

Zertifizierungs- und Prüfungsordnung (ZPO)

Allgemeine Bestimmungen

17. neubearbeitete Fassung
vom 01. November 2017

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. 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 der Zertifizierung der betreffenden Personen abschließen.

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

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

Hinweise:

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

Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung ist Eigentum der DGQ e.V.

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

Zertifizierungs- und Prüfungsordnung - Allgemeine Bestimmungen - in der Fassung vom 26. Juni 2017

- § 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 Prüfungsprozesse, die von der Personenzertifizierungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) - im Nachfolgenden DGQ-Personenzertifizierungsstelle 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.

§ 2 Zertifizierungsbeirat

- (1) Der Zertifizierungsbeirat unterstützt beratend unter Achtung seiner Unabhängigkeit die Personenzertifizierungsstelle bei der Durchführung folgender Aufgaben:
 - Wahrung der Unparteilichkeit / Neutralität in den Prüfungs- und Zertifizierungsprozessen auf Basis der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung, insbesondere der Wahrung des Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsatzes
 - Behandlung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen
 - Mitwirkung bei Erstellung, Erprobung und Validierung von Zertifizierungsprogrammen und den zugehörigen Durchführungsbestimmungen gemäß § 3 Abs. 6 und 7
 - Entwicklung von angemessenen und validen Prüfungs- und Bewertungsverfahren
 - Evaluation von Prüfungsverfahren mittels Prüfermonitoring und Durchführung von Prüfungsaudits.
- (2) Zur Durchführung seiner Aufgaben kann der Zertifizierungsbeirat Themen bezogene, temporär arbeitende Arbeitsgruppen einsetzen, die ihre Arbeitsergebnisse dokumentieren und die dem Zertifizierungsbeirat und der Zertifizierungsstelle berichten.
- (3) Der Zertifizierungsbeirat ist personell so zusammengesetzt, dass die Interessen interessierter Kreise ausgewogen vertreten werden.
- (4) 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.
- (5) Über alle Sitzungen des Zertifizierungsbeirates wird ein Protokoll angefertigt.
- (6) Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates haben über alle relevanten Vorgänge des Zertifizierungs- und Prüfungsverfahrens gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

§ 3 Zertifizierungsprozesse, Zertifizierungsprogramm

- (1) Die Zertifizierungsprozesse zur Zertifizierung von Personen nach DIN EN ISO 17024 beziehen sich u.a. auf das jeweilige DGQ-Zertifizierungsprogramm.
- (2) Zertifizierungsprogramme können sowohl Anforderungen an die Qualifikation als auch an die Kompetenz beinhalten.
- (3) Zertifikate können Qualifikationen oder Kompetenzen bescheinigen. Akkreditierte Zertifikate nach DIN EN ISO 17024 bescheinigen Kompetenzen und unterliegen der Überwachung durch die Personenzertifizierungsstelle. Sie sind grundsätzlich zeitlich befristet.
- (4) Prüfungen sind Bestandteile des Zertifizierungsprozesses. Sie dienen als Nachweis der Qualifikation bzw. der Kompetenz des Antragstellers/ Prüfungskandidaten.
- (5) Weiter gehende Anforderungen zum Nachweis von Kompetenzen werden im jeweiligen Zertifizierungsprogramm definiert und sind gegenüber der Personenzertifizierungsstelle nachzuweisen.
- (6) Die Zertifizierungsvoraussetzungen und Bedingungen für die einzelnen Prüfungen werden in Durchführungsbestimmungen beschrieben. Sie sind Bestandteil dieser Ordnung.
- (7) In den Durchführungsbestimmungen werden geregelt:
 1. Geltungsbereich
 2. Zertifizierungsvoraussetzungen
 3. Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung
 4. Prüfungsgegenstand
 5. Durchführung der Prüfung
 6. Prüfungsanforderungen
 7. Zulassung von Hilfsmitteln
 8. Bewertung von Prüfungsleistungen
 9. Zertifikate
 10. Inkrafttreten

§ 4 Prüfungsgegenstand

Durch die Prüfung soll festgestellt werden, ob der Prüfungskandidat die Qualifikation bzw. Kompetenz 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-Personenzertifizierungsstelle erfolgen.
- (4) Die Anzahl der Teilnehmer an einer Prüfung ist begrenzt.

§ 6 Prüfungsorganisation

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle ist verantwortlich für die Organisation der Prüfungen. Sie kann die Organisation an Dritte delegieren.
- (2) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle 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 nachweist, die dem Qualifikations- bzw. Kompetenzprofil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms entspricht.
- (2) Der Prüfer selbst soll das gleiche oder ein höherwertiges Zertifikat besitzen als das, welches Gegenstand der Prüfung ist.
- (3) In begründeten Einzelfällen kann die DGQ-Personenzertifizierungsstelle 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 Personenzertifizierungsstelle zugelassen.

§ 8 Durchführung der Prüfung

- (1) Eine Prüfung kann aus mehreren Teilen bestehen. Jede Prüfung bzw. jeder Prüfungsteil kann in schriftlicher, mündlicher oder mündlich-praktischer Form durchgeführt werden. Näheres regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung der Prüfung gemäß § 3 Abs. (6).
- (2) Schriftliche Prüfungen können z. B. sein:
 1. Aufgaben in allgemeiner und / oder programmierter Form (z. B. Multiple- oder Single-Choice-Form)
 2. eine schriftliche Ausarbeitung
- (3) Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen können z.B. sein:
 1. eine Gruppenarbeit mit Moderation
 2. ein Rollenspiel / eine Simulation
 3. eine Präsentation
 4. eine Arbeitsplatzprüfung
 5. ein Assessment
 6. ein Fachgespräch oder eine moderierte Diskussion.
- (4) Schriftliche Prüfungen werden von mindestens einem Prüfer oder einer Prüfaufsichtsperson abgenommen.
- (5) Mündliche bzw. mündlich-praktische 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 Personenzertifizierungsstelle 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) Bei der Bewertung von Prüfungsleistungen können bei Über- oder Unterschreitung verpflichtender Zeitvorgaben Punktabzüge vorgesehen werden.
- (3) Die Prüfung ist bestanden, wenn die in der jeweiligen Durchführungsbestimmung festgelegte Mindestpunktzahl erreicht wird.

- (4) Die Bewertung der mündlichen / praktischen Prüfungsleistung erfolgt durch den / die Prüfer auf Basis einzelner fachlicher Kriterien mit folgendem Ergebnis:
 1. Die erbrachte Leistung entspricht im vollen Umfang dem geforderten Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
 2. Die erbrachte Leistung entspricht weitgehend dem geforderten Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
 3. Die erbrachte Leistung ist nicht ausreichend, um das Profil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms noch zu erfüllen.
- (5) Die Bewertung wird dem Prüfungsteilnehmer nicht begründet.
- (6) Die Auswertung von Prüfungen und Prüfungsteilen kann maschinell erfolgen. Sie wird durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle 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 sollte zum nächstmöglichen Termin, spätestens aber innerhalb eines Zeitjahres erfolgen.

§ 12 Täuschungshandlungen, Störungen

- (1) Begeht ein Teilnehmer eine Täuschungshandlung, so vermerkt der Prüfer oder die Prüfaufsichtsperson Tatbestand und Umstände auf den Prüfungsunterlagen oder im Prüfungsbericht. Die Entscheidung über die Anerkennung der Prüfung trifft die Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Teilnehmer, die eine erhebliche Störung des Prüfungsablaufes verursachen, können von der Prüfung ausgeschlossen werden. Die Entscheidung trifft der Prüfer bzw. die Prüfaufsichtsperson. 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.
- (4) Von den zu Prüfungszwecken ausgehändigten Unterlagen dürfen keine Kopien, Fotografien oder Aufzeichnungen durch den Prüfungsteilnehmer erstellt werden.

§ 13 Feststellung des Prüfungsergebnisses

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle stellt das Ergebnis der Prüfung fest.
- (2) Jeder Prüfungsteilnehmer erhält einen Prüfungsbescheid.
- (3) Die Benachrichtigung der Prüfungsteilnehmer erfolgt zeitnah nach der Prüfung durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle. Das Ergebnis der Bewertung (Punktzahl) wird weder dem Prüfungsteilnehmer noch Dritten mitgeteilt.
- (4) Alle Benachrichtigungen bedürfen der Schriftform.

§ 14 Zertifikate

- (1) Jeder Teilnehmer erhält das beantragte Zertifikat, wenn alle Voraussetzungen des Zertifizierungsprogramms erfüllt sind und die Prüfung bestanden ist.
- (2) Das Zertifikat enthält folgende Angaben:
 1. DGQ-Logo und –Bildzeichen und ggf. das Logo des DGQ-Vertragspartners
 2. eine eindeutige Zertifikatsnummer
 3. Name, Geburtstag und Geburtsort der zertifizierten Person
 4. den Verweis auf das zu Grunde liegende Zertifizierungsprogramm
 5. den Geltungsbereich der Zertifizierung, soweit vorgesehen
 6. Geltungsdauer und Auslaufdatum des Zertifikates, soweit vorgesehen
 7. Logo der Akkreditierungsstelle, sofern zutreffend
- (3) Das Zertifikat wird vom Präsidenten der DGQ und dem Leiter der Personenzertifizierungsstelle unterschrieben. Elektronisch erzeugte und aufgedruckte Unterschriften sind zulässig, wenn die Zertifikatsentscheidung aktenkundig nachvollziehbar ist.
- (4) Das Zertifikat ist Eigentum der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (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 die Personenzertifizierungsstelle. Der Vorgang bedarf der Schriftform.

§ 15 Überwachung und Rezertifizierung

- (1) Zertifikate mit angegebener Gültigkeitsdauer unterliegen der Überwachung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Die Rezertifizierungsbedingungen werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle festgelegt und veröffentlicht. Sie basieren auf 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 Gültigkeitsdauer, so entspricht die Aufbewahrungsfrist dieser Gültigkeitsdauer zuzüglich zwei weiterer Jahre.
- (3) Eine elektronische Archivierung der zertifizierungsrelevanten Unterlagen ist zulässig.
- (4) Auf Antrag erhält der Prüfungsteilnehmer Einsicht in seine Prüfungsunterlagen in der DGQ-Geschäftsstelle. Der Antrag ist schriftlich an die DGQ-Personenzertifizierungsstelle zu richten. Der Antrag ist zu begründen.

§ 17 Rechtsmittel

- (1) Einsprüche gegen eine Zertifizierungsentscheidung sind innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheides bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle unter Angabe von Gründen schriftlich vorzubringen.
- (2) Über den Einspruch entscheidet die Leitung der Personenzertifizierungsstelle unter Berücksichtigung der Stellungnahme des Zertifizierungsbeirates der DGQ. Der weitere Rechtsweg ist ausgeschlossen.

§ 18 Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren

- (1) Jeder Zertifizierungsprozess einschließlich aller Bestandteile und der 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-Personenzertifizierungsstelle.
- (3) Bei Rücktritt im Sinne von § 10 (2), 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 Umfeld angepasst werden muss. Die Zertifizierungsstelle 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 Zertifizierungsprozesse und Prüfungen der DGQ.
- (2) In Überleitungsphasen kann die Zertifizierungsstelle 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 01. November 2017