

Leitfaden zum Personenzertifizierungsprogramm **Notfall- und Krisenmanager (TÜV®)**

Effektives Handeln vor, in und nach Ausnahmesituationen

Inhalt

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

Guideline for the Certification Scheme of Persons **Emergency and crisis manager (TÜV®)**

Effective action before, during and after exceptional situations

Content

3	1.	General information	3
4	2.	Scope	4
4	3.	Recommended prior knowledge	4
4	4.	Requirements for the granting of the certificate	4
5	5.	Subject of examination and aids permitted for an exam	5
5	6.	Overview of Examination	5
6	7.	Written face-to-face examination	6
6	8.	Written live-online examination	6
7	9.	Overall evaluation	7
7	10.	Certification and issuance of Certificate	7
8	11.	Validity of certificates of achievement	8
8	12.	Applicable documents	8
9	13.	Annex 1: Topics of the course and examination modalities of the written examination Emergency and crisis manager (TÜV®)	12

TÜV NORD CERT – Personal certification

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. 02

Status: freigegeben/released, BM 15.09.2025

Gültig ab: 15.09.2025 bis 31.12.2025

Publisher and owner:

TÜV NORD CERT GmbH

Certification body of persons

Am TÜV 1

45307 Essen

E-mail: TNCERT-PZ@tuev-nord.de / perszert@tuev-nord.de

Rev. 02

Status: freigegeben/released, BM 15.09.2025

Valid from: 01/01/2026 to 31/12/2025

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).

Guideline for the Certification Scheme for persons **Emergency and crisis manager (TÜV®)**

Effective action before, during and after exceptional situations

1. General information

Emergency and crisis manager training deals intensively with the rapidly changing security situation and crisis landscape. Emergency and crisis managers learn specific instructions on how to recognize crises quickly and effectively, react optimally and deal with fear and stress in a controlled manner. As part of crisis prevention, they make good organizational, personnel, economic, communication and legal preparations manage, contain and, in the best case, eliminate crises, even in the face of high personal stress.

Ultimately, crises can only be managed effectively and with as little damage as possible as a team. Emergency and crisis managers know internal and external interfaces that they can use in the event of a crisis and are even obligated to use in some emergencies, such as the food authorities in the event of contamination. The follow-up of an exceptional situation is another important task of emergency and crisis managers as part of professional crisis management. Starting with the intensification of helpful aspects during a crisis, through the improvement of action and decision-making processes to emergency pastoral care and psychological after-care.

Emergency and crisis managers prove their knowledge by passing the exam and receive a certificate from TÜV NORD CERT as proof that they can take on additional functions and areas of work in your company. In addition, the Emergency and Crisis Manager (TÜV) certificate also serves as proof for insurance companies (e.g. kidnapping insurance).

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 Präsenzs Schulung, Blended Learning als auch Online anerkannt sein.

3. Empfohlene Vorkenntnisse

	Ausbildung / ersatzweise Berufserfahrung für fehlende Ausbildung	Zusätzliche Berufserfahrung,
Notfall- und Krisenmanager (TÜV)	abgeschlossene Berufsausbildung / ersatzweise 5 Jahre Berufserfahrung	2 Jahre

Die empfohlenen Vorkenntnisse müssen nicht nachgewiesen werden, sind aber für die Teilnahme an Schulung und Prüfung sinnvoll.

4. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung

	Schulung im Zertifizierungsgebiet
Notfall- und Krisenmanager (TÜV)	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.

Die Erfüllung der Anforderungen muss durch objektive Nachweise bestätigt werden.

2. Scope

This guideline applies to all certifications for obtaining the certificate Emergency and crisis manager (TÜV®) within the scope of recognized training courses. The courses can be recognized as face-to-face training, blended learning or live-online training.

3. Recommended prior knowledge

	training / alternatively work experience for lack of education	Additional work experience,
Emergency and crisis manager (TÜV)	completed professional training / equivalent alternatively 5 years of work experience	2 years

The recommended prior knowledge does not have to be proven but is useful for participation in the training and examination.

4. Requirements for the granting of the certificate

	Schulung im Zertifizierungsgebiet
Emergency and crisis manager (TÜV)	specialized training with at least 24 TU* and successful completion

Notes on the table:

- *1 TU corresponds to a teaching unit of 45 minutes.
- “Successful completion” means passing the final examination associated with the course or certification in accordance with this certification scheme.

The fulfilment of the requirements must be confirmed by objective evidence.

5. 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:

[FAQ - Personenzertifizierung I TÜV NORD](#)

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

Es sind keine Unterlagen als Hilfsmittel zugelassen.

Bei Bedarf sind Taschenrechner erlaubt, andere elektronische Hilfsmittel sind nicht zulässig.

6. 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

5. Subject of examination and aids permitted for an exam

The face-to-face examinations following face-to-face training usually take place on the last day of the course or on the day after the last day of the course at the location of the course.

Live-online examinations are offered with individual dates and timings.

Current technical requirements can be found under the following link:

[FAQ - Personenzertifizierung I TÜV NORD](#)

A few days before the examination, candidates receive an e-mail with access requirements, links, the applicable examination regulations for live online exams, and specific information about the respective examination.

No documents are permitted as auxiliary means.

If required, calculators are permitted; other electronic means are not allowed.

6. Overview of Examination

Examination Emergency and crisis manager (TÜV)	written:
Duration:	105 min.
Total number of examination questions:	60 min.
MC tasks:	30
Maximum score:	30
Minimum score:	30

Details see attachment

7. Schriftliche Präsenzprüfung

Die Prüfungsaufgaben sind in deutscher Sprache gestellt. 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.

8. 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 Lösungen durch Anklicken jede richtige markiert werden. Es sind immer eine, mehrere oder alle richtigen Lösungen zu kennzeichnen. 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.

7. Written face-to-face examination

The examination questions are set in German. The examination questions are presented in a separate question booklet. The candidate enters the solutions to each examination question on the pages of the individual report. Only the answers on the individual report will be scored.

The MC questions are formulated in the singular, so it is not possible to infer the number of correct answers. Each correct solution must be selected from several given options by ticking the appropriate box. One, several or all options can be correct. One point is awarded for each correctly answered MC question. A question is solved correctly if the markings are placed correctly in the table. Questions that are not solved at all or not solved completely receive zero points. There are no fractional points.

8. Written live-online examination

The examination questions appear individually on the screen. The candidate enters solutions to each examination question directly in the question.

The MC questions are formulated in the singular, so it is not possible to infer the number of correct answers. Each correct solution is selected from several given options by ticking the appropriate box. One, several or all correct options must always be marked. One point is awarded for each correctly answered MC question. A question is solved correctly if the marking are placed correctly in the table. Questions that are not solved at all or not solved completely receive zero points. There are no fractional points. The tasks are scored automatically.

9. 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.

10. Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserteilung

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

Das Zertifikat/Personenzertifikat 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
02	Zertifikat
10101225	Kurzkennzeichnung des Zertifizierungsgebietes
tt.mm.jjjj	Tag der Prüfung
DE 02	Kennzahl des Prüfungszentrums
32157	Prüfungszentrumsspezifische Kandidatenidentifikationsnummer

9. Overall evaluation

The examination area of Emergency and crisis manager (TÜV®) is passed when the written examination has passed.

There will be no notification about individual results or markings.

The 60 % achieved is decisive for the assessment, not the number of points rounded up or down.

10. Certification and issuance of Certificate

The candidate will be issued a certificate by TÜV NORD CERT when the examination is passed and the other requirements are met.

The certificate/certificate of person contains the following information:

- a) Personal information of the candidate (title, first name, last name, date of birth)
- b) Designation of the qualification
- c) Contents of the examination
- d) Signature of the person in charge for certification of persons
- e) Date of issue

Each certificate is assigned a unique number:

44-02-10101225-dd.mm.yyyy- DE02-32157 (example)

The number is composed as follows:

44	TÜV NORD CERT GmbH-Certification of Persons
02	02 certificate
10101225	Product number
dd.mm.yyyy	last examination day
DE02	Code of the examination center
32157	Specific examination center candidate identification number

TÜV NORD CERT – Personal certification

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.

11. Gültigkeit der Zertifikate

Diese Bescheinigung der bestandenen Prüfung ist unbegrenzt gültig

12. Mitgeltende Unterlagen

Allgemeine Prüfungsordnung (TÜV®)

Gebührenordnung für Prüfungen (TÜV®)

The certificate may only be used in the form issued. It may not be used only in part or in extracts. Changes to the certificate may not be made. The certificate may not be used in a misleading manner.

11. Validity of certificates of achievement

Certificates of achievement have no limitations of the validity.

12. Applicable documents

General examination regulation (TÜV®)

Fee schedule for examinations (TÜV®)

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

	Anzahl der UE*	Anzahl der Aufgaben MC*/o*
Themenbereich und Lerninhalte		
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
6. Krisentraining und Krisenprävention (TP) • Inhalte, Frequenz, Medium, technische Ausstattung Krisenraum/Lagerraum/Kriseninterventionsteams	2 UE	3 MC
7. 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
8. 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

9. Vertragsbeziehungen und rechtliche Zusammenhänge (VZ) • Externe Krisenberatung • Kosten und Vertragsinhalte • Versicherungen (Produktschutz/Entführung etc.)	2,5 UE	3 MC
10. 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.

13. Annex 1: Topics of the course and examination modalities of the written examination
Emergency and crisis manager (TÜV®)

	Number of TU*	Number of questions MC*/o*
Topics and learning content		
1. Legal aspects (RA)	0,5 TU	1 MC
2. Organization of crisis management (OKM) • Role of corporate responsibility • Role of corporate principles in a crisis: organizational principles • Integration into the company organization and parties involved (definition of crisis team/extended crisis team) • Tasks and role of a crisis and emergency manager • Role of management in the crisis • Role of the authorities and other external parties	2 TU	3 MC
3. Typical corporate crises (UK) • Fire/explosions, flooding, unauthorized actions by employees (breach of data protection), environmental disasters • Increasing risks in the future: • Pandemic • Cybercrime, data protection • Attacks/terrorism • Suicide • Amok attacks (e.g. at schools) • kidnapping • Bullying	1 TU	2 MC

4. Crisis management strategies (KBS) • Opportunities and risks in the crisis • The role of fear in crisis decisions • Crisis management and day-to-day work • Opportunities for prevention	2 TU	3 MC
5. Contingency plan (KP) • Risk analysis • Preparation of crisis and emergency response plan • Crisis handling: planning and administration • Crisis process • Internal/external crisis communication (press/public relations) • Requirements for storage room/crisis room • Immediate measures/"memory items"/checklists/"what we can learn from pilots" • Transfer to normal day-to-day business (BCM: Business Continuity Management)	8 TU	8 MC
6. Crisis training and crisis prevention (TP) • Contents, frequency, medium, technical equipment Crisis room/storage room/crisis intervention teams	2 TU	3 MC
7. Dealing with special crises (SK) • Crisis management in the event of product contamination and goods return management for internal/external causes • Safety precautions for employees sent abroad, keyword "expats" • Crisis management at school facilities	4 TU	4 MC
8. Support for employees during and after crises (MB) • Crisis team • Extended crisis team • Employees of the crisis intervention team • Affected employees and their relatives • Customers and their relatives	2 TU	3 MC

9. Contractual relationships and legal contexts (VZ) • External crisis counseling • Costs and contract contents • Insurance (product protection/abduction etc.)	2,5 TU	3 MC
10. Final examination, written	60 min.	30 MC

*

TU: 1 TU corresponds to a teaching unit of 45 minutes.

MC: Multiple Choice questions

o: open question

In the table "Topics of the course and examination modalities of the written examination", the details of the teaching units are approximate values which may deviate slightly in individual cases due to the composition of the participants, prior knowledge and number of participants. The order of the topics presented here does not necessarily correspond to the order of the topics of the course.