Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm

Notfall- und Krisenmanager (TÜV®)

Effektives Handeln vor, in und nach Ausnahmesituationen

Inhalt

1.	Allgemein	2
2.	Anwendungsbereich	2
3.	Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung	2
4.	Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel	3
5.	Prüfungsübersicht	3
6.	Schriftliche Präsenzprüfung	3
7.	Schriftliche Online-Prüfung	4
8.	Gesamtbewertung	4
9.	Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung	4
10.	Gültigkeit und Eindeutigkeit der Zertifikate	5
11.	Mitgeltende Unterlagen	5
12.	Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung Notfall- und Krisenmanager (TÜV®)	6

Herausgeber und Eigentümer:
TÜV NORD CERT GmbH
Zertifizierungsstelle für Personen
Am TÜV 1
45307 Essen
E-Mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perszert@tuev-nord.de

Rev. 01
Status: freigegebene, 23.12.2024
Gültig ab: 23.12.2024

Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm Notfall- und Krisenmanager (TÜV®)

Effektives Handeln vor, in und nach Ausnahmesituationen

1. Allgemein

Die Ausbildung zum Notfall- und Krisenmanager geht intensiv auf die sich rasant verändernde Sicherheitslage und Krisenlandschaft ein. Notfall-und-Krisenmanager erlernen gezielte Handlungsanweisungen, um Krisen schnell und effektiv identifizieren, optimal zu reagieren und mit Angst und Stress kontrolliert umgehen zu können. Sie treffen gute organisatorische, personelle, wirtschaftliche, kommunikative und juristische Vorbereitungen im Rahmen der Krisenprävention, um auch bei hoher persönlicher Belastung Krisen zu managen, diese zu isolieren und bestenfalls zu eliminieren.

Wirkungsvoll und mit so wenig Schäden wie möglich lassen sich Krisen letztlich nur im Team bewältigen. Notfall- und Krisenmanager kennen interne und externe Schnittstellen, die sie in einem Krisenfall nutzen können und bei manchen Notfällen sogar nutzen müssen, wie z. B. die Lebensmittelbehörde im Falle einer Kontamination. Die Nachbereitung einer jeden Ausnahmesituation ist eine weitere wichtige Aufgabe von Notfall- und Krisenmanagern im Rahmen eines professionellen Krisenmanagements. Angefangen bei der Intensivierung hilfreicher Aspekte während einer Krise über die Verbesserung von Handlungs- und Entscheidungsabläufen bis hin zur Notfallseelsorge und psychologischen Nachbetreuung.

Notfall- und Krisenmanager stellen mit bestandener Prüfung ihr Wissen unter Beweis und erhalten als Nachweis ein Zertifikat der TÜV NORD CERT, um zusätzliche Funktions- und Arbeitsbereiche in Ihrem Unternehmen zu übernehmen. Darüber hinaus dient das Zertifikat Notfall- und Krisenmanager (TÜV) auch als Nachweis für Versicherungen (z. B. Entführungsversicherung).

2. Anwendungsbereich

Dieser Leitfaden gilt für alle Zertifizierungsverfahren zum Erlangen des Zertifikats Notfall- und Krisenmanager (TÜV) im Rahmen von anerkannten Lehrgängen. Die Lehrgänge können sowohl als Präsenzschulung, Blended Learning als auch Online anerkannt sein.

3. Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung

	Ausbildung / ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung	Berufserfahrung	Schulung im Zertifizierungsgebiet
Notfall- und Krisenmanager	abgeschlossene Berufsausbildung / ersatzweise 5 Jahre Berufserfahrung	2 Jahre	fachbezogener Lehrgang mit mind. 24 UE*. und erfolgreichem Abschluss

Hinweise zur Tabelle:

- 1 UE entspricht einer Unterrichtseinheit von 45 Minuten.
- „Erfolgreicher Abschluss“ bedeutet das Bestehen der zum Lehrgang bzw. zur Zertifizierung gehörenden Abschlussprüfung gemäß diesem Personenzertifizierungsprogramm.

4. Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel

Die Präsenzprüfungen nach Präsenzlehrgängen finden in der Regel am letzten Lehrgangstag oder am Tag nach dem letzten Lehrgangstag am Ort des Lehrgangs statt.

Für Online-Prüfungen werden entsprechende separate Termine angeboten.

Aktuelle technische Voraussetzungen finden sich unter folgendem Link:
https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/bildung/unternehmensangebote/personenzertifizierung/pruefungsinformationen-online/

Einige Tage vor der Prüfung bekommen die Kandidatinnen und Kandidaten eine E-Mail mit den Zugangsvoraussetzungen, Links, Installationsanleitungen, der geltenden Prüfungsordnung für Online-Prüfungen und speziellen Informationen zur jeweiligen Prüfung. Darüber hinaus werden mit der Mail die notwendigen Passwörter zur Prüfung mitgeteilt.

Es sind keine Unterlagen als Hilfsmittel zugelassen.
Bei Bedarf sind Taschenrechner erlaubt, andere elektronische Hilfsmittel sind nicht zulässig.

5. Prüfungsübersicht

Prüfung Notfall- und Krisenmanager (TÜV)	schriftlich:
Dauer:	60 min.
Anzahl der Prüfungsaufgaben gesamt:	30
MC-Aufgaben:	30
Höchstpunktzahl:	30
Mindestpunktzahl:	18 (60 %)

Details s. Anlagen

6. Schriftliche Präsenzprüfung

Die Prüfungsaufgaben werden in einem separaten Aufgabenheft vorgelegt. Die Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe werden auf den Seiten des Einzelberichts eingetragen. Nur die Antworten auf dem Einzelbericht werden gewertet.

Die MC-Aufgaben sind im Singular formuliert, sodass ein Rückschluss auf die Anzahl der richtigen Lösungen nicht möglich ist. Es muss unter mehreren vorgegebenen Auswahlmöglichkeiten durch Ankreuzen jede richtige Lösung ausgewählt werden. Es können eine, mehrere oder alle Auswahlmöglichkeiten richtig sein. Für jede richtig beantwortete MC-Aufgabe gibt es einen Punkt. Eine Aufgabe ist richtig gelöst, wenn die Kreuze an den richtigen Stellen der Tabelle gesetzt sind. Gar nicht oder nicht vollständig richtig gelöste Aufgaben erhalten null Punkte. Es gibt keine Bruchteile von Punkten.

7. Schriftliche Online-Prüfung

Die Prüfungsaufgaben erscheinen einzeln auf dem Bildschirm. Die Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe werden direkt zur Aufgabe eingetragen.

Die MC-Aufgaben sind im Singular formuliert, sodass ein Rückschluss auf die Anzahl der richtigen Lösungen nicht möglich ist. Es muss unter mehreren vorgegebenen Antwortmöglichkeiten durch Anklicken jede richtige markiert werden. Es können eine, mehrere oder alle Auswahlmöglichkeiten richtig sein.
Für jede richtig beantwortete MC-Aufgabe gibt es einen Punkt. Eine Aufgabe ist richtig gelöst, wenn die Markierungen an den richtigen Stellen gesetzt sind. Gar nicht oder nicht vollständig richtig gelöste Aufgaben erhalten null Punkte. Es gibt keine Bruchteile von Punkten. Die Aufgaben werden automatisch gewertet.

8. Gesamtbewertung

Die Prüfung Notfall- und Krisenmanager (TÜV) ist bestanden, wenn die schriftliche Prüfung bestanden ist.

Es erfolgt keine Mitteilung über Einzelergebnisse oder Punktzahlen.

Maßgeblich für die Bewertung sind bei nachträglichen Korrekturen, die erreichten 60 %, nicht die auf- oder abgerundete Punktzahl.

9. Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung

Bei bestandener Prüfung wird durch die TÜV NORD CERT ein Zertifikat ausgestellt.

Das Zertifikat enthält folgende Angaben:

a) Personalien der zertifizierten Person (Titel, Vorname, Name, Geburtsdatum,
b) Bezeichnung der Qualifikation
c) Prüfungsinhalte
d) Unterschrift der Fachleitung Personenzertifizierung
e) Ausstellungsdatum

Jedes Zertifikat erhält eine eindeutige Nummer:

44-02-10101225-tt.mm.jjjj- DE02-32157 (Beispiel)

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
01/02	Zertifikat
10101225	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietes
tt.mm.jjjj	Tag der Prüfung
DE 02	Kennzahl des Prüfungszentrums
32157	Prüfungszentrumsspezifische Kandidatenidentifikationsnummer

Das Zertifikat darf nur in der zur Verfügung gestellten Form verwendet werden. Es darf nicht nur teil- oder auszugsweise benutzt werden. Änderungen des Zertifikats dürfen nicht vorgenommen werden. Das Zertifikat darf nicht irreführend verwendet werden.

10. Gültigkeit und Eindeutigkeit der Zertifikate

Die Bescheinigung der bestandenen Prüfung ist unbegrenzt gültig.

11. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

12. Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung Notfall- und Krisenmanager (TÜV®)

Themenbereich und Lerninhalte	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
1. Rechtliche Aspekte (RA)	**0,5 UE**	**1 MC**
2. Organisation des Krisenmanagements (OKM) • Rolle der unternehmerischen Eigenverantwortung • - Rolle der Unternehmensgrundsätze in der Krise: Organisationsprinzipien • - Einbindung in die Unternehmensorganisation und Beteiligte (Definition Krisenstab/erweiterter Krisenstab) • - Aufgaben und Rolle eines Krisen- und Notfallmanagers • - Rolle des Managements in der Krise • - Rolle der Behörde und anderen externen Beteiligten	**2 UE**	**3 MC**
3. Typische Unternehmenskrisen (UK) • Brand/Explosionen, Hochwasser, unautorisiertes Handeln durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Verletzung Datenschutz), Umwelthavarien • Steigende Gefahren in der Zukunft: • Pandemie • Cyberkriminalität, Datenschutz • Anschläge/Terrorismus • Suizid • Amoklagen (z. B. an Schulen) • Entführung • Mobbing	**1 UE**	**2 MC**
4. Krisenbewältigungsstrategien (KBS) • Chancen und Risiken in der Krise • Die Rolle der Angst vor Krisenentscheidungen • Krisenmanagement und Tagesarbeit • Möglichkeiten der Prävention	**2 UE**	**3 MC**

5. Krisenplan (KP) • Risikoanalyse • Erstellung Krisen- und Notfallabwehrplan • Krisenumgang: Planung und Administration • Krisenablaufprozess • Krisenkommunikation intern/extern (Presse/Öffentlichkeitsarbeit) • Anforderungen an Lageraum/Krisenraum • Sofortmaßnahmen/„memory items"/Checklisten/„was wir von Piloten lernen können" • Überführung in normales Tagesgeschäft (BCM: Business Continuity Management)	**8 UE**	**8 MC**
5. Krisentraining und Krisenprävention (TP) • Inhalte, Frequenz, Medium, technische Ausstattung Krisenraum/Lagerraum/Kriseninterventionsteams	**2 UE**	**3 MC**
6. Umgang mit speziellen Krisen (SK) • Krisenmanagement bei Produktkontamination und Warenrückführungsmanagement bei internen/externen Ursachen • Sicherheitsvorkehrungen bei Auslandsentsendungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Stichwort „Expats" Krisenmanagement an schulischen Einrichtungen	**4 UE**	**4 MC**
7. Betreuung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern während und nach Krisen (MB) • Krisenstab • Erweiterter Krisenstab • Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kriseninterventionsteams • Betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Angehörige Kundinnen und Kunden und deren Angehörige	**2 UE**	**3 MC**
8. Vertragsbeziehungen und rechtliche Zusammenhänge (VZ) • Externe Krisenberatung • Kosten und Vertragsinhalte Versicherungen (Produktschutz/Entführung etc.)	**2,5 UE**	**3 MC**
6. Abschlussprüfung, schriftlich	**60 min.**	**30 MC**

*

UE: Unterrichtseinheit à 45 Minuten
MC: Multiple-Choice-Aufgaben
o: offene Aufgaben

In der Tabelle „Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen Prüfung" handelt es sich bei den Angaben der Unterrichtseinheiten um Richtwerte, die in Einzelfällen bedingt durch Zusammensetzung der Teilnehmenden, Vorkenntnisse und Teilnehmerzahl geringfügig abweichen können. Die hier dargestellte Reihenfolge der Themen muss nicht der Reihenfolge der Themen des Lehrgangs entsprechen.