



— Melanie Eckart

Das Qualitäts-Checkheft für Trainer zu DIN EN ISO 9001:2015 und DVWO QM

Erläuterungen und Lösungen
für die Praxis

Inklusive CD mit

- ✓ Textbeispielen
- ✓ Musterformularen
- ✓ Checklisten

Beuth

**Das Qualitäts-Checkheft für
Trainer zu DIN EN ISO 9001:2015
und DVWO QM**

(Leerseite)



Melanie Eckart

**Das Qualitäts-Checkheft für
Trainer zu DIN EN ISO 9001:2015
und DVWO QM**

Erläuterungen und Lösungen für die Praxis

1. Auflage 2016

Herausgeber:
DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Beuth Verlag GmbH · Berlin · Wien · Zürich

Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

© 2016 Beuth Verlag GmbH

Berlin · Wien · Zürich

Am DIN-Platz

Burggrafenstraße 6

10787 Berlin

Telefon: +49 30 2601-0

Telefax: +49 30 2601-1260

Internet: www.beuth.de

E-Mail: kundenservice@beuth.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

© für DIN-Normen DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Berlin.

Die im Werk enthaltenen Inhalte wurden von Verfasser und Verlag sorgfältig erarbeitet und geprüft. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Inhalts wird gleichwohl nicht übernommen. Der Verlag haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Verlages zurückzuführen sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Titelbild: © fotolia, vectorfusionart

Illustration: © Sabine Lemke, Frau Lemke, München, www.fraulemke.de

Satz: B & B Fachübersetzungsgesellschaft mbH, Berlin

Druck: COLONEL, Kraków

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier nach DIN EN ISO 9706

ISBN 978-3-410-25291-7

ISBN (E-Book) 978-3-410-25292-4

Autorenporträt

Melanie Eckart ist seit 2001 selbständige Unternehmerin und bietet ihren Kunden bundesweit Beratung, Training und Coaching zum Qualitätsmanagement. Zu ihren beiden Kunden-Zielgruppen gehören Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen sowie aus dem Bildungswesen.

Ihre berufliche Grundqualifikation als Dipl.-Sozialarbeiterin/-pädagogin und Examinierter Krankenschwester befähigt sie dazu. Ihr eigenes Unternehmen „Melanie Eckart QManagement“ ist zertifiziert nach ISO 9001 und DVWO QM-Modell. Sie verfügt über eine umfangreiche Qualitätsmanagement-Ausbildung und ist als Leadauditorin tätig mit den Auditgrundlagen ISO 9001, AZAV und anderen (Skope 35, 37, 38). Des Weiteren ist sie TQM-Assessorin nach EFQM.



Im DVWO hat sie folgende Funktionen inne:

- QM-Beraterin (Beratung von Bildungsunternehmen zum DVWO QM),
- QM-Gutachterin (Begutachtung nach DVWO Qualitäts-Siegel),
- QM-Manager of Education (Ausbildung der QM-Funktionsträger),
- Leiterin der DVWO ECTS-Prüfungskommission (Vergabe von ECTS-Punkten auf zertifizierte Bildungsprodukte),
- Mitglied der DVWO Fachkommission Qualität (Validierung und Weiterentwicklung des DVWO QM)

Im Trainertreffen Deutschland ist sie als QM-Koordinatorin tätig.

Mit diesen Funktionen ist ein hohes ehrenamtliches Engagement zur „Qualität im Weiterbildungswesen“ verbunden, was die hohe Motivation der Autorin erklärt. Mit dieser Kompetenz-Expertise ist sie eine der Wenigen, die Vergleichbares mitbringen.

Melanie Eckart veröffentlicht in Fachzeitschriften. Mehr über Melanie Eckart unter www.eckart-qm.de.

Ihr Leitsatz:

„Qualitätsmanagement – nützlich muss es sein!“

Sie freut sich über Feedback und Kritik zu diesem Buch unter melanie@eckart-qm.de.

Danksagung

*Für meine „3D's“ und „2M's“,
Danke, dass ihr mich so liebt,
wie ich bin*

Meinen herzlichen Dank an ...

Helga Scholz, du hast mich zum DVWO Qualitäts-Siegel geführt und mich damit zu einer guten Trainerin gemacht und zu einer anerkannte Fachexpertin entwickelt;

Michael Steig, du hast entscheidend mitgewirkt, dass die Revision des DVWO Qualitäts-Siegels passend zur Revision der DIN EN ISO 9001:2015 möglich wurde;

DVWO-Vorstand und Fachkommission-Qualität, durch eure Entwicklungsarbeit ist dieses hervorragende Qualitätsmodell im Bildungswesen entstanden, das in einzigartiger Weise die Qualität im Weiterbildungswesen voranbringt;

Professor Dr. Verny, für die erleuchtende Zusammenarbeit in der DVWO ECTS-Prüfungskommission und besonders für ihr Leser-inspirierendes Vorwort in diesem Buch;

Ulrike Scheuermann, du hast mich mit deinem Schreib-Workshop unglaublich begeistert und mir mit meinem ersten Exposé die Welt der Autoren eröffnet;

Sabine Lemke, dein beflügelnder Ausstellerstand hat sich für uns beide gelohnt und deine leicht-sinnigen Illustrationen nun doch noch in dieses Buch gebracht – Hurra;

Dr. Thilo Hasse, mein Geburtshelfer und Produktmanager im Beuth Verlag, für Ihre Begeisterung, ein „Checkheft mit Illustrationen, gewagten Farben und unterschiedlichen Schreibstilformen“ erscheinen zu lassen, und für Ihre Weisheit, dieses in Verbindung mit der ISO-Revision auf den Weg zu bringen;

... ohne euch/Sie würde es dieses Buch nicht geben.

Und meinen herzlichen Dank an meine Leser, die sich mit dem Kauf dieses Buches an das Thema „Qualitätsmanagement“ mutig heranwagen.

Möge ihnen der „Fortlaufende Verbesserungsprozess“ nicht den Kopf verdrehen!

Melanie Eckart

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	1
2	Warum QM (Qualitätsmanagement)?	2
3	Warum dieses Buch so ist, wie es ist?	11
4	Welche Zusammenhänge gibt es in Ihrem Unternehmen?	18
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	20
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	22
4.3	Festlegung des Anwendungsbereichs für das QM-System	24
4.4	Qualitätsmanagement und dessen Prozesse	26
5	Was bedeutet eigentlich Führung?	28
5.1	Führung und Verpflichtung für das QM-System zeigen	30
5.1.1	Kundenorientierung	32
5.2	Qualitätspolitik entwickeln	34
5.2.1	Qualitätspolitik bekannt machen	36
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	38
6	Wie planen Sie Ihr Qualitätsmanagementsystem?	40
6.1	Planung von Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	42
6.2	Planung von Qualitätszielen und deren Erreichung	44
6.3	Planung von Änderungen	46
7	Welche Unterstützung benötigen Sie?	48
7.1	Ressourcen – insbesondere personelle Ressourcen	50
7.1.1	Infrastruktur	52
7.1.2	Prozessumgebung	54
7.1.3	Ressourcen zur Überwachung und Messung	56
7.1.4	Wissen der Organisation	58
7.2	Kompetenz	60
7.3	Bewusstsein	62
7.4	Kommunikation	64
7.5	Dokumentierte Informationen	66
7.5.1	Erstellen und Aktualisieren	68
7.5.2	Lenkung von dokumentierten Informationen	70
8	Wie läuft's in Ihrem Betrieb?	72
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	74
8.2	Anforderungen an die Bildungs-Dienstleistung und Kommunikation mit dem Kunden	78
8.2.1	Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung	80
8.2.2	Überprüfung und Änderung von Anforderungen	82
8.3	Entwicklung von Bildungs-Produkten und Dienstleistungen	84
8.3.1	Entwicklungsplanung	86
8.3.2	Entwicklungseingaben	88
8.3.3	Entwicklungssteuerung	90



Danksagung

8.3.4	Entwicklungsergebnisse	92
8.3.5	Entwicklungsänderungen	94
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	96
8.4.1	Art und Umfang der Steuerung	98
8.4.2	Informationen für externe Anbieter	100
8.5	Umsetzung der Bildungs-Dienstleistung	102
8.5.1	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	104
8.5.2	Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter	106
8.5.3	Ergebnis-Erhaltung und Überwachung von Änderungen	108
8.5.4	Die Tätigkeiten nach der Dienstleistung	110
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	112
8.7	Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	114
9	Wie bewerten Sie die erbrachten Leistungen?	116
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	118
9.1.1	Kundenzufriedenheit	120
9.1.2	Analyse und Bewertung	122
9.2	Internes Audit	124
9.3	Planung und Durchführung der Managementbewertung	126
9.3.1	Ergebnisse der Managementbewertung	128
10	Welche Verbesserungen sind möglich?	130
10.1	Verbesserungen allgemein	132
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	134
10.3	Fortlaufende Verbesserung	136
11	Was gehört zum Projektplan?	138
12	Wie läuft eine Begutachtung bzw. Zertifizierung eigentlich ab?	142
13	Crossreferenz DIN EN ISO 9001:2008 und 9001:2015	144
14	Übersicht „Dokumentierte Informationen“ nach DIN EN ISO 9001:2015	148
15	Glossar	152
16	Stichwortverzeichnis	156

1 Vorwort

Lange hat es gedauert ...

Das gab es bisher noch nicht. Dieses Buch von der renommierten Trainerin Melanie Eckart übersetzt (endlich) die Normensprache (DIN EN ISO 9001:2015 und DVWO QM) in eine praktische Checkliste für TrainerIn, lässt den LeserIn über die Beiträge von Grete Schlau und Paul Qualischmunzeln und serviert dazu noch eine komplette QM-Dokumentation als Mustervorlage.

Den LeserIn erwartet das Kennenlernen von Anforderungen, das Verstehen von neuen Vokabeln und das selbstständige Umsetzen durch das Erstellen der eigenen QM-Dokumentation – wenn er denn will.

Es ist also kein Lesebuch, sondern ein sehr gut gelungenes und hilfreiches Arbeitsbuch. Der Schreibstift und der Computer gehören zum Lesen dazu.

Es geht also um LERNEN – und das tun wir gerne, wenn es uns weiter bringt.

Es geht aber auch um ZERTIFIKATE – auch die erlangen wir gerne, wenn sie uns weiter bringen.

Der Qualitäts-Gedanke ist in allen produzierenden und dienstleistenden Unternehmen weltweit vorhanden, mit anhaltend zunehmender Tendenz zum „Qualitäts-Zertifikat“ als Nachweis dafür.

Abgesehen von Hochschul-Studiengängen, hat der Beruf des Trainers hier in Deutschland bisher keinen staatlich anerkannten Berufsstatus. So sind im Weiterbildungssektor Trainer mit unterschiedlichem Qualifikationsprofil tätig.

Dieses Buch passt daher zu aktuellen bildungspolitischen Entwicklungen – dem GRETA-Projekt.

GRETA steht für „Grundlagen zur Entwicklung eines trägerübergreifenden Anerkennungsverfahrens für die Kompetenzen Lehrender in der Erwachsenen-/Weiterbildung“ und ist ein Projekt des DIE (Deutsches Institut für Erwachsenenbildung). Um ein Anerkennungssystem zu entwickeln, das breite Akzeptanz findet, wird das Projekt in enger Zusammenarbeit mit acht Bundes- und Dachverbänden aus allen wichtigen Handlungsfeldern der Erwachsenen- und Weiterbildung durchgeführt, der DVWO e. V. ist einer davon.

Der DVWO hat bereits vor einem Jahrzehnt in seiner Fachkommission-Qualität in Zusammenarbeit mit Mitgliedern aller Mitgliedsorganisationen des DVWO ein Konsensmodell zu den Kompetenzanforderungen an Bildungsdienstleister und für Aus- und Weiterbildungseinrichtungen entwickelt. Daher ist der DVWO in diesem Projekt einer der führenden und anerkannten Verbände, der seine formulierten Qualitätskriterien bereits seit Jahren in der Umsetzung in den Bildungseinrichtungen begutachtet.

Der Aufbau des DVWO Qualitätsmanagements orientiert sich dabei ganz eng an der internationalen Norm für Qualitätsmanagementsysteme, der DIN EN ISO 9001:2015.

Dieses Buch von Melanie Eckart ist zum einen hoch professionell und zum anderen eine laienhaft einfache Anleitung für TrainerInnen, die sich auf den Weg machen, ein Qualitätsmanagementsystem in ihrem Bildungsinstitut einzuführen.

Das Ansinnen der Autorin, ihr Herzensthema „Qualitätsmanagement“, den Interessierten leicht verständlich nahezubringen, damit sie alsbald einen guten Nutzen daraus ziehen, wird in diesem Übersetzungsversuch deutlich. Mit den eigens dafür gezeichneten Illustrationen möchte sie dem LeserIn Leichtigkeit und Spaß an der QM-Arbeit vermitteln, was ihr dankenswerterweise exzellent gelungen ist.

Dem LeserIn wünsche ich eine erfolgreiche Anwendung und die Verfasserin beglückwünsche ich zu dem gelungenen Qualitäts-Checkheft.

Prof. Dr. univ. Arsène Verny, M.E.S.
Jean Monnet Professor für Europarecht
Leiter der DVWO ECTS-Prüfungskommission Weiterbildung

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

QM ist ... lernen aus Erfahrung

Tipp für Schnellleser
→ Kapitel
überschlagen

Das WARUM? Ist dem interessierten Leser vermutlich bereits verständlich, sonst hätte er das Buch nicht gekauft.

Das Thema und seine aktuelle Relevanz

Der Qualitäts-Gedanke ist in allen produzierenden und dienstleistenden Unternehmen weltweit vorhanden, mit anhaltend zunehmender Tendenz zum „Qualitäts-Zertifikat“ als Nachweis dafür.

Bedeutungsvoll für alle Weiterbildungs-Unternehmen sind in diesem „höher-schneller-weiter- und noch-mehr-Zeitalter“

- die kontinuierliche (bzw. fortlaufende, wie es nun in der Norm heißt) Verbesserung von Bildungs-Produkten und Bildungs-Dienstleistungen
- die Weiterentwicklung der verschiedenen Unterrichtsmethoden und -techniken
- die Erhöhung der Kundenzufriedenheit bis hin zur Begeisterung durch Zusatzgewinn (z. B. Creditpoints für das Kompetenzprofil)
- die Optimierung bzw. Reduzierung von Kosten für Produktion bzw. Dienstleistungen
- die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit
- die Erfüllung von Gesetzen und Vorschriften (z. B. Arbeitssicherheit, Datenschutz)
- und nicht zuletzt, die Inanspruchnahme von Fördermitteln

Abgesehen von Hochschul-Studiengängen hat der Beruf des Trainers hier in Deutschland bisher keinen staatlich anerkannten Berufsstatus. So sind im Weiterbildungssektor Trainer mit unterschiedlichem Qualifikationsprofil tätig.

Für den einzelnen Teilnehmer einer Bildungsmaßnahme steht möglicherweise die Qualifizierung für den Arbeitsmarkt im Fokus oder die eigene Persönlichkeitsentwicklung. Dieser gesellschaftliche Auftrag verpflichtet zur Qualität in der Weiterbildung.

Der Personalentwickler, der seine Mitarbeiter durch Qualifizierungsmaßnahmen befähigt die Unternehmensziele zu erreichen, hat die Qual der Wahl. Die meisten Anbieter bieten exzellente Qualität in der Weiterbildung. Über ein in der Fachwelt anerkanntes bildungsspezifisches Qualitäts-Siegel können diese ihre Qualität dem Kunden einfach und schnell vermitteln.

Neu gegründete Weiterbildungsunternehmen können die Richtlinien des DVWO Qualitäts-Siegels für den Aufbau ihres Unternehmens nutzen und so von Anfang an Qualitätsmaßstäbe setzen.

Qualitätsmanagement ist Bestandteil der Unternehmenssteuerung – daher unverzichtbar

Qualität ist Aufgabe des Managements. Das bedeutet: Die Unternehmensleitung muss „Qualität“ zu einem der obersten Unternehmensziele machen und die geeigneten Rahmenbedingungen zur Umsetzung dieses Zieles schaffen.

Als Hintergrund für interessierte Leser hier eine Beschreibung des der „Qualität“ zugrunde liegenden Konzeptes (DIN EN ISO 9000:2015):

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

- „Eine auf Qualität ausgerichtete Organisation fördert eine Kultur, die zu Verhaltensweisen, Einstellungen, Tätigkeiten und Prozessen führt, die Wert schaffen, indem sie die Erfordernisse und Erwartungen von Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien erfüllen.
- Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen einer Organisation wird durch die Fähigkeit bestimmt, Kunden zufrieden zu stellen sowie durch die beabsichtigte und unabsichtliche Auswirkung auf relevante interessierte Parteien.
- Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen umfasst nicht nur deren vorgesehene Funktion und Leistung, sondern auch ihren wahrgenommenen Wert und Nutzen für den Kunden.“

Normtexte sind nicht für jeden Leser leicht verdaulich, daher hier der Versuch einer Erläuterung am Beispiel einer „Trainerausbildung“:

Die Zufriedenheit des Kurs-Teilnehmers zur „Qualität der Trainerausbildung“ ist abhängig von

- der „vorgesehenen Funktion und Leistung“
 - Curricula selbständig erstellen können,
 - Unterricht methodisch so vorbereiten und durchführen, dass die zu vermittelnden Lernziele erreicht werden können
 - geeignete Lernunterlagen einsetzen können
 - eine förderliche Teilnehmer- und Handlungsorientierung einnehmen können usw.
- dem „wahrgenommene Wert und Nutzen für den Kurs-Teilnehmer“
 - der Abschluss ist ein Status-Symbol,
 - Kurs-Termine liegen zeitlich günstig
 - Lehr-/Lernmethodik ist geeignet
 - Präsenz- und Selbstlernzeiten sind passend usw.
- den beachteten Auswirkungen auf sogenannte „relevante interessierte Parteien“
 - familiäres Umfeld
 - berufliches Umfeld
 - gesellschaftliches Umfeld
- der im Ausbildungsunternehmen erlebten Betriebskultur
 - CI (Corporate Identity, Unternehmensidentifikation)
 - Gelebtes Leitbild / gelebte Unternehmens-/Qualitätspolitik

Die meisten Weiterbildner haben dieses bereits im Blick – mehr oder weniger.

Qualität systematisch zu entwickeln, bzw. weiterzuentwickeln, dazu soll dem Leser mit diesem Buch verholfen werden.

Dem Leser wird mit diesem Buch und den dazugehörigen Muster-Dokumenten die Möglichkeit gegeben, sein unternehmensspezifisches Qualitätsmanagementsystem (QM-System) zu entwickeln.

Man könnte sagen, ein QM-System ist das schriftlich fixierte Ordnungssystem eines Unternehmens.

Etwas mit „System“ betreiben, heißt „systematisch“ vorgehen. „Systematisch“ ist das Gegenteil von „zufällig“. Und doch legen sich Weiterbildungsunternehmen genau damit den Rahmen, in dem es ausgezeichnet gelingt, die lebendige Kreativität umzusetzen.

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

Ein geeignetes QM-Modell kann dabei unterstützen. Ein Modell ist eine Entscheidungsgrundlage und gleichzeitig eine Orientierungshilfe. In diesem Buch werden zwei QM-Modelle vorgestellt:

- DIN EN ISO 9001:2015
für Weiterbildner, die sich in einem ISO 9001-zertifizierten Kundenkreis bewegen
- DVWO QM (DVWO Qualitäts-Siegel)
für Weiterbildner, denen die Anforderungen der ISO 9001 im Abschnitt „Betrieb“ zu allgemein gültig sind und die sich durch ein bildungsspezifisches QM-Modell am Markt zeigen möchten.

Weiterbildner können zwischen diesen beiden QM-Modellen entscheiden oder eine Kombination aus beiden wählen, die als Zertifizierungsgrundlage zugelassen ist.

Beim Aufbau der QM-Dokumentation bzw. bei der schriftlichen Abbildung des QM-Systems kann das QM-Modell eine Orientierungshilfe sein und folgende Fragen beantworten:

- Welche Prozesse muss ich festlegen?
- Welche Nachweise müssen vorliegen?

Das Qualitäts-Modell ist wie eine Checkliste. Vergleichen wir es mit einer „Einkaufsliste“. Experten habe sich Gedanken gemacht, was ein Unternehmen alles benötigt, um Produkte bzw. Dienstleistungen mit Qualität zu erbringen. So kann ein Unternehmen sicher sein, dass es keine Dinge vergisst.

Never-ending story

Unternehmen, die ein Qualitätsmanagementsystem im ihrem Unternehmen eingeführt haben und dieses umsetzen, haben sich einer Never-ending story verschrieben.

Sie haben „Blut geleckt“ (Woher kommt wohl diese geschmacklose vampierhafte Aussage?). Gemeint ist, der Nutzen wird in den Unternehmen unweigerlich deutlich. Wenn auch, vielleicht am Anfang, noch einige getroffene Regelungen unnötig oder verbesserungswürdig sind, so wird doch schnell deutlich: „In eine ‚Zeit vor QM‘ (ZvQ) will keiner mehr wirklich zurück.“

Qualitätsmodell der DIN EN ISO 9001:2015

Das führt also zu der Frage: „Was steckt eigentlich drin in der ISO 9001 (sprachlich verkürzt) und spricht dafür, ein QM-System im eigenen Unternehmen nach *diesem* Qualitätsmodell aufzubauen?“

Die Normbezeichnung

Die ISO 9001 ist *die* internationale Norm, die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme formuliert. Weiterbildungsunternehmen können sich nach ISO 9001 zertifizieren lassen. Geeignete Zertifizierungsstellen sind von der DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle) akkreditierte Unternehmen.

Mehr dazu hier im Buch im Kapitel „11 Wie läuft eine Begutachtung/Zertifizierung eigentlich ab?“

Zum besseren Verständnis hier zunächst einige kurze Erläuterungen für die Leser, die sich die Frage stellen: Was bedeutet eigentlich „ISO“ und die Abkürzungen und Zahlen in diesem Zusammenhang?

DIN Deutsches Institut für Normung

EN Europäische Norm, Europäisches Komitee für Normung (CEN)

ISO Internationale Norm (International Organization for Standardization)

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

ISO ist ein Zusammenschluss von nationalen Normungsorganisationen und keine staatl. Organisation. Daher erfolgt die Anerkennung durch nationale Normungsinstitute auf freiwilliger Basis.

Und dann gibt es – für Neueinsteiger erst recht verwirrend – die sogenannte „ISO 9000er-Familie“. Dazu gehören diese drei Normen:

- DIN EN ISO 9000:2015
 - Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (offizielles „Wörterbuch“, es soll die internationale Anwendbarkeit der ISO 9001 garantieren)
- DIN EN ISO 9001:2015
 - Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (**Zertifizierungs-Grundlage**, „ToDo-Liste“)
- DIN EN ISO 9004:2009
 - Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation
 - *Qualitätsmanagementansatz → Verbesserung*

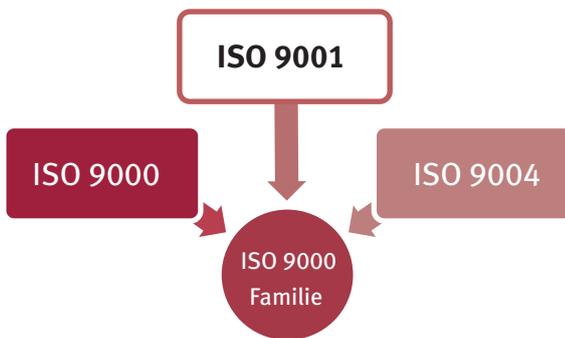


Abbildung 1: ISO 9000er-Familie

Die Zahl hinter dem Doppelpunkt ist das Jahr der Herausgabe.

„Große“ Revisionen bringen bedeutungsvolle Änderungen mit sich – die Fachwelt hat hierüber seit 2013 spekuliert und kommentiert. Mit diesem Buch hält der Leser sie in den Händen – die Neuerungen in der DIN EN ISO 9001:2015.

Eine gravierende Änderung ist die sogenannte High-Level-Structure. Die Gliederung wurde verändert (jetzt gibt es zehn Kapitel, vorher acht), um die Angleichung an andere Management-Normen zu verbessern.

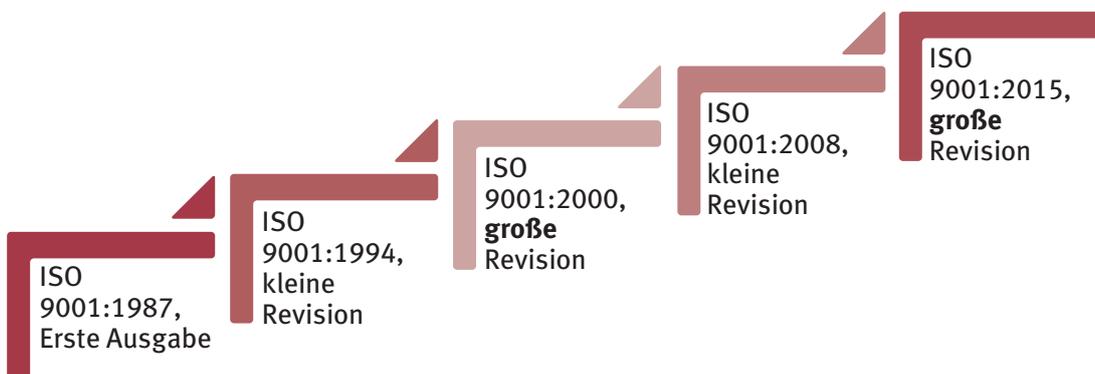


Abbildung 2: ISO 9001 Revisionsentwicklung

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

Das Schaubild

Dieses Qualitäts-Checkheft befasst sich also mit der DIN EN ISO 9001:2015.

In dem nachfolgenden Schaubild ist sie mit ihren Anforderungskapiteln abgebildet.

Die Kunden – und andere relevante interessierte Parteien – formulieren ihre Anforderungen bzw. setzen sie voraus.

Unter „Betrieb“ ist in den Weiterbildungseinrichtungen

- die Entwicklung von Bildungsprodukten gemeint, z. B. die Entwicklung von Qualifizierungslehrgängen, die über Lizenzverträge an Trainingsinstitute veräußert werden, und/oder
- die Planung, Umsetzung und Evaluation von Bildungsdienstleistungen, z. B. Trainings, Seminare zur Aus-, Fort- und Weiterbildung.

Im Buch wird, erneut wegen der vereinfachten Lesbarkeit, zumeist von (Bildungs-)Dienstleistung gesprochen. In diesem Zusammenhang ist dann die Entwicklung und der Vertrieb von Bildungsprodukten ebenfalls gemeint.

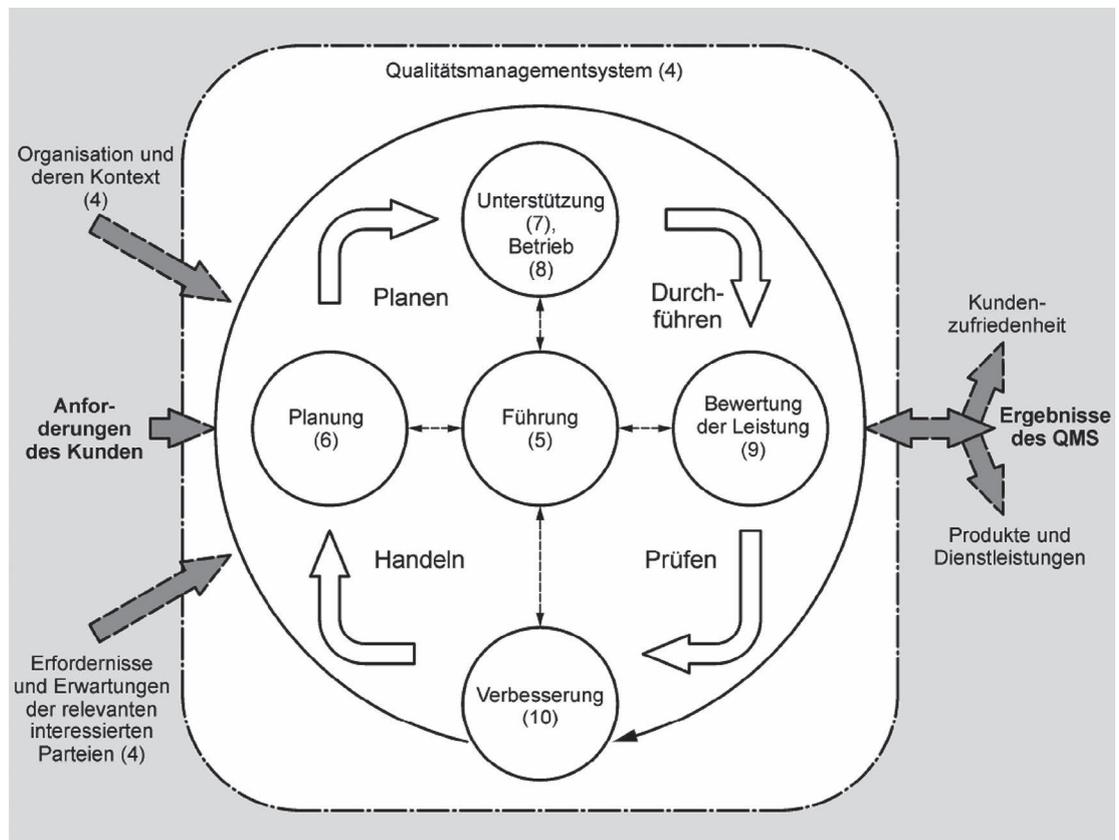


Abbildung 3: Prozessmodell DIN EN ISO 9001:2015 (Anmerkung: Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf die Abschnitte in der Norm)

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

Die Grundsätze

Die grundlegende Qualitätsausrichtung wird in der ISO 9001:2015 in sieben Grundsätzen beschrieben (DIN EN ISO 9000, 2015):

Die Grundsätze des Qualitätsmanagements sind folgende

- Kundenorientierung;
- Führung;
- Einbeziehung von Personen;
- prozessorientierter Ansatz;
- Verbesserung;
- faktengestützte Entscheidungsfindung;
- Beziehungsmanagement.

Der prozessorientierte Ansatz

Eine der wesentlichen Aussagen in der neuen ISO 9001:2015 ist die zum „prozessorientierten Ansatz“.

Er bildet die Basis für die Entwicklung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems.

William Edwards Deming, ein amerikanischer Physiker, Statistiker und Wirtschaftspionier im Bereich des Qualitätsmanagements, entwickelte um 1940 einen prozessorientierten Blick auf die Tätigkeiten eines Unternehmens.

Der PDCA-Zyklus wird auch QM-Regelkreis genannt. Er bildet die einzelnen Prozessschritte ab.

Der Deming-Kreis (PDCA-Zyklus)

Plan = planen

Festlegen der Ziele und Prozesse unter Einbeziehung der Unternehmenspolitik und der Kundenforderungen

Do = durchführen

Ausführen der Prozesse

Check = überprüfen

Überwachung und Messen von Prozessen, Reaktionen der Kunden beobachten

Act = aktiv werden/handeln/verbessern

Leistung der Prozesse bewerten und Maßnahmen zur ständigen Verbesserung ergreifen.

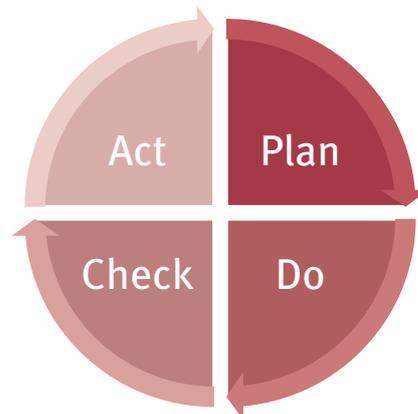


Abbildung 4: QM-Regelkreis, PDCA-Zyklus (W. A. Deming)

Das risikobasierte Denken

Mit der Einführung eines QM-Systems trifft ein Unternehmen genau damit die unerlässliche Entscheidung, möglichen Risiken vorzubeugen. Mit der Revision der ISO 9001 wird dieses „risikobasierte Denken“ bis in die einzelnen Prozesse im Unternehmen heruntergebrochen. Aber nicht nur die „Risiken“ sind vom Unternehmen zu betrachten, sondern genauso bedeutend die „Chancen“, die sich in günstiger Weise auf das Erreichen des Ergebnisses auswirken können.

2 Warum QM (Qualitätsmanagement)?

Qualitätsmodell des DVWO QM

Und nun schließt sich folgerichtig die Frage an: „Was steckt eigentlich drin in dem DVWO QM und spricht dafür, ein QM-System im eigenen Unternehmen nach **diesem** Qualitätsmodell aufzubauen?“

Der DVWO ist der Dachverband für Weiterbildungsorganisationen e.V. Unter seinem Dach sind mehrere Mitgliedsorganisationen (Berufs- und Methodenverbände) beherbergt mit weit über 10.000 Mitgliedern.

Nachfolgend beschriebenes Informationsmaterial können Sie hier herunterladen:
www.dvwo.de; www.dvwo-qualitaetsiegel.de

Der DVWO hat zusammen mit Vertretern aus diesen Mitgliedsorganisationen in seiner DVWO Fachkommission Qualität das DVWO QM-Modell entwickelt. Es formuliert „spezifische didaktische Anforderungen zur Leistungs- und Prozessbeschreibung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und geht dabei auf die Besonderheiten der Bildungsbranche ein.“

Mehr dazu hier im Buch im Kapitel „12 Wie läuft eine Begutachtung/Zertifizierung eigentlich ab?“

Die zwei Stufen

- **DVWO QM-Modell** (finanziell anspruchsvoller)
Seit 2006 können Unternehmen sich daran ausrichten und in einem Kombinations-Audit zusammen mit der ISO 9001 durch akkreditierte Stellen zertifizieren lassen.
- **DVWO Qualitäts-Siegel** (fachlich anspruchsvoller)
Seit 2009 wird das DVWO Qualitäts-Siegel durch den DVWO intern begutachtet. Die Präsentation einer Trainingssequenz ist dabei einzigartig in der Bewertung der Bildungsqualität.

Das DVWO QM hat sich an die neue ISO 9001:2015 angepasst und erscheint nun, als eines der bisher wenigen Qualitätsmanagementmodelle, ebenfalls in der High-Level-Structure (in 10 Kapiteln) und passt sich damit auch sprachlich der „neuen ISO“ an. Die Anforderungen aus der ISO 9001:2015 werden hier weitgehend berücksichtigt.

„Die Richtlinien des DVWO Qualitäts-Siegel sind verstärkt auf die Qualitätssicherung im Lehr-/Lernprozesses ausgerichtet. Die organisatorischen Maßnahmen, welche für die Qualitäts-Sicherung des gesamten Curriculumprozesses notwendig sind, werden im Hinblick auf die stimmige Ablaufsystematik des Gesamtkonzeptes betrachtet.“

Ursprünglich war das DVWO Qualitäts-Siegel nur für die Mitglieder der DVWO Mitgliedsorganisationen erwerbbar. Seit 2011 ist das Qualitäts-Siegel auch für Nicht-Mitglieder geöffnet. Mitglieder erhalten einen günstigeren Tarif und profitieren daher von der anteiligen Entwicklungsarbeit ihrer DVWO Mitgliedsorganisation.

Das Schaubild DVWO QM-Modell 2016

Dieses Qualitäts-Checkheft befasst sich also ebenfalls mit dem DVWO QM in seiner Version 2016.

Das Schaubild zeigt die vergleichbare Gliederung zur ISO 9001 (unterer Teil) und bindet ebenfalls in seiner „ProzessAcht“ zum Gliederungspunkt „Betrieb“ die bildungsspezifischen Anforderungen“ ab (oberer Teil). Der „prozessorientierte Ansatz“ bildet auch in diesem Modell die Basis (PDCA-Zyklus).