

Leitfaden zum Personenqualifizierungsprogramm **Prozessmanager (TÜV®)**

Inhalt

1.	Allgemein	2
2.	Geltungsbereich	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 digitale Prüfung	3
8.	Gesamtbewertung	4
9.	Zertifikaterteilung	4
10.	Mitgeltende Unterlagen	4
11.	Anlage 1: Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen/digitalen Prüfung Prozessmanager (TÜV®)	5

Herausgeber und Eigentümer:

TÜV NORD CERT GmbH

Personenzertifizierungsstelle

Langemarckstr. 20

45141 Essen

E Mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perscert@tuev-nord.de

Rev. 01

Status: freigegeben 16.08.2021, BM

Leitfaden zum Personenqualifizierungsprogramm Prozessmanager (TÜV®)

1. Allgemein

Die Komplexität der Unternehmen nimmt immer weiter zu. Prozesse gehen über Abteilungsgrenzen hinaus, müssen fehlerfrei unter beherrschten Bedingungen ablaufen, sodass die Produktqualität gewährleistet wird. Ein Prozessmanagement identifiziert Unternehmensprozesse und diese werden konsequent auf die Kundenanforderungen ausgerichtet. Qualitätsmanagementsysteme werden durch beherrschte Prozesse getragen. Qualitätssicherungsmaßnahmen sichern und verbessern die Geschäftsprozesse. Dieser eigenständige Bereich hat eigene Anforderungen an die Mitarbeiterqualifikation, den normativen Bereich und die Risikobewertung und unterstützt die fortlaufende Verbesserung.

In der Veranstaltung werden die Bedeutung des Prozessverbesserungszyklus und die Steuerung und Kontrolle der Prozesse mittels Performance-Indikatoren dargestellt. Wichtige Parameter werden vorgestellt und Wertstromdesign als Teil des Lean-Managements in der Produktion betrachtet. Leanmanagement berücksichtigt auch den administrativen Bereich Ihres Unternehmens.

2. Geltungsbereich

Dieser Leitfaden gilt für alle Zertifizierungsverfahren zum Erlangen des Zertifikats Prozessmanager (TÜV®) im Rahmen von anerkannten Lehrgängen. Die Lehrgänge können sowohl als Präsenzschiung, Blended Learning als auch Online anerkannt sein.

3. Eingangsvoraussetzungen zur Teilnahme an der Prüfung und zur Zertifikatserteilung

	Ausbildung	Berufserfahrung	Schulung im Zertifizierungsgebiet	fachliche Kenntnisse
Prozessmanager	abgeschlossene Berufsausbildung / gleichwertig	2 Jahre in der Produktion und Qualitätssicherung	fachbezogener Lehrgang mit mind. 32 UE* und erfolgreichem Abschluss	Grundlagenwissen Qualitätsmanagement nach ISO 9001

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 Zertifizierungsprogramm.

4. Prüfungsgegenstand und Prüfungshilfsmittel

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

Für digitale Prüfungen werden entsprechend separate Termine angeboten.

Aktuelle technische Voraussetzungen finden sich unter folgendem Link:

<https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/bildung/personenzertifizierung/pruefungsinformationen-1/>

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

Als Hilfsmittel sind Lehrgangsunterlagen, Lehrbücher, die relevanten normativen Dokumente sowie eigene Aufzeichnungen in Papierform zugelassen. Die Nutzung digitaler Unterlagen ist nicht gestattet. Bei Bedarf sind Taschenrechner erlaubt, andere elektronische Hilfsmittel sind nicht zulässig.

5. Prüfungsübersicht

Prüfung zum Prozessmanager	schriftlich:
Dauer:	60 min.
Anzahl der MC-Prüfungsaufgaben:	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 trägt der Kandidat auf den Seiten des Einzelberichts ein. Nur die Antworten auf dem Einzelbericht werden gewertet.

Bei den MC-Aufgaben wird unter mehreren vorgegebenen Lösungen durch Ankreuzen jede richtige ausgewählt. 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 digitale Prüfung

Die Prüfungsaufgaben erscheinen einzeln auf dem Bildschirm. Lösungen zu jeder Prüfungsaufgabe trägt der Kandidat direkt in der Aufgabe ein.

Bei den MC-Aufgaben wird unter mehreren vorgegebenen Lösungen durch Anklicken jede richtige markiert. 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 Prozessmanager (TÜV®) ist bestanden, wenn die schriftliche Prüfung bestanden ist.

Es erfolgt keine Mitteilung über Einzel- oder Punkteergebnisse.

9. Zertifikaterteilung

Dem Kandidaten wird bei bestandener Prüfung und Erfüllung der weiteren Anforderungen durch die TÜV NORD CERT ein Zertifikat ausgestellt.

Das Zertifikat enthält folgende Angaben:

- a) Personalien des Kandidaten (Titel, Vorname, Name, Geburtsdatum, Geburtsort, ggf. mit Länderangabe)
- b) Bezeichnung der Qualifikation
- c) Prüfungsinhalte
- d) Unterschrift der Fachleitung Personenzertifizierung
- e) Ausstellungsdatum
- h) Ausbildungsträger

Jedes Zertifikat erhält eine eindeutige Nummer:

44-02-20401105-tt.mm.jjjj- DE02-32157 (Beispiel)

Die Nummer setzt sich wie folgt zusammen:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Personenzertifizierung
02	Zertifikat
20401105	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietes
tt.mm.jjjj	Tag der Prüfung
DE02	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. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung für Präsenzprüfungen (TÜV®)

Allgemeine Prüfungsordnung für digitale Prüfungen (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

**11. Anlage 1:
Themen des Lehrgangs und Prüfungsmodalitäten der schriftlichen/digitalen Prüfung
Prozessmanager (TÜV®)**

Themenbereich und Lerninhalte	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
<p>1. Grundlagen Prozess- und Leanmanagement (GL)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozessdefinition • Prozesssteuerung • Key Performance Indicator (KPI) • Prozessverantwortlichkeiten • Prozessmodelle • Kundendefinition in Prozessen • Werkzeuge und Techniken zur Analyse und Verbesserung des Prozessmanagements 	6 UE	6 MC
<p>2. Werkzeuge und Techniken (WT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorgehensweise und Anwendung des Werkzeugs „Erfolgsfaktoren/Prozessmatrix“: Prozesse mithilfe des Werkzeugs an Unternehmensstrategien und Unternehmensziele ausrichten Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen Methoden zur Input-Output-Analyse, zur Identifikation von Risiken in Prozessen, Prozessmonitoring und -reporting Mögliche Werkzeuge: SIPOC, W-Fragen zum Input/Output, Schnittstellen bzw. Servicelevelvereinbarungen, Risk Assessment in Prozessen, FMEA • Blue-Printing: Risikoaspekte und Effizienzbetrachtungen • Grundzüge des Lean-Thinking und ausgewählte Toyota-Prinzipien: Unterbrechung der Prozesse bei Fehlern Ständige Prozesse zur Fehlerdeckung Visuelle Kontrollsysteme Entscheidungsfindung im Team • Wertstrom Vorgehensschritte zum Wertstromdesign Symbole und Anwendungsszenarien Ermittlung des Wertstroms Soll-Wertstrom Einsatz von Kanban Anwendung der Wertstromanalyse 	16 UE	14 MC

<p>3. Management und Prinzipien (MP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prinzipien des Lean-Managements: Pull-Prinzip Glätten und Nivellieren • Kanban und Fließfertigung • Leanmanagementprinzipien in der Instandhaltung anhand der Umsetzung von TPM: Beseitigung von Schwerpunktproblemen Autonome Instandhaltung Instandhaltungsprävention Rüstzeitenreduzierung • Grundzüge zur Rüstzeitenoptimierung (SMED – Single Minute Exchange of Die): Verlagerung von Vor- und Nachbereitung Trennung und Umwandlung von internen und externen Rüsten Zeitaufwand reduzieren für internes Rüsten • Prinzipien im administrativen Bereich: 5S-Methode 5S-Audits auch im Bürobereich Organisation der Arbeitsplätze, Hilfsmittel, EDV, der Arbeit etc. Checklisten für Selbstbewertung und KVP Shopfloor-Management visuelles Management nachhaltige Aktivierung von Mitarbeitern 	10 UE	10 MC
<p>6. Abschlussprüfung</p>		
<p>schriftlich</p>	60 min.	30 MC

*

UE: Unterrichtseinheit à 45 Minuten

MC: Multiple Choice Aufgaben

o: offene Aufgaben