

Qualitätsmanagement- Handbuch



**Akademie Kassel e.V.
Bildungszentrum
33277 Kassel**

Handbuch-Nr: 1 von 1
Revision: 1
Revisionsdatum: 08.02.2010

x Unterliegt dem Änderungsdienst
Dient nur zur Information

Der Geschäftsführer der Akademie setzt mit Unterzeichnung das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch in Kraft:

Kapitel	Alle Handbuch-Änderungen im Überblick					
	Rev. 1	Rev. 2	Rev. 3	Rev. 4	Rev. 5	Rev. 6
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
Erstellung gemäß Norm und Genehmigung			Freigabe am			
Datum, Unterschrift QM-Beauftragter			Datum, Unterschrift, Stempel Geschäftsführung			

Wenn nicht anders vereinbart, unterliegen Exemplare, die außerhalb des Unternehmens verteilt werden, nicht dem Änderungsdienst und dienen ausschließlich der Information.

1. Inhalt, Inkraftsetzung

1.1 Inkraftsetzung

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach §84(4) des Dritten Buches Sozialgesetzbuch der Akademie in Kassel

QM-System

Die Akademie hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) nach §84 Nr.4 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch SGB III eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken der Akademie 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 - AZWV, die Begründung zur Rechtsverordnung und die Empfehlungen des Anerkennungsbeirates der Bundesagentur für Arbeit.

Das System zur Sicherung der Qualität in der Akademie ist im Handbuch zum System zur Sicherung der Qualität (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

Der Aufbau des Systems zur Sicherung der Qualität ist prozessorientiert und folgt in seiner Struktur der internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2008.

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

QM-Handbuch und Geltungsbereich

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Akademie und ist für alle Mitarbeiter der Schule verbindliche Arbeitsgrundlage.

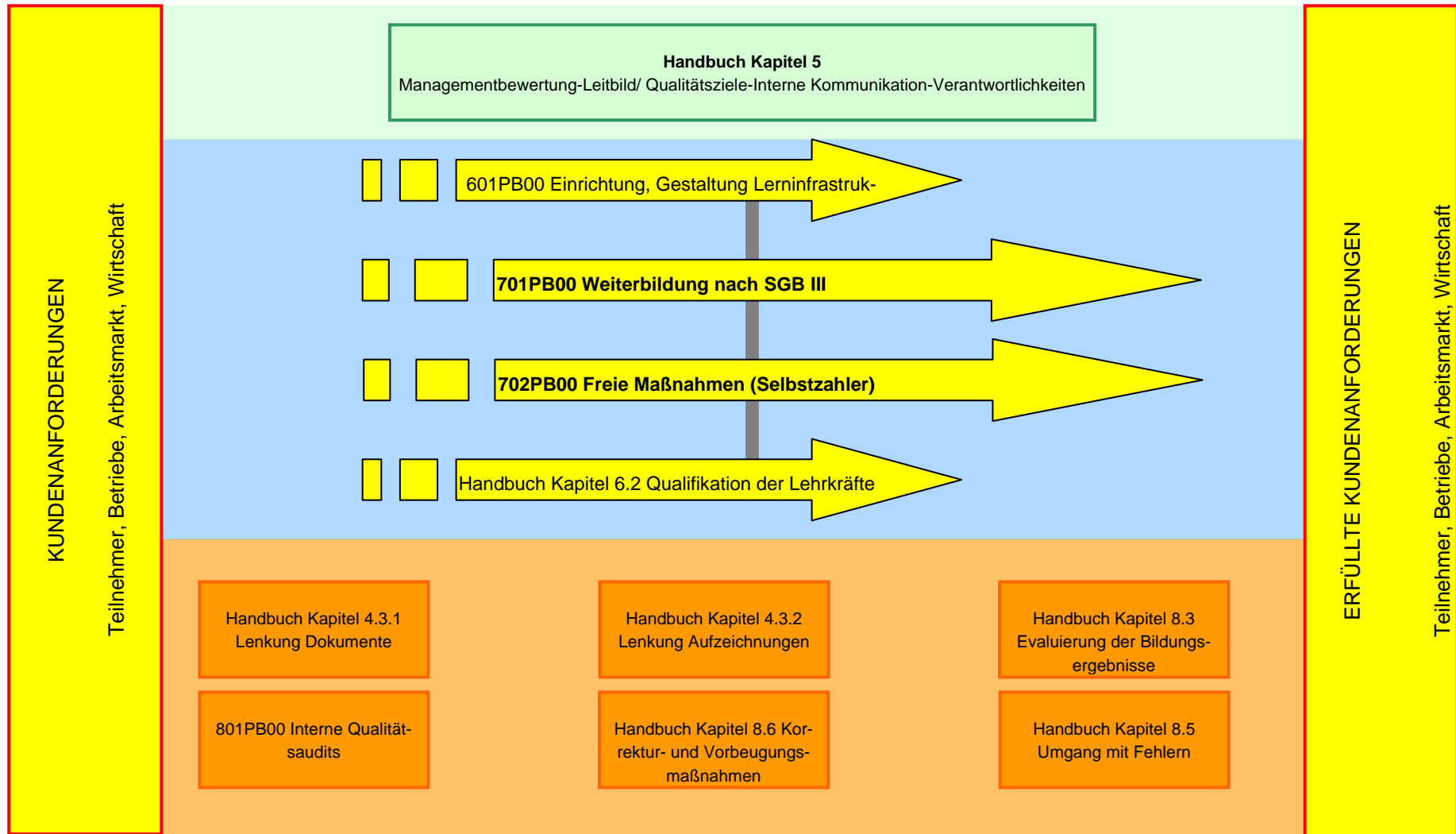
Das QM-Handbuch wird hiermit in Kraft gesetzt. Unterschrift siehe Deckblatt.

1.2 Inhaltsverzeichnis

1. Inhalt, Inkraftsetzung	2
1.1 Inkraftsetzung.....	2
QM-System	2
QM-Handbuch und Geltungsbereich.....	2
1.2 Inhaltsverzeichnis.....	3
2. Die Akademie	4
2.1 Die Akademie in Zahlen	4
2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Akademie	4
2.3 Verwendete Begriffe und Abkürzungen.....	5
2.4 Gesetzliche Grundlagen, mit geltende Richtlinien und Normen	5
3. Informationen für den Nutzer des Handbuchs zum System zur Sicherung der Qualität nach SGB III	7
3.1 Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang des Handbuchs.....	7
3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs	8
3.3 Änderungen des QM-Handbuchs.....	8
4. Qualitätsmanagement und QM-Dokumentation	9
4.1 Die Prozessorientierung unseres QM-Systems	9
4.2 Übersicht der Prozesse (Prozesslandschaft)	11
4.3 Dokumente und Aufzeichnungen	15
4.4 Datensicherung	17
4.5 Datenschutz	17
5. Verantwortung der Leitung	18
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung	18
5.2 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	21
5.3 Aufrechterhaltung der Zulassungsvoraussetzungen	22
6. Management von Ressourcen	23
6.1 Bereitstellung von Ressourcen.....	23
6.2 Berufserfahrung, Aus- und Fortbildung der Lehrkräfte und Mitarbeiter	23
6.3 Gebäude, technische- und IT-Infrastruktur, Arbeits- und Lernumgebung (§8(1)4 AZWV)	25
7. Produktrealisierung	26
7.1 Die Berücksichtigung marktlicher und arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption, und Durchführung von Bildungsmaßnahmen.....	27
7.2 Festlegung von Lehr- und Lernzielen, Methoden.....	27
7.3 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse und Eignungsfeststellung.....	27
7.4 Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit externen Fachkräften zur Qualitätsentwicklung.....	29
8. Messung, Analyse und Verbesserung	30
8.1 Reklamationsmanagement.....	30
8.2 Interne Qualitätsaudits	30
8.4 Ständige Verbesserung.....	32
8.5 Umgang mit Fehlern im Schulungsbetrieb	32
8.6 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.....	33

Anmerkung zur Freigabe: Bei Änderungen des Handbuchs wird nach Kapitel 3.3 verfahren.

4.2 Übersicht der Prozesse (Prozesslandschaft)



5. Verantwortung der Leitung

Die Bildungsorganisation führen und entwickeln

5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Das Qualitätsmanagement ist in erster Linie Aufgabe der Institutsleitung. Die Leitung der Akademie muss deshalb die geeigneten Rahmenbedingungen für ein funktionierendes Qualitätssystem schaffen.

5.1.1 Kundenorientierung

Zur Schaffung dieser Rahmenbedingungen gehört der Einsatz moderner Informationstechnologien um die Kundenanforderungen zu ermitteln und die Bedeutung dieser Kundenanforderungen allen Mitarbeitern zu kommunizieren. Als Kunden werden von uns alle an der Akademie interessierten Parteien verstanden, dazu gehören die Kursteilnehmer in erster Linie, aber auch die auftraggebenden Unternehmen, die Gesellschaft im weitesten Sinne die ein Interesse an der Einhaltung der Gesetze, dem Schutz der Umwelt und der Schonung von Ressourcen hat, die Wirtschaft mit ihren marktgerechten Qualifikationsanforderungen, die Bundesagentur für Arbeit mit ihrem Anspruch der Eingliederung von Kursabsolventen, selbst Mitarbeiter und Lieferanten sind interessierte Parteien und in diesen weit gefassten Begriff des Kunden mit einzubeziehen.

5.1.2 Leitbild


Unsere Qualitätspolitik enthält das kundenorientierte Leitbild der Akademie. Sie wird von der Unternehmensleitung erstellt und beinhaltet die Verpflichtungen zur Erfüllung der Anforderungen. Die Qualitätspolitik wird auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, ständig bezüglich ihrer Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zur Findung unserer Qualitätsziele fest. Unsere Qualitätspolitik muss in regelmäßigen Abständen bewertet werden.

Das Leitbild enthält Hinweise auf die ständige Verbesserung aller Abläufe, sowie eine Definition unseres Kundenbildes und eine Aussage zu unseren Unterstützungen der Teilnehmer bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt.

- [500CL01 CL zum Leitbild und den Unternehmenszielen](#)
- [500DO01 Leitbild](#)

5.1.3 Unternehmens- und Qualitätsziele

Basierend auf der obigen Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung und anderen Eingabeinformationen werden messbare und realistische Unternehmens- und Qualitätsziele festgelegt und deren Erfüllung jährlich durch die Leitung überprüft. Diese Unternehmens-/ Qualitätsziele können neben den Qualitätsaspekten auch monetäre, Umwelt-, Sicherheits-, Gesundheitsaspekte beinhalten. Sind die Unternehmens- und Qualitätsziele fachbereichsspezifisch, dann sind die betreffenden Personen bei der Entwicklung und der Überprüfung der Zielerreichung

	Prozessbeschreibung	601PB00
	Einrichtung und Gestaltung der Unterrichtsräume, Lerninfrastruktur	

1. Ziel, Zweck und Geltungsbereich

Diese Prozessbeschreibung beschreibt das Vorgehen bei der Sicherstellung der erforderlichen Lerninfrastruktur. Für die Durchführung der Bildungsmaßnahmen ist angemessene Raumlage, Raumgröße, Raumeinrichtung, Ausstattung mit Arbeitsmitteln, PCs, Beamer etc. zur Verfügung zu stellen. Insbesondere sind hier gesetzliche und behördliche Anforderungen z.B. in Bezug auf Arbeitssicherheit und Ergonomie zu beachten. Die Lerninfrastruktur muss moderne Lernformen unterstützen. Zum Ressourcenmanagement gehört neben einer Investitionsplanung auch die Überprüfung der vorhandenen Ressourcen.

2. Ziel-/ Messgrößen zur Bewertung der Prozessqualität

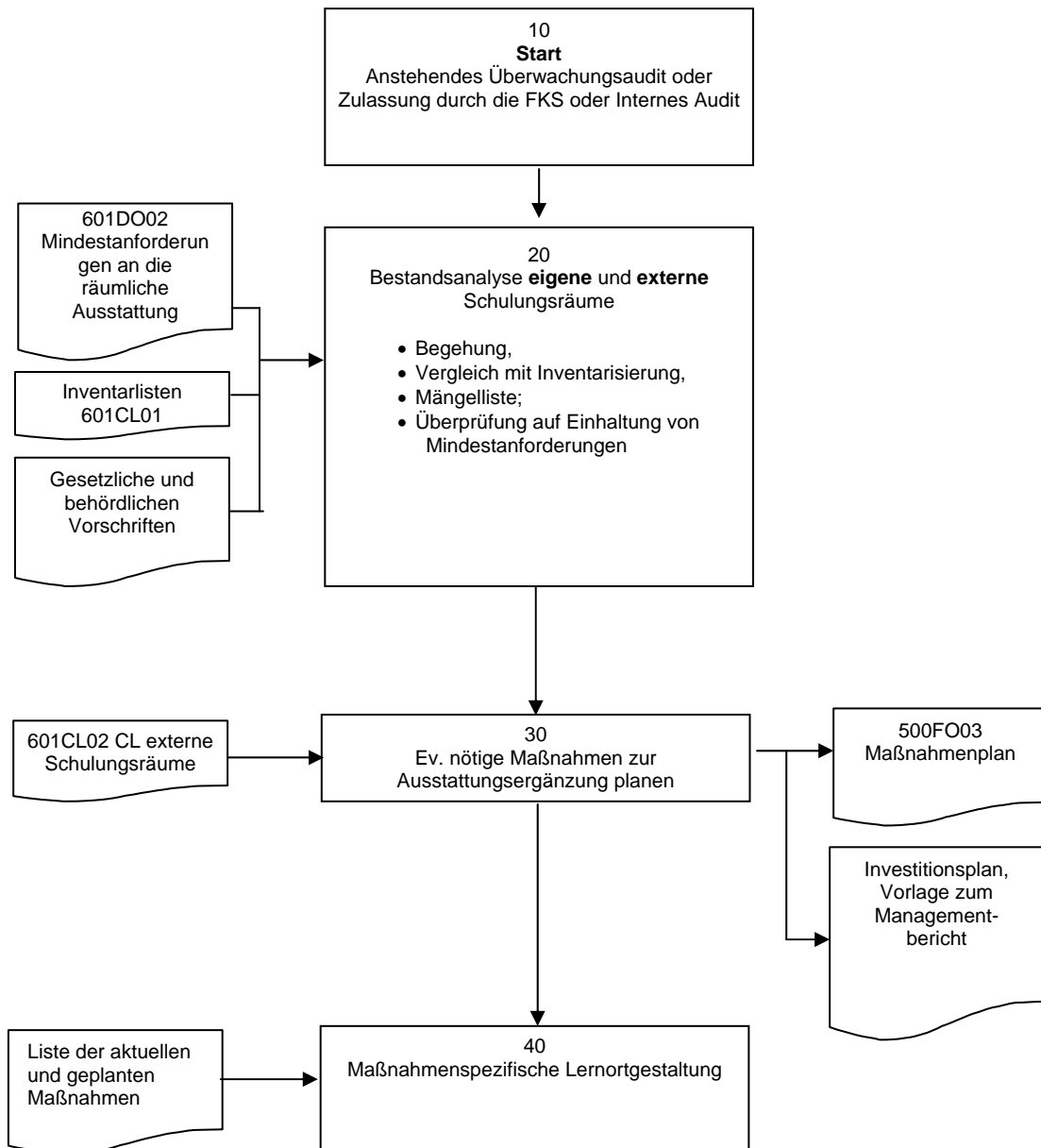
- Funktionalität und Vollständigkeit der Unterrichtsausstattung
- Ungestörter Unterrichtsablauf
- Positive Lernatmosphäre
- Methodenvielfalt bei der Unterrichtsdurchführung
- Keine Unfälle
- Einhaltung von Mindeststandards auch bei Firmenschulungen vor Ort (bei temporäre Unterrichtsstätten)

3. Verteiler

Name	Datum

4. Anhänge und mitgeltende Unterlagen

- → *601DO01 Gesamtliste der Schulungs- und Praxisräume*
- → *601DO02 Mindestanforderungen an die räumliche Ausstattung*
- → *500FO03 Maßnahmenplan*
- → *601CL01 Inventarliste Schulungsräume*
- → *601CL02 Checkliste externe Schulungsräume*



Pro- zess	Erläuterung	Zuständigkeit	
		V	I
10	Start bei anstehendem Überwachungsaudit oder anstehender Zulassung durch die FKS oder internem Audit.	OL QB	
20	Die Bestandsanalyse bezieht sich im Wesentlichen auf die Überprüfung von Soll- und Ist-Zustand und die Überprüfung der Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie der eigenen Mindeststandards. Die Inventarliste ist, falls erforderlich, zu aktualisieren. Die Dokumentation zur Mitgliedschaft in der Berufsgenossenschaft wird geprüft, Verordnungen und Gesetze auf Vollständigkeit geprüft, Aushänge ev. aktualisiert. Für externe Schulungsräume gilt zusätzlich: Vor Nutzung von externen Schulungsräumen wird die Ausstattung sowie die Lernumgebung mit der Checkliste 601CL02 erfasst und hinsichtlich der Einhaltung der eigenen Mindeststandards überprüft. Die Begutachtung kann sich neben den Schulungsräumen und den Werkstätten auch auf die Pausen-/Sozialräume, auf Beratungszimmer, auf Sanitäre Anlagen/Umkleideräume und sonstige Räume, z.B. Verpflegungsmöglichkeiten erstrecken.	QB	
30	Korrekturen sind zu bearbeiten.	QB	
40	Die Lernortgestaltung ist maßnahmebezogen zu prüfen. Dabei ist die systematische Gestaltung der Lern- und Arbeitsbedingungen so vorzunehmen, dass die spezifische Lernformen einzelner Maßnahmen realisiert werden können. Moderne Lernformen sind zu berücksichtigen. Vorgaben der Bundesagentur sind mit einzubeziehen. Auch geplante Maßnahmen werden berücksichtigt.	QB	

OL = Oberste Leitung (auch Geschäftsleitung)

QB = Qualitätsbeauftragter (wenn benannt)

DOZ = Dozenten

FKS = Fachkundige Stelle