	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	1/15

# Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren

Dieses Dokument ist inhaltlich identisch mit dem DAR-Dokument DAR-3-EM-07 Ausgabe 06/08, Version 5.0 und wurde mit Genehmigung des DAR unverändert durch die DAkkS Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH übernommen

	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	2/15

## I. Vorwort

Die Institutionen und Lehrkräfte, die Begutachter (im Sinne von DAR-3-EM-06) für Akkreditierungsfragen nach dem Rahmenprogramm schulen, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllen und den damit verbundenen Kriterien (Anforderungen) genügen:

### 1. Institutionen

Die Lehrgangsstätte sollte für die Schulung von hochqualifizierten Fachkräften, bei Bedarf von einzelnen Personen, geeignet und mit den notwendigen dem aktuellen technischen Stand entsprechenden Hilfseinrichtungen ausgestattet sein.

### 2. Lehrkräfte

- Hochschul-, Fachhochschulabschluss oder eine entsprechende Ausbildung in einer wirtschaftswissenschaftlichen, naturwissenschaftlichen oder ingenieurwissenschaftlichen Fachrichtung;
- Dozenten müssen sowohl Erfahrungen als Referent mit psychologischem und pädagogischem Geschick haben als auch die hinreichenden Englischkenntnisse, um Texte von original englischen Normen verstehen und interpretieren zu können.
- Dozenten, die die einzelnen Schulungsinhalte vermitteln, müssen über ausreichende praktische Erfahrungen, z.B. aus der Tätigkeit in der Industrie im Bereich des Qualitätsmanagements in einem Laboratorium, einer Zertifizierungsstelle oder einer Inspektionsstelle aufweisen, d.h. sie müssen generelle Kenntnisse über die Qualitätsphilosophie, das Qualitätsmanagement und hier insbesondere über die systematische Qualitätssicherung, die Qualitätsaudits und über die Konformitätsbewertungsverfahren im zu vermittelnden Tätigkeitsfeld verfügen.
- Dozenten müssen aktuelle Kenntnisse aus den Akkreditierungsstellen (u.a. Überblick über das nationale und internationale Geschehen auf dem Gebiet der Konformitätsbewertung und Akkreditierung sowie die Zusammenhänge zwischen Akkreditieren, Begutachten und Auditieren) haben und die entsprechenden Informationen in die relevanten Themen der Schulungsprogramme einbauen.
- Dozenten sollten mindestens ein Training in Moderations-, Interview- und Verhaltenstechnik absolviert haben.
- Dozenten sollten am regelmäßigen D-A-CH-Tutorenerfahrungsaustausch bzw. an anderen regelmäßigen Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen, die den Erfahrungsaustausch sicherstellen.

## II. Überblick über das Rahmenprogramm

<b>Grundlagen des QM</b>	<b>A</b> (Fakultativer Lehrblock)
<p>Vorträge teilweise mit Diskussion Gruppenarbeiten mit Instruktion und Präsentation</p>	für Personen, die sich im Schnellverfahren auf diesem Wege ein Minimalwissen über QM in Prüf-, Inspektions- bzw. Zertifizierungsstellen aneignen wollen
<b>Akkreditierungs- und Begutachtungstechnik</b> <small>Der Kurs sollte nicht mehr als 24 Teilnehmer umfassen.</small>	<b>B</b> (Obligatorischer Lehrblock)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Option B I</b> (Ausbildung von Begutachtern für <b>Laboratorien</b>)</li> <li>- <b>Option B II</b> (Ausbildung von Begutachtern für <b>Zertifizierungsstellen</b>)</li> <li>- <b>Option B III</b> (Ausbildung von Begutachtern für <b>Inspektionsstellen</b>)</li> </ul>	
<p>Vorträge teilweise mit Diskussion Gruppenarbeiten <small>Eine Übungsgruppe umfasst rund ¼ der Kursteilnehmer.</small> mit Instruktion und Präsentation Rollenspiel bzw. Fallbeispiele <small>Die im Lehrplan verwendeten "Fallbeispiele" sind realistische und detaillierte Szenarien, d. h. Beschreibungen der Gegebenheiten in einem/einer mit Mängeln und Nichtkonformitäten behafteten Laboratorium/Zertifizierungsstelle/Inspektionsstelle.</small></p>	Für Anwärter für Begutachter von Akkreditierungsstellen im deutschsprachigen Raum einschließlich der Thematik der menschlichen Aspekte im Akkreditierungs- und Begutachtungsverfahren
<b>Fitnessstest über A+B</b>	<b>C</b> (Fakultativ)
Test über die Inhalte der Blöcke A + B	Möglichkeit zur Kontrolle des Schulungserfolgs
<b>Praxisnahes Begutachtertraining</b>	<b>D</b> (Fakultativ)
Improvisierte Begutachtungssituation (kein Ersatz für eine obligatorische Hospitation)	Fakultatives Training zur Unterstützung der erworbenen Kenntnisse
<b>Fortbildung</b>	<b>E</b> (Obligatorisch)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen über neueste Entwicklungen auf dem Akkreditierungssektor</li> <li>- Erfahrungsaustausch über Begutachtungstechniken und technische Regeln der Akkreditierung</li> </ul>	

### III. Rahmenlehrplan


#### A. Grundlagen des Qualitätsmanagements (QM) in der Konformitätsbewertung

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>1</sup>
<b>1. TAG</b>		
<b>1. Herkunft und Bedeutung</b> Entwicklung und heutige Bedeutung des QM. Modellbeispiele (Fallbeispiele), Abgrenzung des QM zur Qualitätskontrolle, Verstehen des Nutzens eines modernen QM-Systems, Bedeutung des QM in Europa (EWR-Binnenmarkt).	1. Vortrag	2
<b>2. Nutzen</b> Multiple Choice-Fragen (~10 Fragen) Wichtigste Aspekte eines QM-Systems.	Einzelarbeit Nr. 1 und Pin-Wand-Moderation	1
<b>3. Grundsätze</b> Q-Kreis, QM als Führungsinstrument, Prozessorientierung für Konformitätsbewertungsstellen, Wichtigste Bausteine eines QM-Systems: Managementaufgaben, Audits, Dokumente.	2. Vortrag	1
<b>4. Grundlagen</b> EN ISO 9000:2000, EN ISO 9001:2000, EN ISO 9004:2000 und EN ISO/IEC 17000-Reihe (EN 45000-Reihe) im Vergleich	3. Vortrag	1,5
<b>5. Q-Management und Q-Dokumentation</b>		
5.1 Fallbeispiel 1 Einführung/Instruktion zu GA-1 und GA-2	Instruktion	0,5
5.2 Was muss das Management wissen und entscheiden?	Gruppenarbeit GA-1	1
5.3 Was beinhaltet die Q-Dokumentation?	Gruppenarbeit GA-2	1

<sup>1</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>2</sup>
<b>2. TAG</b>		
5.4 Präsentation der GA-1 im Plenum	Präsentation	0,5
5.5 Präsentation der GA-2 im Plenum	Präsentation und Pin-Wand	0,5
<b>6. Laboratorien - Zusammenhang zwischen EN ISO/IEC 17025 und EN ISO 9000, 9001, 9004:2000</b>  Wichtigste Punkte, die in EN ISO 9000, 9001, 9004:2000 detaillierter beschrieben sind als in EN 45000-Reihe bzw. EN ISO/IEC 17000-Reihe; z. B. Validierung, Projektmanagement, Vertragsüberprüfung, Dokumentenlenkung	Hier fachlichen Schwerpunkt setzen: auch Normen für Inspektions- und Zertifizierungsstellen behandeln (nicht nur 17025)  4. Vortrag	1,5
<b>7. Kalibrierung und messtechnische Rückführung</b>		
7.1 Messtechnische Rückführung auf SI-Einheiten oder geeignete Normale	5. Vortrag	0,5
7.2 Abläufe einer Kalibrierung am Fallbeispiel 1		
– Einführung/Instruktion zu GA-3	Instruktion	0,5
– Gruppenarbeit GA-3	Gruppenarbeit GA-3	1
7.3 Präsentation der GA-3 im Plenum	Präsentation und Diskussion	1
<b>8. Interne Audits, Management-Review</b>		
8.1 Ziel und Durchführung interner Audits und Management-Review	6. Vortrag	1
8.2 Auditprogramm und Checkliste für ein bestimmtes Kapitel des Fallbeispiels 1 erstellen:		
- Einführung/Instruktion zu GA-4	Instruktion	0,5
- Gruppenarbeit GA-4	Gruppenarbeit GA-4	1
8.3 Präsentation der GA-4 im Plenum	Präsentation und Diskussion	1

<sup>2</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	6/15

## B. Akkreditierungs- und Begutachtungs-Technik

### B I. (Laboratorien)

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>3</sup>
<b>1. TAG</b> <b>1. Einführung in das QM</b> Begriffe, Grundlagen, Normen, Übersicht über: internationale Dokumente, Bedeutung in Europa (Global Approach, Modular Concept) EN ISO 9000, 9001, 9004:2000 EN ISO 19011 und die 17000er Normenreihe im Vergleich	Vorträge	1
<b>2. Grundsätze der Akkreditierung</b> Bedeutung der Akkreditierung in der Konformitätsbewertung <b>2.1 Kriterien für die Akkreditierung, normative Grundlage:</b> EN ISO/IEC 17011, EN ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17000 und EN ISO 15189	Vortrag	1
<b>3. Akkreditierung – national, regional und international</b> DAR, EA, IAF, ILAC, SOGS, geregelter Bereich	Vortrag / Diskussion	0,5
<b>4. Ablauf eines Akkreditierungsverfahrens</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstkontakt</li> <li>- Vorgespräch, Vorbegutachtung</li> <li>- Einreichen der Dokumente</li> <li>- Festlegen der Begutachter</li> <li>- Begutachten der Dokumente/Unterlagen</li> <li>- Begutachtungsplan</li> <li>- Begutachten des Laboratoriums vor Ort               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführungsgespräch</li> <li>• Laborbegehung</li> <li>• Abschlussgespräch</li> </ul> </li> <li>- Korrekturmaßnahmen</li> <li>- Akkreditierungsentscheidung</li> <li>- Überwachung</li> </ul>	Vortrag	1

<sup>3</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.




Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>5</sup>
<b>2. TAG</b>		
<b>6. Begutachtungstechniken</b>		
<b>6.1. Erfassen und Bewerten von Nichtkonformitäten</b>		Gesamt 1
<b>6.1.1 Fallbeispiel 2</b> Einführung/Instruktion zu GA-2  Gruppenarbeit GA-2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassen von Beobachtungen im Laboratorium</li> <li>Bewerten der Nichtkonformitäten</li> </ul>	Instruktion  Gruppenarbeit GA-2	
<b>6.1.2 Präsentation der GA-2 im Plenum</b>	Präsentation und Diskussion	
<b>6.2 Das Einführungs- und Abschlussgespräch</b>		Gesamt 1
<b>6.2.1 Fallbeispiel 3</b> – Einführung/Instruktion zu GA-3 – Vorbereitung des Rollenspiels	Instruktion Gruppenarbeit GA-3	
<b>6.2.2 Präsentation der Einführungs- bzw. Abschlussgespräche im Plenum</b>	Rollenspiele	
<b>6.3 Der Bericht des Begutachters</b>	Vortrag und Diskussion	1
<b>7. Menschliche Aspekte im Akkreditierungs- und Begutachtungsverfahren</b>		
<b>7.1 Vorgehensweise und Verhaltensweise der Begutachter im Verlauf des Akkreditierungsverfahrens</b> (Über den Umfang der Thematik entscheiden die Akkreditierungsstellen selbst.)	Vortrag / Diskussion	Gesamt 2
<b>7.2 Im Rahmen der Schulungen sind hier praxisbezogene Problemsituationen bei Bedarf einzuarbeiten.</b>	Rollenspiele	

Die Akkreditierungsstelle kann die Schulung nach dem Block BI um den Lehrblock C (Fittestest über A + B) bzw. um weitere spezifische Schwerpunkte bei Bedarf ergänzen. Dadurch kann die Schulungsdauer B/C auf 3 Tage ausgeweitet werden.

<sup>5</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.



	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	9/15

**B. Akkreditierungs- und Begutachtungs-Technik**  
**B II. (Zertifizierungsstellen)**


Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unter-richts- stunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>6</sup>
<b>1. TAG</b>		
<b>1. Einführung in das QM</b> Begriffe, Grundlagen, Normen, Übersicht über: internationale Dokumente, Bedeutung in Europa (Global Approach, Modular Concept) EN ISO 9000, 9001, 9004:2000 EN ISO 19011 und die 17000er bzw. 45000er Normenreihe im Vergleich	Vorträge	1
<b>2. Grundsätze der Akkreditierung</b> Bedeutung der Akkreditierung in der Konformitätsbewertung <b>2.1 Kriterien für die Akkreditierung, normative Grundlage:</b> EN ISO/IEC 17011), EN ISO/IEC 17000, EN ISO/IEC 17024, EN 45011, EN 45012	Vortrag	1
<b>3. Akkreditierung - national, regional und international</b> DAR, EA, IAF, ILAC, SOGS, geregelter Bereich	Vortrag / Diskussion	0,5
<b>4. Ablauf eines Akkreditierungsverfahrens</b> - Erstkontakt - Vorgespräch, Vorbegutachtung - Einreichen der Dokumente - Bestimmen der Begutachter - Begutachten der Dokumente/Unterlagen - Begutachtungsplan - Begutachten der Zertifizierungsstelle vor Ort <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführungsgespräch</li> <li>• Witness-Audit</li> <li>• Bewertung eines Auditberichts</li> </ul> - Korrekturmaßnahmen - Akkreditierungsentscheidung - Überwachung	Vortrag / Diskussion	1
<b>4.1 Ablauf einer Akkreditierung,</b> Erarbeiten eines Beispiels: – Einführung/Instruktion zu GA-1 – Gruppenarbeit GA-1 <b>4.1.1 Präsentation der GA-1 im Plenum</b>	Instruktion Gruppenarbeit GA-1  Präsentation und Diskussion	Gesamt 1

<sup>6</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>7</sup>
<p><b>5. Anforderungen an Zertifizierungsstellen im Rahmen eines Akkreditierungsverfahrens:</b> (EN ISO/IEC 17011), EN 45011, EN 45012, EN ISO/IEC 17024 sowie mitgeltenden Dokumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Bestimmungen</li> <li>• Organisation</li> <li>• Tätigkeiten</li> <li>• Unteraufträge</li> <li>• Qualitätsmanagementsystem</li> <li>• Bedingungen und Verfahren für Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Aussetzung und Entzug der Zertifizierung</li> <li>• Dokumentation</li> <li>• Aufzeichnungen</li> <li>• Vertraulichkeit</li> <li>• Personal der Zertifizierungsstelle</li> <li>• Allgemeine Anforderungen</li> <li>• Qualifikationskriterien</li> <li>• Änderungen der Anforderungen für die Zertifizierung</li> <li>• Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle</li> <li>• Antrag auf Zertifizierung (Information über das Verfahren, formeller Antrag)</li> <li>• Bewertung (Vorbereitung, Durchführung, Bericht)</li> <li>• Entscheidung über die Zertifizierung</li> <li>• Überwachung</li> <li>• Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen</li> <li>• Beschwerden an Anbieter</li> </ul>	<p>Vortrag / Diskussion</p>	<p align="center">1,5</p>

<p><b>2. TAG</b></p> <p><b>6. Begutachtungstechnik</b></p> <p><b>6.1 Dokumentenprüfung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung eines QMH</li> <li>• Prüfung einer Verfahrensanweisung</li> <li>• Festlegung des Akkreditierungsbereichs</li> </ul> <p><b>6.2 Begutachtung vor Ort</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeit mit Checklisten</li> <li>• Durchführung von Witness-Audits</li> <li>• Begutachtungsbericht mit Anlagen</li> <li>• Urkundengestaltung</li> </ul>	<p>Gruppenarbeit / Diskussion</p>	<p align="center">2</p>
	<p>Vortrag / Diskussion</p>	<p align="center">2</p>

<sup>7</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	11/15

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>8</sup>
<p><b>7. Menschliche Aspekte im Akkreditierungs- und Begutachtungsverfahren</b></p> <p><b>7.1 Vorgehensweise und Verfahrensweise der Begutachter im Verlauf des Akkreditierungsverfahrens</b> (Über den Umfang der Thematik entscheiden die Akkreditierungsstellen selbst.)</p> <p><b>7.2 Im Rahmen der Schulungen sind hier praxisbezogene Problemsituationen bei Bedarf einzuarbeiten.</b></p>	Vortrag / Diskussion	Gesamt 2

<sup>8</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

**B. Akkreditierungs- und Begutachtungstechnik**  
**B III. (Inspektionsstellen)**

<b>Themen</b>	<b>Tätigkeit und Methodik</b>	<b>Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h)<sup>9</sup></b>
<b>1. TAG</b>		
<b>1. Einführung in das QM</b> Begriffe, Grundlagen, Normen, Übersicht über: internationale Dokumentation, Bedeutung in Europa (Global Approach, Modular Concept) EN ISO 9000, 9001, 9004:2000 EN ISO 19011 und die 17000er Normenreihe im Vergleich	Vortrag	1
<b>2. Grundsätze der Akkreditierung</b> Bedeutung der Akkreditierung in der Konformitätsbewertung  Kriterien für die Akkreditierung, normative Grundlagen EN ISO/IEC 17011, ENISO/IEC 17020 etc.	Vortrag	1
<b>3. Akkreditierung - national, regional und international</b>  DAR, EA, IAF, ILAC, SOGS, geregelter Bereich	Vortrag / Diskussion	0,5
<b>4. Ablauf eines Akkreditierungsverfahrens</b> <b>4.1 Darstellung des Ablaufs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstkontakt</li> <li>- Vorgespräch/Vorbegutachtung</li> <li>- Einreichen der Dokumente</li> <li>- Bestimmen der Begutachter</li> <li>- Begutachten der Dokumente/Unterlagen</li> <li>- Begutachtungsplan               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begutachten der Inspektionsstelle vor Ort</li> <li>• Einführungsgespräch</li> <li>• Begutachtung</li> <li>• Abschlussgespräch</li> </ul> </li> <li>- Witness-Audit</li> <li>- Korrekturmaßnahmen</li> <li>- Akkreditierungsentscheidung</li> <li>- Überwachung</li> </ul>	Vortrag / Diskussion	1

<sup>9</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.




Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>11</sup>
<b>7. Vorgehensweise und Verhaltensweise der Begutachter im Verlauf des Akkreditierungsverfahrens</b> (Über den Umfang der Thematik entscheiden die Akkreditierungsstellen selbst.) Im Rahmen der Schulungen sind hier praxisbezogene Problemsituationen bei Bedarf einzuarbeiten.	Vortrag / Diskussion	Gesamt 2

**C.**

**2 Stunden: Fitnessstest**

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h)
<b>1. Schriftlicher Fitness-Test über die Inhalte von A+B</b> <b>2. Anschließende Auswertung</b>	Einzelarbeit	1-2 1

<sup>11</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.

	<b>Rahmenprogramm für die Schulung von Begutachtern in Akkreditierungsverfahren</b>	62-SD-002	
		Ausgabe:	1
		Revision:	0
		Seite:	15/15

## D.

### 1 TAG: Praxisnahes Begutachtertraining

(Die vertieften Inhalte des Blocks B I, B II und B III sollten als Fortbildungsmaßnahmen unter Anwendung von modernen Lehrmethoden und Mitteln von den Akkreditierungsstellen durchgeführt werden.)

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h) <sup>12</sup>
1. Improvisierte Begutachtungssituation	Fakultatives Training zur Unterstützung der erworbenen Kenntnisse	3
2. Anschließende Auswertung	<u>Diskussion</u>	3

## E.

### 1 TAG: Fortbildung

Themen	Tätigkeit und Methodik	Empfehlung für Anzahl der Unterrichtsstunden (Dauer ca. 45 min/h)
1. Informationen über neueste Entwicklung auf dem Akkreditierungssektor	Vorträge und Diskussion	1-3
2. Erfahrungsaustausch über Begutachtungstechniken und technische Regeln der Akkreditierung	Vorträge und Diskussion	1-3

Es steht jeder Akkreditierungsstelle frei, zusätzliche Lehrgänge anzubieten.

<sup>12</sup> Empfohlene Richtwerte können entsprechend dem Bedarf geändert werden.