

Qualitätsmanagement-Handbuch gemäß den Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung AZAV

Firma PA
-Privater Arbeitsvermittler-
PLZ Ort

Handbuch-Version: 01
Datum Freigabe: 01.06.2012

x Unterliegt dem Änderungsdienst
Dient nur zur Information

Die Leitung der PA setzt mit Unterzeichnung das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch in Kraft:

Kapitel	Alle Handbuch-Änderungen im Überblick					
	1. Änderung	2. Änderung	3. Änderung	4. Änderung	5. Änderung	6. Änderung
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
Datum, Unterschrift, Stempel Leitung						

PA	Handbuch	1. Inkraftsetzung
----	----------	-------------------

1. Inkraftsetzung

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach AZAV der Firma PA.

Das System dient zum Leiten und Lenken des Unternehmens bezüglich der Qualität und bezüglich der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III). Zu diesen Vorgaben gehören auch die Rechtsverordnung Anerkennungs- und Zulassungsverordnung - Weiterbildung - AZAV, die Begründung zur Rechtsverordnung und die Empfehlungen des Anerkennungsbeirates der Bundesagentur für Arbeit. Das Qualitätsmanagementsystem ist im vorliegenden Handbuch (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System in Kraft. Unterschrift siehe Deckblatt.

Verwendete Abkürzungen und Begriffe

Wichtige Abkürzungen, die in diesem Handbuch verwendet werden:

AA	Arbeitsanweisung
AG	Arbeitgeber
AVGS	Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein
CL	Checkliste
Dk	Dokument
Doz	Dozent
Fb	Formblatt
GL	Geschäftsleitung, Leitung der Akademie
MA	Mitarbeiter
PB	Prozessbeschreibung
QMH	QM-Handbuch

PA	Handbuch	2. Inhalt
----	----------	-----------

2. Inhalt

1. Inkraftsetzung	2
2. Inhalt	3
3. Kurzdarstellung unseres Qualitätsmanagementsystems	5
3.1 System zur Qualitätssicherung und –entwicklung (Qualitätsmanagementsystem)	5
3.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems	6
4 Managementdokumentation und Prozessorientierung	7
4.1 Übersicht der Prozesse	7
4.2 Die Managementdokumentation	8
4.3 Funktion des QM-Handbuchs und Aufrechterhaltung	8
4.3.1 Nummerierung und Gliederung des QM-Handbuchs	9
4.3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs	9
4.3.3 Änderungen im QM-Handbuch	9
4.4 Lenkung der mitgeltenden intern erstellten Dokumente	9
4.4.1 Erstellung von mitgeltenden gelenkten Dokumenten	10
4.4.2 Vergabe der Dokumenten-Nr.	10
4.4.3 Änderungen	10
4.5 Lenkung von externen Dokumenten	11
4.6 Lenkung von Aufzeichnungen	11
4.6.1 Die Aufbewahrungsorte der Aufzeichnungen:	11
4.6.2 Umgang mit Daten	12
5. Qualitätsverantwortung der Leitung	14
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung	14
5.2 Die Eckdaten des Unternehmens	14
5.3 Leitbild	14
5.4 Qualitätsziele	14
5.5 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit	15
5.6 Controlling Qualitätsmanagement/ Managementbericht	15
5.6.1 Abschluss der Managementbewertung	16
5.7 Ernennung eines Qualitätsbeauftragten	16
5.8 Organigramm	17
6. Qualifizierung und Fortbildung	18
6.1 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals	18
6.1.1 Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen, Ist-Stand	18
6.1.2 Fortbildungen auf persönlichen Wunsch	18
6.1.3 Qualifikationsbedarf	18
7. Vermittlung von Arbeitskräften	19
7.1 Kundenorientierung	19
7.2 Zuverlässigkeit in unseren Abläufen	19
7.2.1 Der Kernprozess Arbeitsvermittlung	19
7.3 Feedback Bewerber, Arbeitgeber	19
8. Verbesserung	20
8.1 Beschwerdemanagement	20

PA	Handbuch	2. Inhalt
----	----------	-----------

8.2 Bewertung der Vermittlungsprozesse20
8.3 Bewertung der Funktionsweise unseres Qualitätsmanagements21

PA	Handbuch	3. Kurzdarstellung QM-System
----	----------	------------------------------

3. Kurzdarstellung unseres Qualitätsmanagementsystems

3.1 System zur Qualitätssicherung und –entwicklung (Qualitätsmanagementsystem)

Unser System dient zum Leiten und Lenken des Unternehmens bezüglich der Qualität durch zielgerichtete und systematische Verfahren und kontinuierlichen Verbesserung. Darin integriert ist die Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Vorgaben. Zu diesen Vorgaben gehören auch die Vorgaben Arbeitsagenturen, Jobcenter und Fachkundigen Stellen.

Das „managen“ von Qualität bedeutet zusammengefasst:

- *Ein Leitbild liegt vor und wird ggf. aktualisiert*
- *Messbare Qualitätsziele werden festgelegt*
- *Anforderungen von Arbeitgebern, Bewerbern, Jobcentern, Arbeitsagenturen, Behörden sind bekannt und werden berücksichtigt*
- *Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes wird beobachtet und bei Entscheidungen berücksichtigt*
- *Der Kernprozess ist transparent, geplant und wird bei Bedarf verbessert, d.h. es besteht Eignigkeit darüber, was am Ende herauskommen soll und mit welchen Mitteln und Verantwortlichkeiten dies erreicht werden soll (z.B. Prozessbeschreibung mit Angaben zu Ablauf, Verantwortlichkeiten, Tätigkeiten, Zielgrößen, erforderliche Ressourcen)*
- *Alle weiteren Prozesse oder Tätigkeiten, die Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung haben, werden in angemessenem Umfang geplant und transparent gemacht*
- *Die Kernkompetenzen des Unternehmens bleiben auch bei Veränderungen (z.B. bei Ausscheiden von Mitarbeitern) aufrechterhalten*
- *Fehler und deren Ursachen werden erkannt und beseitigt*
- *Verbesserungspotential wird erkannt und ggf. durch Maßnahmen umgesetzt*
- *Ein systematisches Beschwerdemanagement liegt vor*
- *Dokumente, Aufzeichnungen und sensible Daten werden „gelenkt“, d.h. es bestehen Regelungen was, wohin, durch wen und wie lange zur Verfügung steht oder vernichtet wird*
- *Feedback seitens der Kunden wird in einer geeigneten Form erfasst, sodass es zur kontinuierlichen Verbesserung herangezogen werden kann*
- *Die Verantwortlichkeiten und Tätigkeiten im Unternehmen sind festgelegt*
- *Der Qualifikationsbedarf des eigenen Personals wird geplant*
- *Die technischen und personellen Ressourcen, die zur Erreichung der Arbeitsergebnisse und Qualitätsziele erforderlich sind, werden geplant (z.B. Budget, Fortbildungen, Personal,...)*
- *Die interne Kommunikation ist so gestaltet, dass die geplanten Prozesse/ Abläufe, Verbesserungen, Qualitätsziele mit den Beteiligten erreicht/ umgesetzt werden können (z.B. Leitbild ist den Mitarbeitern bekannt; Bedeutung und Wichtigkeit der Tätigkeiten ist bekannt, Neuerungen werden mitgeteilt,...)*
- *Das QM wird auf dessen Wirksamkeit hin überprüft und bewertet*

Der Aufbau des Systems zur Sicherung der Qualität ist nach den Grundzügen der ISO 9001 aufge-