

DVWO Qualitätsmodell

Anforderungen an die Dokumentation aus DIN EN ISO 9001 und dem DVWO-Qualitätsmodell

Impressum

Dokumentenname	DVWO_Zert_AnforderungenDINISO9001_2-1-1
Version	1.2.1
Dokument-Nummer	DVWO_FKQ_Zert_001
Erstellungsdatum	01.11.2006
Status	freigegeben
Statusdatum	27.05.2007
Autor	DVWO M. Steig
Copyright	© DVWO
Anschrift	Zum Alten Feld 27 63679 Schotten Tel.: 06044 / 69040

Änderungsregister

Datum	Version	Änderungsgrund und geänderte Seiten
01.11.2006	1.1.1	Ersterstellung
01.11.2006	1.1.2	gesperrt
04.11.2006	1.2.1	Ergänzungen zu den beizubringenden Nachweisen
27.05.2007	2.1.1	Vollständige Überarbeitung, Titeländerung

Inhalt

Empfehlungen.....	4
4 Qualitätsmanagement-System.....	5
5 Verantwortung der Leitung.....	6
6 Management von Ressourcen	8
7 Realisierung des Bildungsproduktes.....	11
8 Messung, Analyse und Verbesserung	12

Empfehlungen

Die DIN EN ISO 9001 schreibt die Erstellung verschiedener dokumentierter Verfahrensabläufe bindend vor. Weitere dokumentierte Verfahrensabläufe sind notwendig, um die Führungs-, Wertschöpfungs- und Stützprozesse im Unternehmen zu beschreiben. Die nachfolgende Tabelle erläutert die Ergänzungen zur Dokumentation, die gegenüber der ISO 9001 im DVWO-Qualitätsmodell zusätzlich gefordert werden und bei einer Zertifizierung nachgewiesen werden müssen (ergänzende dokumentierte Verfahrensabläufe sind je nach Unternehmen zusätzlich möglich und notwendig):

Verfahrensablauf	Pflicht	Bemerkung
Qualitätsmanagement-Handbuch	ISO und DVWO	Beschreibt die Struktur und Elemente des QM-Systems
Dokumente lenken	ISO und DVWO	Beschreibt die Behandlung von Dokumenten im QM-System und gegenüber Kunden
Aufzeichnungen lenken	ISO und DVWO	Beschreibt die Behandlung von Aufzeichnungen
Führungsprozesse handhaben	DVWO	Beschreibt die Führungsprozesse des Unternehmens
Wertschöpfungsprozesse handhaben	DVWO	Beschreibt die Wertschöpfungsprozesse des Unternehmens
Stützprozesse handhaben	DVWO	Beschreibt die Stützprozesse des Unternehmens
Überwachung und Messung durchführen	ISO und DVWO	Beschreibt die Verfahren zur Messung und Überwachung (Internes Audit)
Fehlerhafte Dienstleistungserbringung lenken	ISO und DVWO	Beschreibt den Umgang mit Fehlern in der Dienstleistungserbringung (z.B. Beschwerdemanagement) von Bildungsmaßnahmen
Ständige Verbesserung lenken	DVWO	Beschreibt den Evaluationsprozess von Bildungsmaßnahmen
Korrekturmaßnahmen lenken	ISO und DVWO	Beschreibt die Behandlung der Ursachen von Fehlern bei Bildungsmaßnahmen
Vorbeugungsmaßnahmen lenken	ISO und DVWO	Beschreibt den Umgang mit vorausschauenden Vorbeugungsmaßnahmen

4 Qualitätsmanagement-System¹

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
4.1	Allgemeine Anforderungen	wie Kap. 4.1 der ISO 9001	4.1.1 Leistungsfähigkeit und Führungsverantwortung sicherstellen	über Prozesskennzahlen nachzuweisen durch Management-Review
			4.1.2 Qualitätsprüfung in allen Phasen durchführen	nachweisen über Qualitätsmanagement-Plan, der jährlich aktualisiert wird
4.2	Anforderungen an die Dokumentation	wie Kap. 4.2 der ISO 9001	4.2.1 Qualitätsmanagement-Handbuch	Das QM-Handbuch beschreibt das QM-System als Ganzes und sollte zwischen 20 bis 30 Seiten Umfang haben
			4.2.3 Dokumente lenken	Erstellen eines Verfahrensablaufs zur Lenkung von Dokumenten – sowohl QM-Dokumente als auch Dienstleistungsdokumente, die an Kunden ausgeliefert werden
			4.2.4 Aufzeichnungen lenken	Erstellen eines Verfahrensablaufs zur Lenkung von sogn. (Qualitäts-)Aufzeichnungen
4.3	Grundsätze des Qualitätsmanagements	wie Kap. 4.3 der ISO 9001	4.3.1 Kundenorientierung gewährleisten 4.3.2 Qualitätspolitik entwickeln 4.3.3 Qualitätsziele festlegen 4.3.4 Planung durchführen 4.3.5 Bewertungen vornehmen	Nachweis durch entsprechende Passagen im QM-Handbuch, festgelegte Ziele und Bewertungen in jährlicher Managementbewertung analysieren, Planungen im jährlichen QM-Plan festlegen

¹ Die nachfolgenden Kapitelnummern entsprechen denen der Norm DIN ISO 9001 und dem DVWO-Qualitätsmodell

5 Verantwortung der Leitung

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
5.1	Verpflichtung der Leitung	wie Kap. 5.1 der ISO 9001	5.1.2.1 Betriebswirtschaftliche und steuerliche Kenntniss und deren Anwendung 5.1.2.2 Marktwirtschaftliche Kenntnisse und deren Anwendung 5.1.2.3 Marketingprinzipien und deren Anwendung 5.1.2.4 Marktanalyse und Marktbearbeitung 5.1.2.5 Kundengewinnung und -bindung 5.1.2.6 Angebots- und Vertragsgestaltung 5.1.2.7 Persönliche und betriebliche Vorsorge	<p>Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen</p> <p>Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Verantwortung der Leitung“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Führungsprozesse handhaben“ beschrieben werden</p>
5.2	Kundenorientierung	Verweis auf ISO 9001 Kapitel 7.2.1 und 8.2.1	5.2.1 Begründung des Ausbildungsbedarfs ermitteln 5.2.2 Beschreibung des Ausbildungsbedarfs erstellen 5.2.3 Art der Ausbildung festlegen	<p>Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen</p> <p>Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Verantwortung der Leitung“ ergibt, soll in einer Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden</p>
5.3	Qualitätspolitik	wie Kap. 5.3 der ISO 9001	5.3.1 bis 5.3.3 Ziele der relevanten Stakeholder	<p>Die Qualitätspolitik des Unternehmens soll vor allen Dingen die strategischen, taktischen und operativen Ziele der Stakeholder berücksichtigen.</p> <p>Die Beschreibung kann im QM-Handbuch erfolgen</p>

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
5.4	Planung	wie Kap. 5.4 der ISO 9001	QM-Plan erstellen	sicherstellen, dass die Qualitätsziele in einem vorgegebenen Zeitrahmen umgesetzt, gemessen und bewertet werden. Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
5.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	wie Kap. 5.5 der ISO 9001	5.5.1 Verantwortung und Befugnis 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung 5.5.3 Ziele der Kommunikation festlegen 5.5.4 Zeitpunkt festlegen 5.5.5 Tools festlegen	Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen Die Beschreibung kann im QM-Handbuch erfolgen
5.6	Managementbewertung	wie Kap. 5.6 der ISO 9001	-	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Managementbewertung“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Führungsprozesse handhaben“ beschrieben werden

6 Management von Ressourcen

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
6.2	Personelle Ressourcen	wie Kap. 6.2 der ISO 9001	6.2.1.1 Rollen und Funktionen festlegen	Verweis auf ein Organigramm mit Rollen- / Stellen- / Funktionsbeschreibungen Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
			6.2.1.2 Kompetenz und formale Qualifikation definieren	Kompetenzmatrix prinzipiell auf das Personal anwenden Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
			6.2.1.3 Verfügbarkeit ermitteln	Planung für die Verfügbarkeit benötigter Ressourcen erstellen Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
6.3	Infrastruktur	wie Kap. 6.3 der ISO 9001	-	-
6.4	Arbeitsumgebung	wie Kap. 6.4 der ISO 9001	-	-
6.5	Erstellen von Angeboten	-	6.5.1 Mechanisch-optische Aufmachung des Angebots	ansprechende und vollständige Vorlage für Angebote bereitstellen (Layout, Heftung/Bindung, Papier usw.). Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
			6.5.2 Standardisierte Anordnung der Texte festlegen	Vorlagen und Textbausteine verwenden. Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
			6.5.3 Inhalt des Angebotstextes bearbeiten	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Erstellung von Angeboten“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Stützprozesse handhaben“ beschrieben werden
			6.5.4 Projektbezogene Maßnahmenbeschreibung erstellen	Projektplan / Abwicklungsplan erstellen Nachweis durch Aufzeichnungen aus internen Audits, Selbstbewertungen, Managementbewertungen
			6.5.5 Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen	-
6.6	Administration von Bildungsmaßnahmen	-	6.6.1 Information über die Maßnahmen bereitstellen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Administration von Bildungsmaßnahmen“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Stützprozesse handhaben“ beschrieben werden. Stützprozess „Marketing“
			6.6.2 Lernberatung bereitstellen	Stützprozess „Administration“
			6.6.3 Buchung / Einschreibung / Anmeldung abwickeln	Stützprozess „Administration“
			6.6.4 Billing / Account durchführen	Stützprozess „Finanzen“
			6.6.5 Beschwerdemanagement durchführen	Verfahrensablauf „Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen“ erstellen

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
			6.6.6 Vertrag erstellen	Stützprozess „Administration“
			6.6.7 Zertifikat / Abschluss erstellen	Stützprozess „Administration“
6.7	Konzeption von Prüfungen	-	6.7.1 Prüfungen / Tests entwickeln 6.7.2 Prüfungen / Tests validieren 6.7.3 Prüfungen / Tests auswerten und verbessern	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Konzeption von Prüfungen“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Überwachung und Messung handhaben“ beschrieben werden.

7 Realisierung des Bildungsproduktes

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
7.1	Planungsbezogene Prozesse	wie Kap. 7.1 der ISO 9001	7.1.1 Externen Kontext analysieren 7.1.2 Termine und Budget planen 7.1.3 Ausstattung analysieren 7.1.4 Lernziele festlegen 7.1.5 Inhaltliche Konzeption festlegen 7.1.6 Didaktik und Methodik festlegen 7.1.7 Rollen und Aktivitäten bestimmen 7.1.8 Organisatorische Konzeption festlegen 7.1.9 Konzeption des Medieneinsatzes festlegen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Planungsbezogene Prozesse“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden.
7.2	Kundenbezogene Prozesse	wie Kap. 7.2 der ISO 9001	7.2.1 Analyse der Zielgruppe 7.2.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Kundenbezogene Prozesse“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden.
7.3	Entwicklungsbezogene Prozesse	wie Kap. 7.3 der ISO 9001	7.3.1 Entwicklungseingaben 7.3.2 Entwicklungsergebnisse 7.3.3 Entwicklungsbewertung 7.3.4 Entwicklungsverifizierung 7.3.5 Entwicklungsvalidierung 7.3.6 Lenkung von Entwicklungsänderungen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Entwicklungsbezogene Prozesse“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden.
7.4	Beschaffungsbezogene Prozesse	wie Kap. 7.4 der ISO 9001	7.4.1 Beschaffungsangaben 7.4.2 Validierung von Beschaffungen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Beschaffungsbezogenen Prozesse“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden.
7.5	Prozesse der Dienstleistungserbringung	wie Kap. 7.5 der ISO 9001	7.5.1 Initialphase 7.5.2 Durativphase 7.5.3 Praxisphase 7.5.4 Konklusionphase	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Prozesse der Dienstleistungserbringung“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Wertschöpfungsprozesse handhaben“ beschrieben werden.

8 Messung, Analyse und Verbesserung

Kap.	Titel	Anforderungen ISO 9001	Anforderungen DVWO	Bemerkungen
8.2	Überwachung und Messung	wie Kap. 8.2 der ISO 9001	8.2.1 Kundenzufriedenheit messen 8.2.2 Interne Audits 8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen 8.2.4 Überwachung und Messung von Dienstleistungen	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Überwachung und Messung“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Überwachung und Messung durchführen“ beschrieben werden.
8.3	Lenkung fehlerhafter Bildungsprodukte	wie Kap. 8.3 der ISO 9001	-	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Lenkung fehlerhafter Bildungsprodukte“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Fehlerhafte Dienstleistungserbringung lenken“ beschrieben werden.
8.4	Datenanalyse	wie Kap. 8.4 der ISO 9001	-	-
8.5.1	Ständige Verbesserung	wie Kap. 8.5.1 der ISO 9001	8.5.1.1 Anpassung von Lernressourcen 8.5.1.2 Freigabe von Lernressourcen 8.5.1.3 Planung (Evaluation) 8.5.1.4 Durchführung (Evaluation) 8.5.1.5 Auswertung (Evaluation) 8.5.1.6 Optimierung	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Ständigen Verbesserung“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Ständige Verbesserung lenken“ beschrieben werden.
8.5.2	Korrekturmaßnahmen	wie Kap. 8.5.2 der ISO 9001	-	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Korrekturmaßnahmen“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Korrekturmaßnahmen lenken“ beschrieben werden.
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen	wie Kap. 8.5.3 der ISO 9001	-	Der Prozess, der sich aus der Umsetzung der „Vorbeugungsmaßnahmen“ ergibt, soll in dem Verfahrensablauf „Vorbeugungsmaßnahmen lenken“ beschrieben werden.