



# Zertifizierungs- und Prüfungsordnung (ZPO)

## Allgemeine Bestimmungen

Ausgabe: März 2011

**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

# Zertifizierungs- und Prüfungsordnung (ZPO)

## Allgemeine Bestimmungen

12. neubearbeitete Fassung  
vom 24. März 2011



Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.  
August-Schanz-Strasse 21 A,  
60433 Frankfurt am Main

## **Vorwort**

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) ist ein von seinen persönlichen und kooperativen Mitgliedern getragener Verein, der ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke verfolgt. Hervorgegangen ist die DGQ aus dem 1952 gegründeten Ausschuss „Technische Statistik im AWF“. Seit 1972 ist sie unter ihrem heutigen Namen rechtlich selbständig und unter der Nr. 73 VR 6283 beim Amtsgericht Frankfurt am Main registriert.

Eine wesentliche Aufgabe der DGQ besteht in der Entwicklung von Bildungsangeboten zur Förderung des Qualitätsgedankens in Industrie, Wirtschaft und Verwaltung. Dazu bietet die DGQ ein breites Spektrum an Bildungsmaßnahmen an, die in der Regel mit einer Prüfung und einer Personenzertifizierung abschließen.

Die Durchführung der Aufgabe „Personalzertifizierung“ obliegt innerhalb der DGQ der Abteilung Personalzertifizierung. Sie ist in der Aufgabenumsetzung fachlich weisungsfrei und unabhängig.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung aller Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren hat sich die Abt. Personalzertifizierung die nachstehende Ordnung gegeben.

### Hinweise:

Alle geschlechtsspezifischen Bezeichnungen sind nur aus Gründen verbesserter Lesbarkeit in männlicher Form angegeben.

Nachdruck und Vervielfältigung dieser Ordnung - auch auszugsweise - ist nur mit schriftlicher Einwilligung der DGQ©2007 zulässig.

## **Zertifizierungs- und Prüfungsordnung - Allgemeine Bestimmungen - in der Fassung vom 24. März 2011**

- § 1 Geltungsbereich
- § 2 Zertifizierungsbeirat
- § 3 Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, Zertifizierungsprogramm
- § 4 Prüfungsgegenstand
- § 5 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung
- § 6 Prüfungsorganisation
- § 7 Prüfer/Prüfaufsichtsperson
- § 8 Durchführung der Prüfung
- § 9 Bewertung der Prüfungsleistungen
- § 10 Rücktritt von Prüfungen
- § 11 Wiederholung von Prüfungen
- § 12 Täuschungshandlungen, Störungen
- § 13 Feststellung des Prüfungsergebnisses
- § 14 Zertifikate
- § 15 Überwachung und Rezertifizierung
- § 16 Unterlagen
- § 17 Rechtsmittel
- § 18 Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren
- § 19 Revision
- § 20 Inkrafttreten

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung gilt für alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, die von der Personalzertifizierung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) - im Nachfolgenden DGQ -Personalzertifizierung genannt – direkt oder im vertraglich zu regelnden Auftrag Dritter durchgeführt werden.
- (2) Alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren der DGQ, die mit einem Zertifikat abschließen, unterliegen dieser Ordnung.
- (3) Abweichungen im Einzelfall bedürfen der Zustimmung des Zertifizierungsbeirates (ZBR) gemäß § 2.

## § 2 Zertifizierungsbeirat

- (1) Der Zertifizierungsbeirat der DGQ ist oberstes Prüfungsorgan der DGQ-Personalzertifizierung.
- (2) Der Zertifizierungsbeirat ist im Rahmen dieser Ordnung zuständig für die
  - Wahrung der Bestimmungen dieser Ordnung
  - Wahrung der Neutralität in den Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, insbesondere die Wahrung des Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsatzes
  - Verabschiedung von Durchführungsbestimmungen für die einzelnen Prüfungen gemäß § 3, (6)
  - Entscheidung bei Vorkommnissen gemäß § 12
  - Entscheidung in Widerspruchsverfahren
- (3) Der Zertifizierungsbeirat wird vom Vorstand der DGQ eingesetzt. Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates werden vom Vorstand berufen und sind hinsichtlich der Aufgaben aus dieser Zertifizierungs- und Prüfungsordnung nicht an Weisungen des DGQ-Vorstandes gebunden.
- (4) Über alle Sitzungen des Zertifizierungsbeirates wird ein Protokoll angefertigt.
- (5) Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates haben über alle relevanten Vorgänge des Zertifizierungs- und Prüfungsverfahrens gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

### § 3 Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, Zertifizierungsprogramm

- (1) Die Zertifizierungsverfahren beziehen sich auf das jeweilige DGQ-Zertifizierungsprogramm (Definition nach ISO/IEC 17024:2003: Spezifische Zertifizierungsanforderungen bezogen auf beschriebene Personengruppen, für die die gleichen speziellen Normen und Regeln gelten und die gleichen Verfahren anzuwenden sind).
- (2) Die Zertifizierungsprogramme können sowohl Anforderungen an die Qualifikation (Aus- und Weiterbildung, Arbeitserfahrung, persönliche Eigenschaften) als auch die Kompetenz (dargelegte Fähigkeit, Wissen / Fertigkeiten / persönliche Eigenschaften anzuwenden) beinhalten.
- (3) Zertifikate können Qualifikationen oder Kompetenzen bescheinigen. Akkreditierte Zertifikate nach ISO 17024 bescheinigen Kompetenzen und unterliegen der Überwachung durch die Personalzertifizierung. Sie sind grundsätzlich zeitlich befristet.
- (4) Prüfungen sind Bestandteile des Zertifizierungsverfahrens. Sie dienen als Nachweis der Qualifikation; je nach Zertifizierungsprogramm teilweise der Kompetenz.
- (5) Weiter gehende Anforderungen zum Nachweis von Kompetenzen werden im jeweiligen Zertifizierungsprogramm definiert und sind in der Regel als Voraussetzung zur Prüfungszulassung nachzuweisen.
- (6) Die Prüfungsabläufe und Zulassungsbedingungen für die einzelnen Prüfungen werden in Durchführungsbestimmungen beschrieben. Sie sind Bestandteil dieser Ordnung.
- (7) In den Durchführungsbestimmungen werden geregelt:
  1. Geltungsbereich
  2. Prüfungsgegenstand
  3. Zulassung zur Prüfung
  4. Durchführung der Prüfung
  5. Prüfungsanforderungen
  6. Zulassung von Hilfsmitteln
  7. Bewertung von Prüfungsleistungen
  8. Zertifizierungsvoraussetzungen
  9. Zertifikate
  10. Inkrafttreten

### § 4 Prüfungsgegenstand

Durch die Prüfung soll festgestellt werden, ob der Prüfungsteilnehmer die Qualifikation besitzt, die dem Anforderungsprofil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms entspricht.

## § 5 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung

- (1) Zu einer Prüfung wird zugelassen, wer die in der zugehörigen Durchführungsbestimmung festgelegten Voraussetzungen erfüllt.
- (2) Für alle Prüfungen können in Durchführungsbestimmungen spezifische Zulassungs- bzw. Anerkennungsbedingungen festgelegt werden.
- (3) Die Anmeldung zu einer Prüfung muss schriftlich bei der DGQ-Personalzertifizierung erfolgen.
- (4) Die Anzahl der Teilnehmer an einer Prüfung ist begrenzt.

## § 6 Prüfungsorganisation

- (1) Die DGQ-Personalzertifizierung ist verantwortlich für die Organisation der Prüfungen. Sie kann die Durchführung an Dritte delegieren.
- (2) Die DGQ-Personalzertifizierung legt die Prüfungsaufgaben spezifisch für jede Prüfung fest.
- (3) Besteht eine Prüfung aus mehreren Teilen, so können diese an verschiedenen Orten und zeitlich getrennt stattfinden.

## § 7 Prüfer/Prüfaufsichtsperson

- (1) Als Prüfer kann nur bestellt werden, wer eine angemessene Ausbildung – in der Regel ein Hochschulstudium – und eine mindestens fünfjährige kontinuierliche Tätigkeit in Gebieten des Qualitäts- oder Umweltmanagements bzw. anderer relevanter Managementgebiete nachweist, die dem Qualifikations-, Kompetenzprofil der jeweiligen Prüfung / des Zertifizierungsprogramms entsprechen. Für Prüfungen auf anderen Fachgebieten ist eine dem Fachgebiet adäquate Qualifikation erforderlich und nachzuweisen.
- (2) Der Prüfer selbst sollte das gleiche oder ein höherwertiges Zertifikat besitzen als das, welches Gegenstand der Prüfung ist.
- (3) In begründeten Einzelfällen kann die DGQ-Personalzertifizierung Ausnahmen von den Bestimmungen gemäß Abs. (1) und Abs. (2) zulassen.
- (4) Eine Prüfaufsichtsperson muss die Bestimmungen gemäß Abs. (1) und Abs. (2) nicht erfüllen. Sie muss jedoch mit den DGQ-Regularien, - Abläufen und - Prozessen der zu beaufsichtigenden Prüfungsart vertraut sein.
- (5) Prüfer und Prüfaufsichtspersonen werden von der Personalauszeichnung zugelassen.

## § 8 Durchführung der Prüfung

- (1) Eine Prüfung kann aus mehreren Teilen bestehen, in der Regel schriftlich und / oder mündlich. Näheres regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung der Prüfung gemäß § 3 Abs. (6).
- (2) Schriftliche Prüfungen können z. B. sein:
  - Aufgaben in allgemeiner und / oder programmierter Form (z. B. Multiple- oder Single -Choice -Form)
  - eine schriftliche Ausarbeitung
- (3) Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen können z.B. sein:
  - eine Gruppenarbeit
  - eine Präsentation
  - eine Arbeitsplatzprüfung
  - ein Assessment
- (4) Schriftliche Prüfungen werden von mindestens einem Prüfer oder einer Prüfaufsichtsperson abgenommen. Eine Zweitbewertung erfolgt nicht.
- (5) Mündliche Prüfungen werden von mindestens zwei Prüfern abgenommen, die die Prüfungsleistung unabhängig voneinander bewerten. Über den Prüfungsablauf und die Bewertung wird ein Protokoll erstellt, das von beiden Prüfern zu zeichnen ist.
- (6) Bei einer maßgeblichen Körper- oder Sinnesbehinderung eines Prüfungsteilnehmers, die zu wesentlichen Einschränkungen bei der Leistungserbringung führt, liegt es im Ermessen der Prüfer, Änderungen an den Durchführungsbedingungen zuzulassen. Die Entscheidung der Prüfer ist im Prüfungsprotokoll zu dokumentieren. Benötigt dieser Prüfungsteilnehmer technische oder personelle Hilfen, so ist das bereits bei der Anmeldung anzugeben. Im Fall der Zustimmung durch die Personalzertifizierung obliegt die Gestellung der Hilfen dem Prüfungsteilnehmer.
- (7) Alle Prüfungen sind nicht öffentlich.

## § 9 Bewertung von Prüfungsleistungen

- (1) Die Bewertung erfolgt nach einem Punktesystem. Jede Aufgabe einer schriftlichen oder mündlichen Prüfung bzw. ein Prüfungsteil ist mit einer Höchstpunktzahl ausgewiesen.
- (2) Die Prüfung ist bestanden, wenn die in der jeweiligen Durchführungsbestimmung festgelegte Mindestpunktzahl erreicht wird.
- (3) Ein Bestehen der Gesamtprüfung kann an das Bestehen einzelner Teilprüfungen gebunden sein. Näheres regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung.
- (4) Die Bewertung der mündlichen Prüfungsleistung erfolgt durch den / die Prüfer nach folgenden Kriterien:

- Die erbrachte Leistung entspricht im vollen Umfang dem geforderten Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
  - Die erbrachte Leistung entspricht weitgehend dem geforderten Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
  - Die erbrachte Leistung entspricht im befriedigenden Maße dem geforderten Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
  - Die erbrachte Leistung ist ausreichend, um das Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms noch zu erfüllen
  - Die erbrachte Leistung ist nicht ausreichend, um das Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms noch zu erfüllen
- (5) Besteht eine Bewertung aus mehreren einzelnen Punktezahlen, so wird das arithmetische Mittel gebildet und auf die nächste volle Punktzahl aufgerundet.
- (8) Die Auswertung von Prüfungen und Prüfungsteilen kann maschinell erfolgen. Sie wird durch die DGQ-Personalzertifizierung durchgeführt.

## **§ 10 Rücktritt von Prüfungen**

- (1) Ein Prüfungsteilnehmer kann vor Beginn der Prüfung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung als nicht unternommen.
- (2) Bricht ein Teilnehmer die Prüfung nach Beginn ab, so gilt diese Prüfung - unabhängig von den Gründen des Abbruchs- als unternommen.

## **§ 11 Wiederholungen von Prüfungen**

- (1) Eine nicht bestandene Prüfung kann wiederholt werden.
- (2) Besteht eine Prüfung aus mehreren getrennten bewerteten Teilprüfungen, so regeln die Durchführungsbestimmungen, welche Teilprüfungen zu wiederholen sind.
- (3) Wird eine Prüfung oder ein Prüfungsteil wiederholt, so ist das gesamte Verfahren der Prüfung oder des Prüfungsteils zu durchlaufen.
- (4) Die Wiederholung muss zum nächstmöglichen Termin mindestens aber innerhalb eines Zeitjahres erfolgen.

## **§ 12 Täuschungshandlungen, Störungen**

- (1) Begeht ein Teilnehmer eine Täuschungshandlung, so vermerkt der Prüfer bzw. die mit einer Aufsicht beauftragte Person Tatbestand und Umstände auf den Prüfungsunterlagen oder im Prüfungsbericht. Die Entscheidung über die Anerkennung der Prüfung trifft der Zertifizierungsbeirat.
- (2) Teilnehmer, die eine erhebliche Störung des Prüfungsablaufes verursachen, können von der Prüfung ausgeschlossen werden. Die Entscheidung trifft der Prüfer bzw. die mit der Aufsicht beauftragte Person. Die Entscheidung ist zu protokollieren. Bei Ausschluss von einer Prüfung gilt eine Prüfung als nicht bestanden.

- (3) Wenn ein Prüfungsteilnehmer den ihm ausgehändigten Prüfungsaufgabensatz nicht vollständig abgibt, hat er keinen Anspruch auf die Bewertung seiner Prüfung.

### § 13 Feststellung des Prüfungsergebnisses

- (1) Die DGQ-Personalzertifizierung stellt das Ergebnis der Prüfung fest.
- (2) Jeder Prüfungsteilnehmer erhält einen Prüfungsbescheid. Bei bestandener Prüfung ist der Bescheid das Zertifikat.
- (3) Die Benachrichtigung der Prüfungsteilnehmer erfolgt durch die DGQ-Personalzertifizierung spätestens sechs Wochen nach der Prüfung. Die erreichte Punktzahl wird nicht mitgeteilt.
- (4) Alle Benachrichtigungen bedürfen der Schriftform.

### § 14 Zertifikate

- (1) Jeder Teilnehmer erhält das Zertifikat, wenn alle Voraussetzungen des Zertifizierungsprogramms erfüllt sind und die Prüfung bestanden ist.
- (2) Das Zertifikat enthält folgende Angaben:
  - DGQ-Logo und -Bildzeichen und ggf. das Logo des DGQ-Vertragspartners
  - eine eindeutige Zertifikatsnummer
  - Name, Geburtstag und Geburtsort der zertifizierten Person
  - den Verweis auf das zu Grunde liegende Zertifizierungsprogramm
  - den Geltungsbereich der Zertifizierung, soweit vorgesehen
  - Gültigkeit und Auslaufdatum des Zertifikates, soweit vorgesehen
  - Logo der Akkreditierungsstelle, sofern zutreffend

Die in der Prüfung erreichte Punktzahl wird auf dem Zertifikat nicht angegeben.

- (3) Das Zertifikat wird vom Präsidenten der DGQ und dem Leiter der Personalezertifizierung unterschrieben. Elektronisch erzeugte und aufgedruckte Unterschriften sind zulässig, wenn die Zertifikatsentscheidung aktenkundig nachvollziehbar ist.
- (4) Das Zertifikat ist Eigentum der DGQ-Personalzertifizierung.
- (5) Ein von der DGQ vergebenes Zertifikat kann entzogen werden, wenn der Inhaber das Zertifikat missbräuchlich erworben hat oder es missbräuchlich einsetzt. Über die Entziehung entscheidet der Zertifizierungsbeirat. Der Vorgang bedarf der Schriftform.

## § 15 Überwachung und Rezertifizierung

- (1) Zertifikate mit angegebener Gültigkeitsdauer unterliegen der Überwachung der DGQ-Personalzertifizierung. Sie müssen vor Ablauf der Gültigkeitsdauer erneuert werden.
- (2) Die zur Erneuerung notwendigen Rezertifizierungsbedingungen werden von der DGQ-Personalzertifizierung festgelegt und veröffentlicht. Sie orientieren sich an dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm.
- (3) Die Rezertifizierung erfolgt auf Antrag sobald alle Rezertifizierungsbedingungen erfüllt sind.

## § 16 Unterlagen

- (1) Alle Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen werden in der Geschäftsstelle der DGQ in Frankfurt archiviert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens zwei Jahre bei bestandener Prüfung und mindestens fünf Jahre bei nicht bestandener Prüfung.
- (2) Besitzt ein Zertifikat eine maximale Gültigkeitsdauer, so entspricht die Aufbewahrungsfrist dieser Gültigkeitsdauer zuzüglich zwei weiterer Jahre.
- (3) Eine elektronische Archivierung der zertifizierungsrelevanten Unterlagen ist zulässig.
- (4) Einsicht in die Prüfungsunterlagen wird grundsätzlich nicht gewährt. Auf Antrag erhält der Prüfungsteilnehmer, der die Prüfung nicht bestanden hat, Einsicht in seine Prüfungsunterlagen in der DGQ-Geschäftsstelle. Der Antrag ist schriftlich an den Leiter der DGQ-Personalzertifizierung zu richten. Der Antrag ist zu begründen.

## § 17 Rechtsmittel

- (1) Widersprüche gegen einen Prüfungsbescheid sind innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheides bei der DGQ-Personalzertifizierung unter Angabe von Gründen schriftlich vorzubringen.
- (2) Über den Widerspruch entscheidet der Zertifizierungsbeirat der DGQ. Der weitere Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## § 18 Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren

- (1) Jedes Zertifizierungsverfahren und jedes Verfahren zur Rezertifizierung ist gebührenpflichtig. Dies gilt auch für Prüfungsteile nach § 8 und für Prüfungen gemäß § 11 dieser Ordnung. Die Einsichtnahme nach §16 (4) kann gebührenpflichtig sein.
- (2) Die Höhe der Zertifizierungs- bzw. Prüfungsgebühren richtet sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der DGQ-Personalzertifizierung.
- (3) Bei Rücktritt oder nach Ausschluss von einer Prüfung besteht kein Anspruch auf Erstattung der Prüfungsgebühren.

## § 19 Revision

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung soll Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren absichern und unterstützen. Das bedeutet, dass diese Ordnung stets an ein dynamisch sich änderndes Zertifizierungsprogramm angepasst werden muss. Der Zertifizierungsbeirat der DGQ ist daher berechtigt, diese Ordnung jederzeit einer Revision zu unterziehen.
- (2) Änderungen der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung sind in angemessener Form bekannt zu geben.

## § 20 Inkrafttreten

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft. Sie findet Anwendung auf alle nach dem Veröffentlichungsdatum durchgeführten Zertifizierungsverfahren und Prüfungen der DGQ.
- (2) In Überleitungsphasen kann der Zertifizierungsbeirat beschließen, dass – zeitlich begrenzt – Zertifizierungen und Prüfungen nach den Modalitäten der jeweils bisherigen Zertifizierungs- und Prüfungsordnung durchgeführt werden können.
- (3) Die Zertifizierungs- und Prüfungsordnung wird im Internet auf der Homepage der DGQ veröffentlicht.

Frankfurt am Main, den 24. März 2011