

**Der Kunde steht im Mittelpunkt.**

Alle Ihre Aktivitäten in der Aus- und Weiterbildung drehen sich um Ihre Kunden. Das heißt, dass Sie Ihre Dienstleistungsprozesse so gestalten müssen, dass der Kunde seine berechtigten Anforderungen erfüllt bekommt und Sie diesem nach Möglichkeit noch einen hohen Nutzen stiften sollten.

Der Kunde ist dann zufrieden - und Sie erhalten in der Zukunft weitere Aufträge - wenn er das Gefühl hat bzw. der Überzeugung ist, dass die von ihm wahrgenommene Fähigkeit Ihres Unternehmens seine Anforderungen besser erfüllt, als alle von ihm in Betracht gezogenen Mitbewerber. Wir sprechen in diesem Fall vom komparativen Konkurrenzvorteil (KKV).

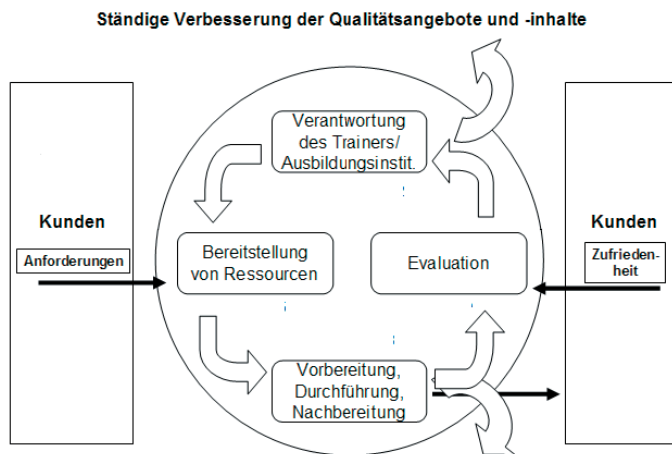
Um dieses Ziel zu erreichen und Ihren Dienstleistungsprozess ständig zu verbessern, bauen Sie ein Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001 und dem DVWO-Qualitätsmodell auf.

„Die eigenen Wertschöpfungsprozesse, deren Inhalte und Ergebnisse beschreiben.“ Das ist eine der wichtigsten Forderungen der Norm. **Und das DVWO-Qualitätsmodell fordert zusätzlich, die Ausbildungsinhalte und deren Messkriterien zu beschreiben.** Dazu erstellen Sie mindestens eine Prozessbeschreibung - Verfahrensanweisung genannt. Diese Verfahrensanweisung kann zugegebenermaßen etwas komplexer ausfallen, da hinsichtlich des DVWO-Modells die geschlossenen und offenen Curricula dokumentiert werden müssen.

Damit Sie die Wirksamkeit Ihres Wertschöpfungsprozesses messen können, benötigen Sie Qualitätsziele und Kennzahlen. Diesen Vorgang der ständigen Überprüfung der Wirksamkeit Ihres QM-Systems unterziehen Sie einer sogenannten Managementbewertung.

Die Norm fordert nun, dass Sie das Qualitätsmanagement-System, mit dem Sie genau diese Dinge tun, in einem Handbuch - dem Qualitätsmanagement-Handbuch - beschreiben. Dabei geht es darum, die Qualitätspolitik, -ziele, Verantwortlichkeiten und Maßnahmen übersichtlich und in ihrem Zusammenhang zu beschreiben, die Sie in Ihrem Unternehmen ergriffen haben, um Kundenanforderungen zu erfüllen. Mehr nicht!

Wenn Sie schon mal Ihre Prozesse dokumentieren, dann fordert die Norm, dass Sie beschreiben, wie Sie Ihr QM-System dokumentieren. Diese Beschreibung erstellen Sie in einer zweiten Verfahrensanweisung, die „Lenkung der Dokumente“ genannt wird. Besonders wichtig ist es, alle Aktivitäten in Ihrem Unternehmen, die kundenrelevant sind, bei internen und externen Audits nachzuweisen. Bei diesen Nachweisen sprechen wir von sogenannten Qualitätsaufzeichnungen. Das sind z.B. Dokumente wie Planungsunterlagen, Bestellungen, Angebote, Teilnehmerbestätigungen usw.



Die Norm fordert nun eine

Verfahrensanweisung, in der Sie beschreiben, wie Sie mit solchen Dokumenten in Ihrem Unternehmen umgehen, z.B. wo sie abgelegt werden und wie lange sie aufgehoben werden. Im Grunde nichts Neues, oder?

Ein Qualitätsmanagement lebt ausschließlich von der Verbesserung. Also fordert die Norm lediglich zu beschreiben, wie Sie das System aufrecht erhalten und ständig verbessern - im Sinne des zuvor genannten KKV.

Um Verbesserungen messen zu können, benötigen Sie Kennzahlen Ihrer Prozesse. Den Nachweis der Verbesserungen führen Sie durch regelmäßige Managementreviews und interne Audits durch, die in einer vierten Verfahrensanweisung beschrieben sind und deren Ergebnisse Sie in Form von Qualitätsaufzeichnungen dokumentieren.

Insbesondere aus den Rückmeldungen Ihrer Kunden erhalten Sie wertvolle Hinweise, ob diese mit den Leistungen Ihres Unternehmens zufrieden sind (z.B. über Beschwerden oder andere Rückmeldungen). Die Norm fordert, dass Sie in zwei weiteren Verfahrensanweisungen beschreiben, wie Sie den Prozess der Fehlerbeseitigung und der Fehlerursachenbeseitigung in Ihrem Unternehmen handhaben. Wir sprechen hier von der Lenkung fehlerhafter Produkte und Leistungen sowie Korrekturmaßnahmen.

Zu guter Letzt fordert die Norm eine Verfahrensanweisung, in der Sie beschreiben, was Sie tun, um potenzielle Risiken von Ihrem Unternehmen abzuwenden, wir sprechen in diesem Fall von Vorbeugungsmaßnahmen. Ihr QM-System besteht also aus einem QM-Handbuch und minimal sieben Verfahrensanweisungen.

**Das ist Alles!**