	QB	IQA	QM	QA
17.4	Vorbereitung und Gebrauch von Checklisten		A		B
17.5	Kombinierte System-Audits, Verbindungsaudits		A		B
17.6	Bericht und Überwachung zum Auditprogramm		A		B
18	Auditprozess-Aktivitäten				
18.1	Einleitung des Audits, Durchführbarkeit des Audits		A		B
18.2	Aufstellung des Audit-Teams		A		B
18.3	Vorbereitungstreffen		A		B
18.4	Einleitende Dokumentenbewertung		A		B
18.5	Planung der Vor-Ort Auditaktivitäten		A		B
18.6	Vor-Ort Auditaktivitäten		A		B
18.7	Interview-Techniken		A		B
18.8	Kommunikation mit Kunden und Auditierten		A		B
18.9	Sammeln von Nachweisen		A		B
18.10	Dokumentation der Audit-Beobachtungen		A		B
18.11	Nichtkonformitäten		A		B
18.12	Abschlussgespräch		A		B
18.13	Korrekturmaßnahmen		A		B
19	Berichtswesen				
19.1	Vorbereitung des Berichts		A		B
19.2	Inhalt des Berichts		A		B
19.3	Genehmigung und Verteilung des Berichts		A		B
19.4	Aufbewahrung des Berichts/der Dokumente		A		B
19.5	Vertraulichkeit		A		B
20	Folgemaßnahmen				
20.1	Wiederholung von Audits	A	B	A	B
20.2	Überwachung	A	B	A	B
20.3	Nachfolgende Korrekturmaßnahme	A	B	A	B
21	Qualifikation von Qualitätsauditoren				
21.1	Schulung, Ausbildung, Berufs- und Auditerfahrung		A		B
21.2	Persönliche Eigenschaften		A		B
21.3	Bereiche der Auditorkompetenz		A		B
21.4	Aufrechterhaltung der Qualifikation, Auditoren-Bewertungsprozess		A		B

3. Zugangsvoraussetzungen zur Prüfungsteilnahme und Zertifikatserteilung

3.1 Anforderung an Prüfungsanwärter:in

Die Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung sind in der folgenden Übersicht zusammengestellt und zudem in der VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal hinterlegt:

Die konkreten Inhalte zu den Anforderungsprofilen für QB, IQA, QM und QA finden sich in den jeweiligen Fachlichen Anforderungen zur Qualifikation.

Anforderung	QB	IQA	QM	QA
Ausbildung:	Qualifizierter Berufsabschluss oder höherwertig	Qualifizierter Berufsabschluss oder höherwertig	Qualifizierter Berufsabschluss oder höherwertig	Qualifizierter Berufsabschluss oder höherwertig
Ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung:	Mind. 8 Jahre in Vollzeit	Mind. 8 Jahre in Vollzeit	Mind. 6 Jahre in Vollzeit nach abgeschlossener Berufsausbildung	Mind. 6 Jahre in Vollzeit nach abgeschlossener Berufsausbildung
Berufserfahrung:	Mind. 2 Jahre Vollzeit	Mind. 2 Jahre Vollzeit	Mind. 4 Jahre Vollzeit	Mind. 4 Jahre Vollzeit.
Qualitätsbezogene Tätigkeiten:	Mind. 1 Jahr der Berufserfahrung	Mind. 1 Jahr der Berufserfahrung	Mind. 2 Jahre der Berufserfahrung	Mind. 2 Jahre der Berufserfahrung
Praktische Kenntnisse	in Moderation von Gruppen und Präsentation von Gruppenergebnissen	in Moderation von Gruppen und Präsentation von Gruppenergebnissen	in Moderation von Gruppen und Präsentation von Gruppenergebnissen	in Moderation von Gruppen und Präsentation von Gruppenergebnissen
Schulung im Qualitätsmanagement: 1 U-Std. entspricht einer Unterrichtseinheit von 45 Minuten.	QB-Lehrgang mit mind. 80 U-Std. und erfolgreichem Abschluss.	Erfolgreicher Abschluss des QB-Lehrgangs als Zugangsvoraussetzung; Teilnahme am IQA-Lehrgang mit mind. 20 U-Std. und erfolgreichem Abschluss.	Erfolgreicher Abschluss des QM-Lehrgangs als Zugangsvoraussetzung; Teilnahme am QM-Lehrgang mit mind. 60 U-Std. und erfolgreichem Abschluss.	Erfolgreicher Abschluss des QA-Lehrgangs als Zugangsvoraussetzung; Teilnahme am QA-Lehrgang mit mind. 40 U-Std. und erfolgreichem Abschluss
Auditerfahrung:		Min. 1 Systemaudit mit min. 4 Tagen Audit gesamt für die Auditplanung, Auditdurchführung und Auditnachbereitung, davon 2 Tage vor Ort		Min. 4 Systemaudits mit min. 20 Tagen Audit gesamt für die Auditplanung, Auditdurchführung und Auditnachbereitung, davon 10 Tage vor Ort

Hinweise zur Tabelle:

- „Erfolgreicher Abschluss“ bedeutet das Bestehen der zum Lehrgang bzw. zur Zertifizierung gehörenden Abschlussprüfung.
- Eine Tätigkeit wird als qualitätsbezogen betrachtet, wenn diese in Eigenverantwortung ausgeübt wird und in der Regel auf die Umsetzung wesentlicher, qualitätsbezogener Forderungen von Normen (z.B. ISO 9001) oder normativen Dokumenten gerichtet ist.

- Für den Nachweis der Kenntnisse und Fähigkeiten von QB als Zugangsvoraussetzung zum nächst höheren Lehrgang kann die Zertifizierungsstelle in Ausnahmefällen abweichende Nachweise akzeptieren. Für Autodidakten ist im Einzelfall ein Seiteneinstieg generell vorgesehen.

-

3.2 Prüfungsmodalitäten

- Die in Präsenz abgehaltene Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil und kann zusätzlich einen mündlichen Teil haben.
- Bewertet werden die fachlichen Kenntnisse und die Befähigung des Kandidaten zur Bewältigung seiner Aufgaben.
- Die mündliche Prüfung IQA und QA besteht aus einer Befragung und Präsentation an Hand eines Audit-Fallbeispiels und dem Formular „Fragen zur Auditsituation mündliche Prüfung“. Die Prüfungskommission für IQA und QA besteht aus einer Prüfungsleitung und einem Zweitprüfer. Die eingesetzten Prüfer verfügen mindestens über die gleiche Qualifikation, die geprüft werden soll.

Weitere Details zur mündlichen Prüfung siehe VA Mündliche Prüfung

3.3 Anforderungen an Bildungsträger

- Die Qualifizierungsschulung muss durch einen von der ZertSozial GmbH dafür anerkannten, qualifizierten Bildungsträger erfolgen, mit dem ein Kooperationsvertrag, die sogenannte „Vereinbarung Lehrgangsanbieter“ geschlossen wurde.

Weitere Details hierzu siehe VA Personalzertifizierungen

- Bei Seiteneinstieg in Lehrgänge und Prüfungen der höheren Qualifizierungsstufen werden DAkkS- akkreditierte Zertifikate, die bei anderen Zertifizierungsstellen erworben wurden, anerkannt.

4. Struktur der Prüfungsaufgaben

4.1 Schriftliche Prüfung

Ziel der schriftlichen Prüfung

In jeder schriftlichen Prüfung gibt es ein ausgewogenes Maß an Fragen von einfacher, mittlerer und hoher Komplexität, die sich wie folgt definiert:

Einfache Komplexität	Reine Wissensfrage, die auch in Form einer One-Choice-Frage gestellt werden kann
Mittlere Komplexität	Das Wissen wird in einfache Zusammenhänge des QM-Alltags gestellt und verarbeitet
Hohe Komplexität	Mehrere Wissensbausteine werden in einen Zusammenhang gestellt und zu einem Projekt verarbeitet.

Grundlage der schriftlichen Prüfung

bilden die im Abschnitt „Qualifikationsziele“ A definierten Qualifikationskriterien für Qualitätsfachpersonal. Die Klausurbewertung erfolgt mit Hilfe eines Punktesystems. Die Kriterien, nach denen die Punkte vergeben werden, sind festgelegt. Jeder Prüfungsabschnitt wird getrennt bewertet. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn in jedem Abschnitt mindestens 60% der theoretisch möglichen Höchstpunktzahl erreicht wurde.

Prüfungsschwerpunkte :

Zu folgenden vier gewichteten Schwerpunkten sind Klausurfragen und Aufgaben entwickelt:

- Qualitätsmanagement
- Qualitätsverbesserung bei Systemen, Prozessen und Produkten
- Qualitätsaudits
- Fallbespiele zu QM-Systeme, Projekte, Qualitätswerkzeuge

Fragensammlung und –verteilung

Die thematisch und der zu prüfenden Qualifikation entsprechenden Prüfungsfragen und –aufgaben werden in einem Klausurenpool gesammelt und nach Bedarf auf dem Klausurformular für eine schriftliche Prüfung eingesetzt.

Die Anzahl der Fragen orientiert sich an der jeweilig definierten Zeitvorgabe für die Beantwortung der schriftlichen Prüfung:

Qualifikation	Dauer
QM-Beauftragter, Interner Qualitätsauditor, Qualitätsauditor:	90 Minuten
Qualitätsmanager:	120 Minuten
Kombi-Prüfung entsprechend der höherwertigen Qualifikation, d.h. QM&QA:	90 Minuten

4.4 Mündliche Prüfung

Ziel der mündlichen Prüfung

Der Anwärter IQA , QA , WIQA oder WQA wird in der Prüfung mit einem realistischen und bewältigbaren Auditsituation konfrontiert.

Auditsituation

Der Auditorenanwärter erhält ein schriftliches Audit-Fallbeispiel. Aus der Sicht des Auditors macht er sich in 10 Minuten mit der Situation vertraut.

Fragen zum Audit-Fallbeispiel

Sind vom Anwärter an Hand der folgenden 4 Kriterien der Prüfungskommission darzulegen:

1. Erfassung der Situation, Ursachenermittlung und Vorgehensweise
2. Normenkenntnis: Zuordnung der Situation zur DIN EN ISO 9001:2015. Als mögliche Ergänzung ggf. gesetzliche Vorgaben
3. Auditprozesssicherheit / Einschätzung der Kritizität der Situation einschließlich Begründung. Zu beachten ist auch um welche Auditform es sich handelt z.B. internes Audit, Vor-, Zertifizierungs- oder Überwachungsaudit.
4. Verbesserungsvorstellungen und Werkzeugkenntnis :
Vorschläge für Maßnahmen, Entscheidungen und Vereinbarungen mit den Auditierten
Vorschläge für den Einsatz von bestehenden QM-Werkzeugen oder die Entwicklung von situations- oder problemangepassten Werkzeugen.

4.3 Validierung

Prüfungsfragen und -aufgaben

Prüfungsfragen und –aufgaben werden jährlich in Stichproben durch die Leitung Personalzertifizierung analysiert. Aufgaben, die zu häufig falsch oder immer richtig beantwortet wurden, werden auf ihre Wirksamkeit und Eignung hin geprüft und gegebenenfalls geändert oder aussortiert. Nach Bedarf werden neue Fragen und Aufgaben eingepflegt.

Personalprüfung

Jede Personalprüfung wird zwei Analysen unterzogen:

1. im Controlling unterzogen und bei Bedarf, abhängig der Bewertung, weitere Maßnahmen in die Wege geleitet. Hierzu werden folgende Kriterien bewertet:
 - Angabe des Lehrgangsanbieters: über Dozenten
 - Risiken des Lehrgangsanbieters: Zahlungsfähigkeit, Termintreue, Gerichtsverfahren, laufende Insolvenz, Unbescholtenheit der Leitung
 - Risiken des Prüfers aus Tätigkeiten oder Beziehungen mit dem Lehrgangsanbieter
 - Risiken von ZertSozial aus Tätigkeiten oder Beziehungen mit dem Lehrgangsanbieter
 - Gesamtbewertung Unparteilichkeit
 - Ausreichend kompetente Prüfer:in
 - Kommerzielle oder finanzieller Abhängigkeit vom Antragsteller
 - Vollständige Antragsunterlagen und Informationen
2. Auf dem Deckblatt der Klausurlösung und bei gravierenderen Auffälligkeiten (>50% falsche Antwort bei einer Aufgabe) auf dem Formular „Prüfungsanalyse Klausur“. Der Lehrgangsanbieter wird im Anschluss bei Auffälligkeiten informiert.

Die jährliche Gesamtauswertung der Personalprüfungen wird in der Managementbewertung hinterlegt.

5. Qualifikationsvorbereitung durch Lehrgangsanbieter

- Die Qualifikationsvorbereitung erfolgt durch den Lehrgangsanbieter entsprechend den Inhalten sowie des Umfangs des jeweiligen fachlichen Anforderungsprofils der angestrebten Qualifikation. Das entsprechende Vorgabeformular zum Anforderungsprofil sowie das der Qualifikation entsprechende Nachweisformular laut nachfolgender Tabelle gehen dem Teilnehmer spätestens zum Kursbeginn zu.
- Der Lehrgangsanbieter verpflichtet sich entsprechend des Vertrages mit ZertSozial, dass alle Teilnehmer:innen, die den Lehrgang erfolgreich absolviert haben, alle Lernziele erreicht haben, die im Rahmen der „Informationen für die Personalzertifizierung“ als relevantes Wissen und relevante Fähigkeiten für das Zertifizierungsprogramm vorgeschrieben sind.

Qualifikation	Vorgabeformular	Nachweise
QA	Fachliche Anforderungen QA	Prüfungsmappe mit Qualifikationsprofil und Nachweisen zu den Angaben
IQA	Fachliche Anforderungen IQA	Prüfungsmappe mit

		Qualifikationsprofil und Nachweisen zu den Angaben
QM	Fachliche Anforderungen QM	Formular „Nachweis Erfüllung Anforderungen QM“ mit Nachweisen zu den Angaben
QB	Fachliche Anforderungen QB	Formular „Nachweis Erfüllung Anforderungen QB“ mit Nachweisen zu den Angaben

6. Fernlehrgang

Die theoretischen Kenntnisse / Schulung im Qualitätsmanagement zu den Qualifikationen QB und QM können auch über einen Fernlehrgang eines kooperierenden Lehrgangsanbieters der ZertSozial GmbH erworben werden.

Der Fernlehrgang ist an folgende Bedingungen geknüpft:

Qualifikation	Fernlehrgang
QB	<ul style="list-style-type: none"> • 6 Tage Präsenzzeit beim kooperierenden Lehrgangsanbieter von ZertSozial • 4 Tage Selbststudium mit konkreten Gruppen- und Einzelaufgaben (z.B. Un-ternehmenswiki, Projekt) • Erreichbarkeit der Dozentin / des Dozenten zu definierten Zeiten
QM	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Tage Präsenzzeit beim kooperierenden Lehrgangsanbieter von ZertSozial mit Inputs • Projektarbeit (ISO 9004 oder EFQM-Selbstbewertung, Entwicklungsprojekt, Strategisches Konzept Betrieb) • Erreichbarkeit der Dozentin / des Dozenten zu definierten Zeiten

Im Falle des Fernunterrichts, z.B. Online-Lehrgänge, legt § 1 Abs.1 Fernunterrichtsschutzgesetz (FernUSG) fest, auf welche Sachverhalte das FernUSG Anwendung findet: Ein privatrechtlicher Vertrag mit den Teilnehmenden, gegen Entgelt, bei überwiegender räumlicher Trennung und mindestens eine individuelle Lernerfolgskontrolle. Die ZfU legt zur Konzeption des Fernunterrichts folgendes fest: „Die Lehrenden und die Lernenden sind ausschließlich oder überwiegend räumlich getrennt, wenn mehr als die Hälfte (> 50%) der Kenntnisse und Fähigkeiten mithilfe von Medien (z.B. Lehrbriefe etc.) vermittelt wird und bei deren Bearbeitung ein asynchroner Informationsaustausch vorliegt. Bei einem „virtuellen Klassenraum“ oder anderer synchroner Kommunikation (z.B. Live-Chat) ist jederzeit ein Kontakt wie in Präsenzveranstaltungen möglich, so dass eine „räumliche Trennung“ i. S. des Gesetzes nicht gegeben ist, obwohl Lernende und Lehrende sich an unterschiedlichen Orten aufhalten. Bei asynchronem Austausch (z. B. Weblog, Forum, Wiki als Lernhilfe etc.) ist die Voraussetzung der „räumlichen Trennung“ i. S. d. FernUSG gegeben. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit das Forum mit Fragen zu bestücken und Kommentare abzugeben. Die Möglichkeit, einer simultanen Antwort besteht jedoch nicht.“ (<http://www.zfu.de>).

7. Prüfungsvorbereitung des Lehrgangsanbieters

- Vor der Prüfungsanmeldung wird die VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal den Prüfungsinteressenten ausgehändigt und erläutert.
- Zudem werden den Kursteilnehmenden folgende Formulare erläutert und fristgerecht ZertSozial zugestellt:

Formular	Qualifikation	QA	IQA	QM	QB
Personalprüfungsmeldung Möglichst 12 Wochen vor dem gewünschten Prüfungstermin		X	X	X	X
Anmeldung Personalprüfung Min. 21 Tage vor der Prüfung schriftlich / per Mail oder Post		X	X	X	X
Prüfungsmappe vollständig bestückt laut Deckblatt Profil vor der Prüfung, alle weiteren Nachweise spätestens binnen 1 Jahres ab Klausurtermin		X	X		
Nachweis Erfüllung Anforderungen an QB bzw. QM einschließlich Nachweise Qualifikationsprofil IQA bzw. QA) einschließlich Nachweise vor der Prüfung, spätestens am Prüfungstag		X	X	X	X
Teilnehmerliste (Exceldatei) für Zertifikatsausstellung per Mail spätestens am Prüfungstag		X	X	X	X
Infektionsschutz Selbsterklärung solange die staatlichen Vorgaben zum Infektionsschutzvorgaben dies vorsehen abzugeben am Prüfungstag mit dem Datum des Prüfungstages		X	X	X	X

- Vor der Zustellung an ZertSozial erfolgt eine Durchsicht eingereicherter Unterlagen / Nachweisführung hinsichtlich Lesbarkeit, Vollständigkeit sowie bei Auditdokumentation der Abgleich mit den Kriterien der „Checkliste QM-Doku“ (in den Fachlichen Anforderungen an die Qualifikation enthalten). Auf Fehlendes bzw. Fehlerhaftes werden die Kursteilnehmenden vom Lehrgangsanbieter hingewiesen!
Eingesendet werden nur Auditdokumentationen, die den Kriterien der Checkliste entsprechen. Falls dies nicht der Fall sein sollte, geht die Auditdokumentation zurück an den Teilnehmenden mit der Bitte um Korrektur.

Eine Prüfungszulassung ist nur möglich, wenn alle für die Qualifizierungsprüfung benötigten Formulare und Nachweise vor dem Prüfungstermin von ZertSozial verifiziert werden konnten.

- Probeklausur
Gegen Ende des Kurses sollte vor dem vereinbarten Prüfungstermin eine schriftliche Probeklausur angeboten werden, welche im Anschluss vom Lehrgangsanbieter mit den Teilnehmenden gemeinsam besprochen wird. Hierfür stellt ZertSozial optional eine Musterklausur, um sich mit der Klausurstruktur und den unterschiedlichen Aufgabentypen vertraut machen zu können.
- Mündliche Prüfungssimulation
Bei IQA und QA-Qualifizierung wird die Form der mündlichen Prüfung zeitnah mit den Teilnehmenden abgesprochen und der ZertSozial GmbH mitgeteilt (Details hierzu siehe VA Anleitung mündliche Prüfung). Außerdem werden Inhalt und Ablauf der mündlichen Prüfung erläutert sowie mündliche Prüfungssituationen an Hand von Audit-Fallbeispielen simuliert.
- Vorbereitung des Prüfungsraums
Der Lehrgangsanbieter organisiert entsprechend des Kooperationsvertrags und den Ausführungen der Anwesenheitsliste / Raumprüfung den Prüfungsort und sorgt für die

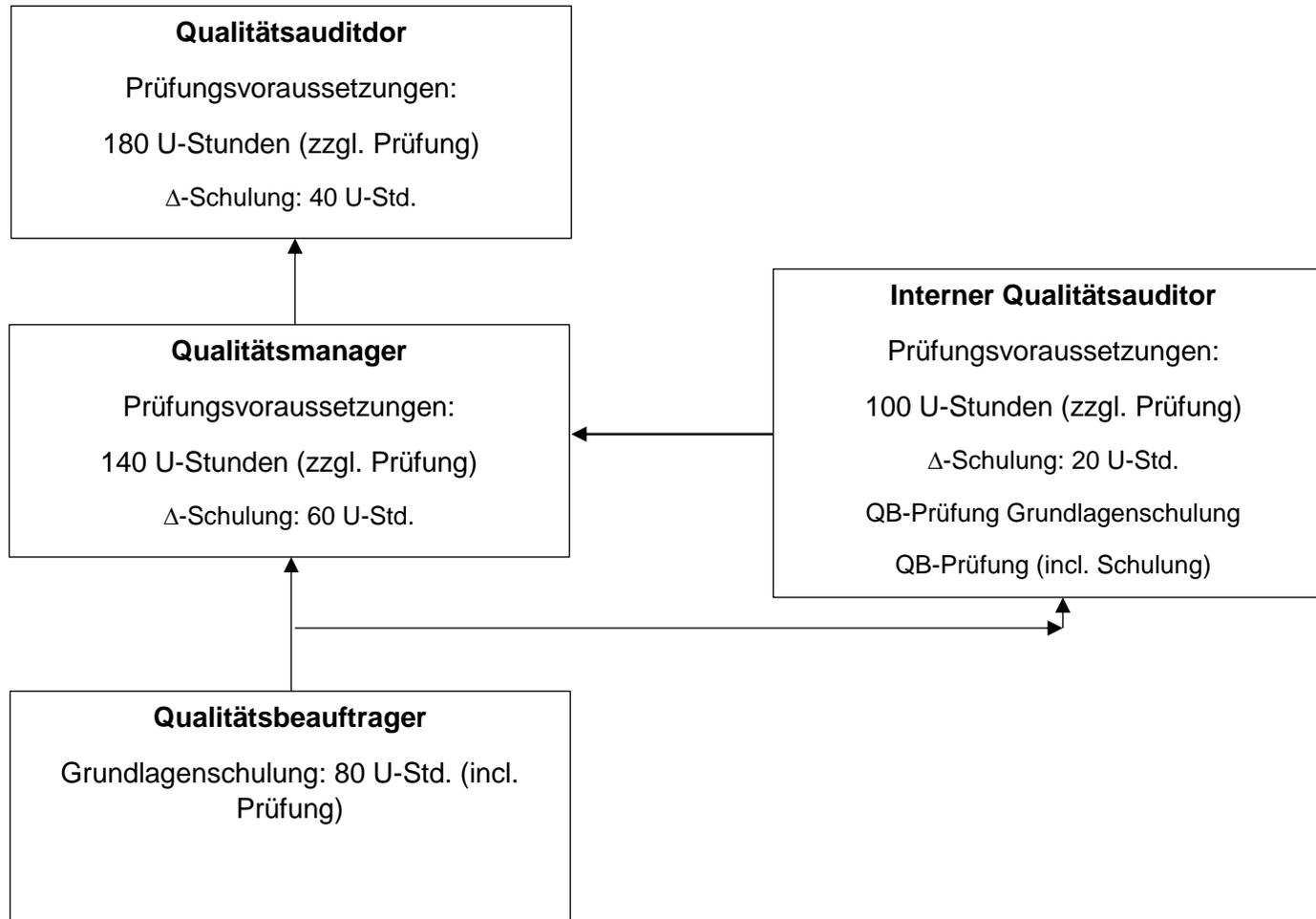


entsprechende Ausstattung. Dabei werden bestehende und auf dem Anmeldeformular begründet ausgeführte Nachteilsausgleichsansprüche von Teilnehmenden berücksichtigt

8. Zertifizierung und Rezertifizierung

Erfolgt entsprechend der VA Zertifizierungsbestimmungen für QM-Fachpersonal

Zusammenfassung:



Ergänzung für die Lehrgänge QualitätsmanagerInnen und QualitätsauditorInnen:

BSC-Zielekarte

<input type="checkbox"/> Gesamtorganisation <input type="checkbox"/> Bereich/Einrichtung	Gegebenenfalls: Leitbild (Auszug für diese Perspektive) Auftrag (Mission) Vision
Perspektive:	Weg /Strategie) oder andere Ziele und Vorgaben

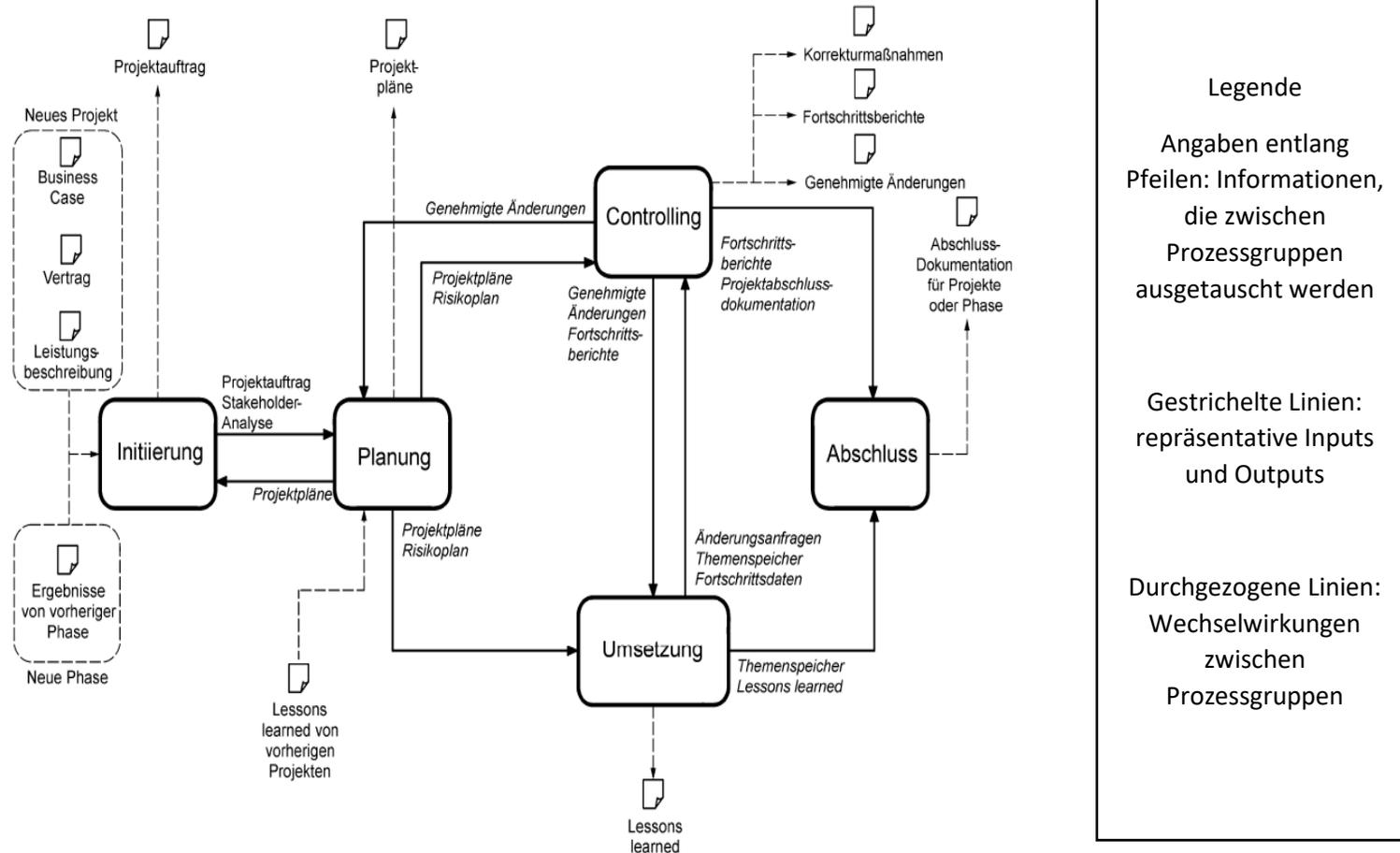
Nr	Ziel	Nr	Kennzahl	Messzeitpunkt ¹	Soll Jahr	Sollwert zum Messzeitpunkt	Istwert zum Messzeitpunkt	Ist kumuliert	Erwartetes Jahres-Ist

Nr	Maßnahme, Tätigkeit, Prozess, VA	Kennzahl	Methode oder Werkzeug der Ermittlung	Art der Kennzahl, Verhältnis ² - oder absolute Zahlen	Verantwortung für die Durchführung (Erkennen und Aufbereiten)	Verantwortung für die Beobachtung, Bewertung und Intervention

¹ Z.B. monatlich mit Tagesangabe für den Erhebungszeitpunkt, z.B. 2. Februar

² ² Zu den Verhältniszahlen gehören: Gliederungszahlen (z.B. Anteil der Energie- an den Gesamtkosten), Beziehungszahlen (z.B. Verpflegungskosten je Klient und Monat) und Indexzahlen (z.B. Verwaltungskosten der letzten Periode zu den Verwaltungskosten der vorletzten Periode)

**Ergänzung für die Lehrgänge QualitätsmanagerInnen und QualitätsauditorInnen:
DIN ISO 21500 Leitlinien Projektmanagement**



Ergänzung für die Lehrgänge QualitätsmanagerInnen und QualitätsauditorInnen:

DIN ISO 31000 Risikomanagement – Grundsätze und Leitlinien

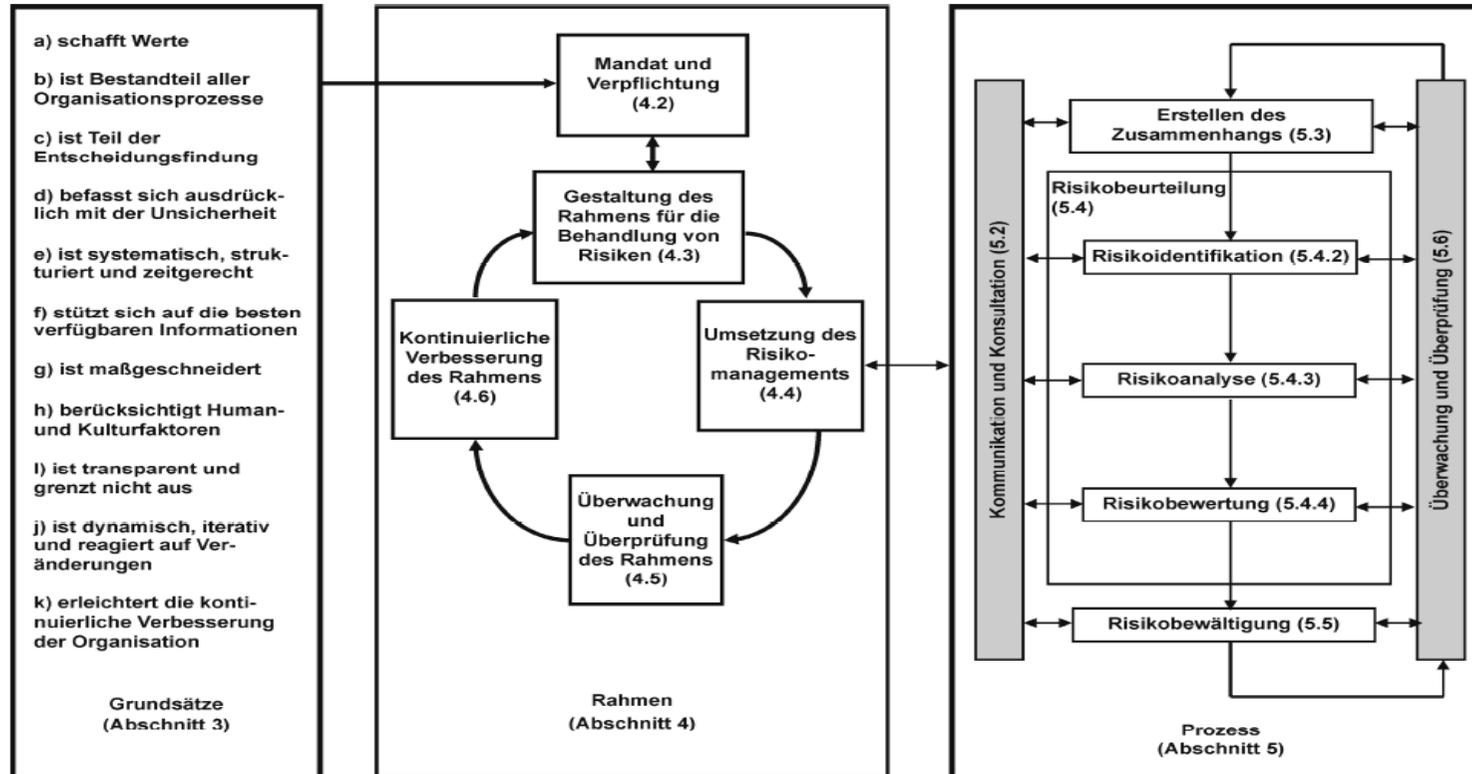


Bild 1 — Beziehungen zwischen den Grundsätzen des Risikomanagements, dem Risikomanagementrahmen und dem Risikomanagementprozess

**Ergänzung für die Lehrgänge QualitätsmanagerInnen und QualitätsauditorInnen:
DIN ISO 26000 Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (Vorstellung im Kurs, nicht prüfungsrelevant)**

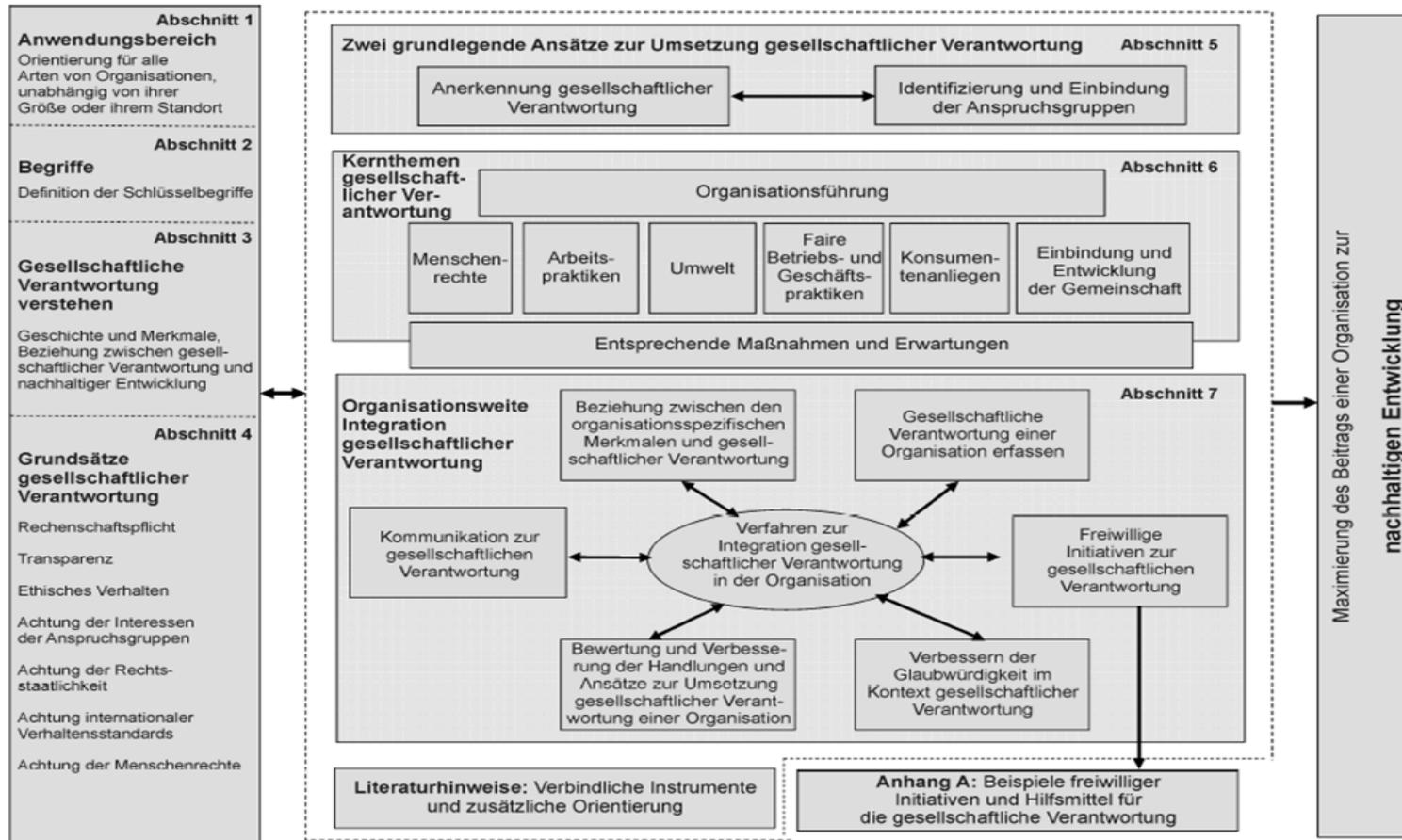


Bild 1 — Übersicht über ISO 26000