

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (33)

5.2.0 Qualitätspolitik / Leitbild	8 3 1 Konzeption Maßnahmen
6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Auswahl Anbieter
6 2 0 Qualitätsziele	8 4 2 Beschaffung
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	8 4 2 Externe Prüfung Labor
7 2 0 Schulungen	8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen
7 2 0 Weiterbildung	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 1 Durchführung Maßnahmen
7 4 0 Interne Kommunikation	8 5 1 Planung Maßnahmen
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen	8 5 1 Vorbereitung Maßnahmen
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	8 6 0 Verifizierung Schulungen
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	8 7 0 Störungen im Ablauf
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	9 1 2 Kundenzufriedenheit
8 2 2 Ermittlung Anforderungen	9 1 3 Leistung Anbieter
8 2 2 Rückmeldungen	9 1 3 Leistungsanalyse
8 2 3 Auftragsänderungen	9 2 2 Internes Audit
8 2 3 Beteiligung an Ausschreibungen	10 1 0 Planung Verbesserungen
	10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Arbeitsanweisungen (2)

4 4 0 Anweisung Prozesserstellung	8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen
-----------------------------------	----------------------------------

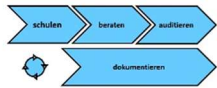
Formblätter / Nachweisformen (46)

4 0 0 Kontext	6 1 0 Chancen und Risiken
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	6 1 0 Risiken Maßnahmen
4 4 0 Prozesse	6 2 0 Qualitätsziele
5 2 0 Qualitätspolitik / Leitbild	6 3 0 Änderungen am QM-System
5 3 0 Organisationsdiagramm	7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	7 1 3 Liste Infrastruktur
	7 1 6 Organisationswissen

7 2 0 Kompetenzen
7 4 0 Liste Kommunikationswege
7 4 0 Protokoll Besprechung
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese
Liste)
8 1 0 Planung und Steuerung
8 2 3 Leistungsübersicht
8 3 2 Maßnahmenmappe
8 4 2 Checkliste Anbieter
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrollen
8 5 1 Curriculum Maßnahme
8 5 1 Eignungsverfahren / Eignungstest
8 5 1 Kalkulationsbeispiel
8 5 1 Softwarevalidierung
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 2 Unterschriftenliste
8 5 6 Überwachung Änderungen
8 6 0 Prüfplan

8 7 0 Fehlerliste Schulungsbetrieb
8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
9 1 2 Kundenzufriedenheit
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 3 Leistungsbewertung
9 2 2 Auditbericht
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
9 2 2 Auditplan
9 2 2 Auditprogramm
9 3 2 Managementbewertung
10 1 0 Liste der Verbesserungen
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaß-
nahmen
10 2 2 „4D-Report“
10 2 2 Maßnahmenplan
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

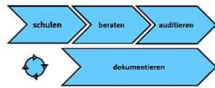
Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

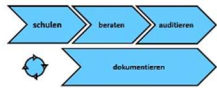
Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich.....	3
Zutreffende Fachbereiche, die Anwendung finden (Auszüge):.....	3
2 Normative Verweisungen.....	4
3 Begriffe (siehe Punkt 11)	4
4 Kontext der Organisation	4
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	4
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	4
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems.....	4
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse.....	4
4 4 1	4
4 4 2	5
5 Führung	5
5 1 Führung und Verpflichtung.....	5
5 1 1 Allgemeines	5
5 1 2 Kundenorientierung.....	5
5 2 Politik / Leitbild.....	5
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	6
6 Planung für das Qualitätsmanagementsystem	6
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	6
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	7
6 3 Planung von Änderungen	7
7 Unterstützung.....	7
7 1 Ressourcen	7
7 1 1 Allgemeines	7
7 1 2 Personen.....	7
7 1 3 Infrastruktur.....	8
7 1 4 Prozessumgebung.....	8
7 1 5 1 Ressourcen zur Überwachung und Messung	8
7 1 5 2 Messtechnische Rückführbarkeit	8
7 1 6 Wissen der Organisation	8
7 2 Kompetenz.....	8
7 3 Bewusstsein	9
7 4 Kommunikation	9



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

7 5 Dokumentierte Information	9
7 5 1 Allgemeines	9
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren.....	10
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information.....	10
8 Betrieb	10
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	10
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen	11
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden.....	11
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen.....	11
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	12
8 2 4 Änderungen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	12
8 3 Entwicklung von Dienstleistungen	12
8 3 1 Allgemeines	12
8 3 2 Entwicklungsplanung.....	13
8 3 3 Entwicklungseingaben	13
8 3 4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	13
8 3 5 Entwicklungsergebnisse.....	13
8 3 6 Entwicklungsänderungen	13
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen und Dienstleistungen	14
8 4 1 Allgemeines	14
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung	14
8 4 3 Informationen für externe Anbieter.....	15
8 5 Dienstleistungserbringung.....	15
8 5 1 Steuerung der Dienstleistungserbringung.....	15
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	15
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter.....	16
8 5 4 Erhaltung	16
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung.....	16
8 5 6 Überwachung von Änderungen.....	16
8 6 Freigabe von Dienstleistungen	16
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse.....	17
9 Bewertung der Leistung	17
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	17
9 1 1 Allgemeines	17



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

9 1 2 Kundenzufriedenheit	17
9 1 3 Analyse und Bewertung.....	18
9 2 Internes Audit	18
9 3 Managementbewertung.....	19
10 Verbesserung.....	20
10 1 Allgemeines	20
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	20
10.3 Fortlaufende Verbesserung	21
11.0 Begriffserklärung	21

1 Anwendungsbereich

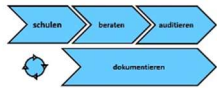
Unternehmensbezeichnung: Mustermann AG
 Straße: Zum Saibling 3
 PLZ, Ort: D-88662 Überlingen

GF: Klaus Seiler, MSc. in QM
 QM-Manager/-in: Hans Mustermann

Anzahl Mitarbeiter/-innen: 5
 Dienstleistung: Unser Unternehmen konzipiert, plant und führt Maßnahmen gem. SGB III durch. Unsere Kunden sind Privatpersonen, private und öffentliche Auftraggeber.

Zutreffende Fachbereiche, die Anwendung finden (Auszüge):

Grundlage	Fachbereich
§ 45 Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 5	FB 1
§ 45 Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung	FB 2
§ 48 Berufsorientierungsmaßnahmen § 49 Berufseinstiegsbegleitung § 51 Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen § 75 Ausbildungsbegleitende Hilfen § 76 Außerbetriebliche Berufsausbildung	FB 3
Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung entspr. vierter Abschnitt drittes Kapitel und entsprechende Wirtschaftszweige ➤ Gewerblich / Technisch ➤ Kaufmännisch ➤ Unternehmensbezogene Dienstleistungen ➤ Personenbezogene und soziale Dienstleistungen	FB 4



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

Grundlage	Fachbereich
Transferleistungen §110 und §111 SGB III	FB 5
Teilnahme behinderter Menschen am Arbeitsleben, SGB III §§112ff	FB 6

2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 9000:2015

AZAV

SGB III.

3 Begriffe (siehe Punkt 11)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt. Wir beachten im Kontext den Klimawandel.

Nachweis(e)

FB 4 0 0 Kontext

FB 4 1 0 / 4 2 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Die Beachtung des Klimawandels ist eine Forderung unserer interessierten Parteien.

Nachweis(e)

FB 4 1 0 / 4 2 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Durchführung von Schulungen und
- Durchführung von Beratungsleistungen für Teilnehmer/-innen.

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung. Begründung: Wir setzen keine Überwachungs- und Messmittel ein, die zum Nachweis der Konformität der Dienstleistung dienen.
- 8 5 4 Erhaltung. Begründung: Wir lagern keine Produkte im Sinne der zugrundeliegenden Norm.
- 8 5 5 Tätigkeiten nach Auslieferung. Begründung: Wir haben keine Tätigkeiten, die nach der Auslieferung durchzuführen sind.
- Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

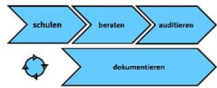
4 4 1

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- die Prozesseingaben,



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

- das zu erwartende Prozessergebnis,
- Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- die Art der Messung,
- Messmethoden,
- bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- die Form der Prozessüberwachung,
- letzte Änderungen,
- mögliche Prozessverbesserungen ,
- Dokumente und deren Aufbewahrung und
- die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 1 Führung und Verpflichtung

5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und -ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

5 2 Politik / Leitbild

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

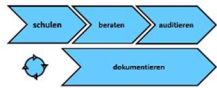
Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung. Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrecht erhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik / Leitbild



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
 - Leistung,
 - Verbesserungsmöglichkeiten,
 - Änderungen und
 - Innovationdes QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung für das Qualitätsmanagementsystem

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt. Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

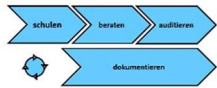
Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- sind messbar,
- berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- sind relevant für
 - die Konformität von Dienstleistungen und
 - für die Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- werden laufend überwacht,
- sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- werden wenn erforderlich aktualisiert.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele (siehe FB 6 2 0 Qualitätsziele) haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- Was wird getan?
- Welche Ressourcen sind erforderlich?
- Wer ist verantwortlich?
- Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- Wie werden Ergebnisse bewertet?

Zielerreichung

Die Zielerreichung wird alle 3 Monate geprüft und im Leitungsbereich besprochen. Notwendige Korrekturen werden besprochen und eingeleitet. Siehe auch Kapitel 10.2 Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen.

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

- Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- Ressourcen,
- Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

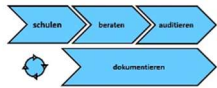
7 1 2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern.

Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse



Handbuch / Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 inkl. AZAV- Forderungen

FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,
- technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software,
- Transporteinrichtungen und
- Informations- und Kommunikationstechnik.

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur, Luftfeuchte, ergonomische Größen und Sauberkeit. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

Unter Umgebung betrachten wir in:

- Physikalische Faktoren,
- Soziale Faktoren,
- Psychologische Faktoren und
- umweltbezogene Faktoren.

7 1 5 1 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Diese Normanforderung wird nicht angewandt.

7 1 5 2 Messtechnische Rückführbarkeit

Diese Normanforderung wird nicht angewandt.

7 1 6 Wissen der Organisation

Um Lerndienstleistungen zu betreiben und die Konformität mit Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Formblatt betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um auf geeignete Weise dieses zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Dabei betrachten wir:

- geistiges Eigentum,
- Erfahrungsschatz,
- Informationen :
 - aus Fehlern,
 - aus erfolgreichen Projekten,
- nicht dokumentiertem Wissen,
- Erfahrung von internen und externen Experten/-innen,
- Norminhalte,
- den Stand der Lehre,
- Erkenntnisse aus Konferenzen sowie
- Informationen von Kunden und Anbietern.

Nachweis(e)

FB 7 1 6 Organisationswissen.

7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter/-innen, welche die Qualitäts- und Lernleistung beeinflussen können.

Im Formblatt 7 2 0 Kompetenzen lenken wir folgende Fragestellungen:

- Kompetenz durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung,
- Maßnahmen, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung und
- dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.

8 3 1 Konzeption Maßnahmen

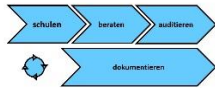
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf erkennen] Bedarf --> Eckpunkte[Eckpunkte festlegen] Eckpunkte --> Grobplanung[Grobplanung] Grobplanung --> Externe{Externe Genehmigung?} Externe -- Nein --> Abstimmung[Abstimmung] Abstimmung --> Grobplanung Externe -- Ja --> Prüfung[Prüfung] Prüfung --> Grobkonzept{Grobkonzept i.O.?} Grobkonzept -- Nein --> PA1[PA „Korrektur-Vorbeugemaßnahmen“] PA1 --> Prüfung Grobkonzept -- Ja --> Feinplanung[Feinplanung] Feinplanung --> Durchfuehrung[Durchführung Pilotprojekt] Durchfuehrung --> Pilotprojekt{Pilotprojekt i. O.?} Pilotprojekt -- Nein --> PA2[PA „Korrektur-Vorbeugemaßnahmen“] PA2 --> Durchfuehrung Pilotprojekt -- Ja --> Freigabe[Freigabe] Freigabe --> Ende([Ende]) </pre>		
	GF	Bedarf erkennen	Maßnahmenmappe Script	Ausfüllen des FB "Maßnahmenmappe,,
	GF	Eckpunkte festlegen	Maßnahmenmappe	Beginn der Erstellung der Maßnahmenmappe anhand der Vorlage.
	GF	Grobplanung	Maßnahmenmappe, Berichte., Schriftverkehr, 4D-Report	Die Grobplanung legt den Rahmen des Maßnahmenkonzeptes fest. Alle Informationen sollten optimal berücksichtigt werden. Verfahren gem. PA "Korrektur-Vorbeugemaßnahmen,,
GF	Ext. Träger	Externe Genehmigung?		Mit dem Kunden werden die Vorstellungen abgeglichen.
	GF	Abstimmung		
QM	GF	Prüfung	Maßnahmenmappe im Entwurf, Berichte, Schriftverkehr	Prüfung des Gesamtkonzeptes durch die GF insbesondere aus kaufmännischer Sicht.
	GF	Grobkonzept i.O.?	Maßnahmenplan	Falls das Ergebnis nicht i. O. ist, wird ein Maßnahmenplan erstellt. Die GF kann das Projekt auch stoppen! Verfahren gemäß PA "Korrektur- / Vorbeugemaßnahmen,,
	GF	PA „Korrektur-Vorbeugemaßnahmen“		
	GF	Feinplanung	Maßnahmenmappe, PA Vorbereitung Maßnahmen	Belegungsplan der Maßnahmen, Erstellen der individuellen Dokumente, Kostenkalkulation.
	GF	Durchführung Pilotprojekt	Maßnahmenmappe	Das Maßnahmenkonzept wird durchgeführt als würde es sich in der Routine befinden.
Ext. Träger	GF	Pilotprojekt i. O.?	Maßnahmenmappe, Script	Verfahren gemäß PA "Korrektur- / Vorbeugemaßnahmen,,
	GF	PA „Korrektur-Vorbeugemaßnahmen“		
QM	GF	Freigabe	Maßnahmenmappe, Script	Die Maßnahmenmappe und alle Unterlagen werden freigegeben.
		Ende		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.7.0 Störungen im Ablauf

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Teiln.		Start		
	GF	Problem eingrenzen	Alle Unterlagen	Das Problem wird möglichst schriftlich festgehalten, FB "4D-Report".
	GF	Geeignete Maßnahme festlegen	4D-Report	Eine Maßnahme wird vorerst festgehalten. Bei Unklarheiten wird das Problem in dem wöchentlichen Meeting besprochen.
	GF	Maßnahme fixieren	4D-Report	Die durchzuführenden Maßnahmen werden feindeiniert (siehe FB 4D-Report).
	GF	Verantwortung festlegen	4D-Report	Es wird festgelegt, wer für die einzelnen Maßnahmen verantwortlich ist und Information der beteiligten Personen.
QM	GF	Termine festlegen	4D-Report, Ergebnisse	Zeitpunkte der Zwischenprüfung, bzw. der abschließenden Prüfung werden festgelegt.
	GF	Fehler abgestellt?	4D-Report, Ergebnisse	Der Fehler ist abgestellt, wenn zu erwarten ist, dass er nicht wieder auftritt. Wenn die Störung nicht abgestellt werden kann, wird das Problem an die Leitung abgegeben.
	GF	Übergabe	4D-Report, Ergebnisse	Übergabe mit allen notwendigen Dokumenten. Ablage der Daten und Dokumente an den vorgesehenen Stellen.
	GF	Datenpflege	4D-Report, Ergebnisse	Nach Abschluss erhält der QM die Unterlagen zur globalen Auswertung und Ableitung von möglichen Korrekturen und Verbesserungen.
		Ende		

MW = Mitwirkung
 VA = Verantwortung



4 4 0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

Grundlagen	1
Gültigkeit	1
Ziel und Grund	1
Allgemeines	1
Abkürzungen.....	1
Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen	1
Grafisches Beispiel.....	3

Grundlagen

Kapitel 4 Abschnitt 4.4.0 "Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse".

Gültigkeit

Diese Anweisung betrifft alle Personen, die Prozessbeschreibungen erstellen.

Ziel und Grund

Die Vereinheitlichung der Prozessbeschreibungen im Unternehmen und die Sicherstellung der richtigen Inhalte.

Allgemeines

In unserem Unternehmen werden Prozessbeschreibungen nach vielfältiger Art erstellt. Um eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten, wurde diese Arbeitsanweisung erstellt.

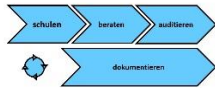
Abkürzungen

GF	Geschäftsführung
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-in

Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen

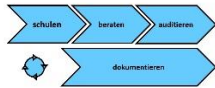
In jeder Prozessbeschreibung beachten wir die folgenden Anforderungen:

- Prozesseingaben
 - Die Eingaben, die für den Prozess notwendig sind. Beispiel: Lagerbestand, Materialeigenschaften für den Prozess Beschaffung.
- Prozessergebnis
 - Das Prozessergebnis, welches zu erwarten ist, muss festgelegt und dem Anwender bekannt gemacht sein. Beispiel: Weiterleitung der Unterlagen an die Verwaltung zur Bezahlung bei Beschaffungen.
- Kriterien und Methoden zur Durchführung
 - Die Kriterien zur Durchführung müssen hervorgehen. Beispiel: Zuwenig Produkte im Lager.
 - Die Methode zur Durchführung ist festgelegt. Beispiel: Zählen des Bestandes und Suche nach Anbieter.



4 4 0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

- Art der Messung
 - Eder Prozess kann gemessen werden. Manchmal macht es aber keinen Sinn, da der Prozess von geringer Bedeutung ist. Beispiel: Hat die Beschaffung stattgefunden.
- Messmethoden
 - Die Methode der Messung kann für jeden Prozess in der Beschreibung festgelegt werden oder global. Beispiel: Formblatt Leistungsanalyse.
- Leistungsindikatoren
 - Sie bestimmen die signifikanten Faktoren für die erfolgreiche Durchführung. Beispiel: Anbieter müssen geeignet sein.
- Verantwortungen / Befugnisse
 - Sie werden bei jeder Prozessbeschreibung genannt, um eindeutige Zuordnungen gewährleisten zu können. Beispiel: Verantwortung Beschaffung ist bei dem Einkauf, die Pflicht zur Mitarbeit haben die Bedarfsträger/-innen.
- Prozessrisiken, Chancen und abgeleitete Maßnahmen
 - Sie werden benannt und beachtet bei der Beschreibung des Prozesses. Sie müssen jedoch nicht zwingend im Prozess beschrieben sein. Beispiel: In der Beschaffung besteht das Risiko, das falsche Produkt zu beschaffen und die Chance, den Einkauf zu optimieren. Abgeleitete Maßnahmen sind nur bei freigegebenen Anbietern eine Beschaffung durchzuführen.
- Prozessüberwachung
 - Die Prozessüberwachung kann explizit festgelegt sein oder sie ergibt sich aus dem Prozess. Beispiel: Bestellungen werden vom System oder durch einen Ordner überwacht. Die Rechnung kommt jedoch stets von ganz allein.
- Änderungen
 - Prozessänderungen müssen beschrieben und dokumentiert sein, damit alle Beteiligten auch die Änderungen kennen. Beispiel: Die Verantwortung für die Beschaffung wechselt.
- Prozessverbesserungen
 - Prozessverbesserungen werden bei Erkennung einer Verbesserung durchgeführt, werden als Hinweis Dritter oder systematisch durch Auswertungen erkannt. Beispiel: Erweiterung der Einkaufsbedingungen.
- Dokumente und deren Aufbewahrung
 - Notwendige und festgelegte Dokumente / Informationen werden durch das QM-System gelenkt oder für den Prozess speziell festgelegt. Beispiel: Lieferscheine und Rechnungen werden vom Einkauf 10 Jahre aufbewahrt.
- Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen
 - Bei jedem Prozess werden die logische Abfolgen und Wechselwirkungen beschrieben. Beispiel: Fragestellungen in der Beschaffung.



4 4 0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

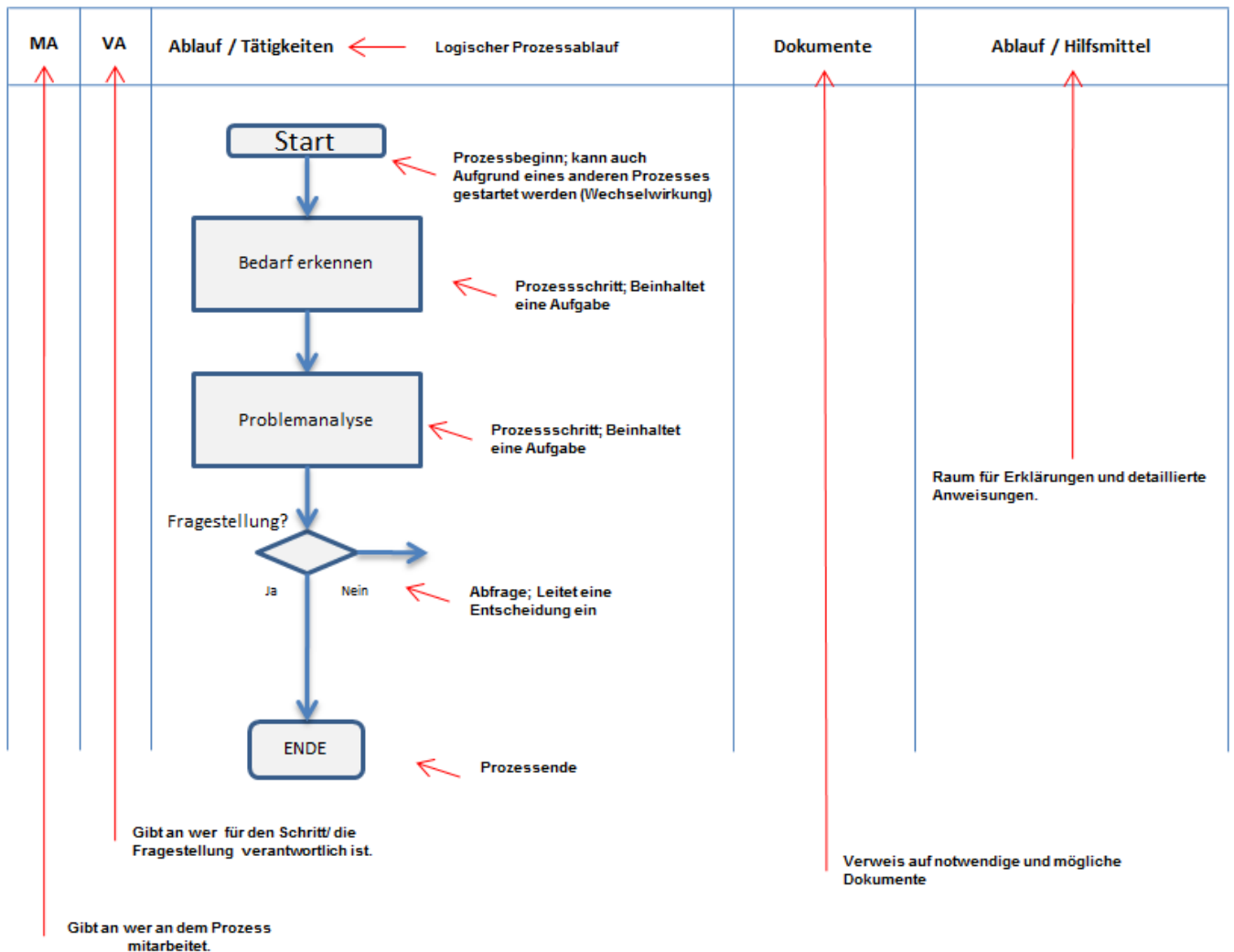
Grafisches Beispiel

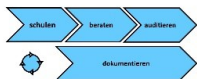


10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Firmenlogo → Bitte austauschen mit dem eigenen Logo

Prozessname → mit Zuordnung in der Norm = 10.2.0

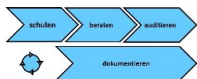




8.3.2 Maßnahmenmappe

Inhaltsverzeichnis

Firmendaten.....	2
Kursräume.....	2
Maßnahmendetails.....	2
Wichtige Dokumente.....	3
Eingesetztes Fachpersonal.....	4
Zusammenarbeit mit Dritten.....	4
Eingesetzte Unterauftragnehmer / Dritte.....	4
Kosten der Maßnahme.....	5
Abschluss.....	5
Unternehmens-, Lehr- und Lernziele.....	5
Eignungsfeststellung der Teilnehmer.....	5
Beratungsleistungen vor und während der Maßnahme.....	5
Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes.....	6
Agentur für Arbeit.....	6
Verfahren zur Herleitung von Entwicklungs-, Eingliederungs-, Lehr- und Lernzielen.....	6
Entwicklungsziele der Maßnahme.....	6
Eingliederungsziele der Maßnahme.....	6
Lehr- und Lernziele der Maßnahme.....	6
Lernbedarf der Maßnahme.....	7
Methodik und Überwachung des Lernprozesses.....	7
Systems zur Erfassung der Teilnehmerpräsenz und Abbruchquoten.....	7
Arbeitsmarktrelevante Daten.....	7
Entwicklung des Arbeitsmarktes bei Konzeption und Durchführung.....	7
Eingesetztes Fachpersonal / Anforderungen.....	8
Bewertung der Maßnahmenqualität.....	8



8.3.2 Maßnahmenmappe

Zahlen, Daten, Fakten.....	8
Abschluß.....	8
Anlagen.....	9

Firmendaten

Anschreiben:

Telefon:

Fax:

Mail:

Internet:

Anzahl Mitarbeiter/-innen:

Kontaktperson:

Ausgewählter Fachbereich:

- ☐ FB 1: Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung
- ☐ FB 2: erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung
- ☐ FB 3: Maßnahmen zur Berufswahl und Berufsausbildung
- ☐ FB 4: Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung
- ☐ FB 5: Transferleistungen
- ☐ FB 6: Maßnahmen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben
- ☐ Geltungsbereich Bundesgebiet
- ☐ Geltungsbereich regional und zwar: ????

Kursräume

Anzahl:

Standorte

Maßnahmendetails

Mit Stand des heutigen Datums bieten wir die folgenden Bildungsleistungen an.

Maßnahmenbezeichnung:

Zielgruppe:

- Allgemeinbildung / Schulbildung:

