



CERTQUA

**Kontakt:**

CERTQUA GmbH  
Bonner Talweg 68  
53113 Bonn  
Tel.: 0228/4299200  
Fax: 0228/2803430  
E-Mail: presse@certqua.de

## Fachartikel

### **DIN EN ISO 9001 im Portrait Teil II – Wie Bildungsdienstleister Ihr Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich verbessern können**

Nach dem Regelwerk ISO 9001 müssen Bildungsorganisationen ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, dokumentieren und dessen Wirksamkeit kontinuierlich verbessern. Dazu müssen die Einrichtungen alle qualitätsrelevanten Prozesse, die für die Entwicklung, Planung und Durchführung des Bildungsangebotes notwendig sind, in ihrer Abfolge und Wechselwirkung festlegen. Dazu gehören z.B. Leitungstätigkeiten, die Entwicklung von Bildungsdienstleistungen, die Beschaffung von Referenten, Lernmitteln und Seminarräumen, die Durchführung von Bildungsdienstleistungen und die Qualitätsprüfungen in allen Phasen. Im Hauptkapitel der DIN EN ISO 9001 werden die Forderungen konkretisiert.

#### **Konkrete Anforderungen der ISO 9001:**

##### **1. Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen**

Bildungseinrichtungen müssen Abfolge, Wechselwirkung, Leitung und Ausführung der einzelnen Leitungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse dokumentieren. Alle Aufzeichnungen, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Qualitätsdokumente werden dann in einem Qualitätsmanagementhandbuch zusammengefasst.

##### **2. Verantwortung der Leitung**

Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe. Die Leitung der Bildungsorganisationen muss deshalb dafür sorgen, dass die Mitarbeiter die zentralen Aspekte eines modernen ISO 9001-basierenden Qualitätsmanagements erkennen und umsetzen können. Sie muss weiterhin die Qualitätspolitik der Organisation festlegen, messbare Qualitätsziele daraus ableiten, auf die einzelnen Bereiche der Organisation herunter brechen, diese an die Mitarbeiter kommunizieren und die

notwendigen Ressourcen zur Verfügung stellen. Eine regelmäßige Bewertung des Qualitätsmanagementsystems ist ebenso durchzuführen.

### **3. Management von Ressourcen**

Ressourcen treiben die Kosten bekanntlich in die Höhe. Die professionelle Steuerung des Ressourceneinsatzes ist daher von entscheidender Bedeutung. Über die Ressourcen steuert und beeinflusst das Management aber auch die Position der Bildungsorganisation im Markt. Dazu gehören die Qualität der Lehrgangsentwickler, des Beratungspersonals, der Dozenten, der Seminarorganisation, der Lehrgangsunterlagen, der Schulungsräume, des Marketings, des Vertriebs und der Teilnehmerbetreuung.

### **4. Dienstleistungsrealisierung**

Bildungsanbieter müssen auf Grundlage der ISO 9001 nachweisen, wie sie Kundenanforderungen erfüllen können. Für Entwicklung, Beschaffung und Dienstleistungserbringung ist deshalb ein Prozessmanagement mit den dazugehörigen Qualitätskriterien notwendig. Für Bildungseinrichtungen heißt das, die Inhalte, die Unterrichtsformen und -methoden der Lehr- und Lernprozesse so auszuwählen, dass in bestmöglichem Maße das Ausbildungsziel erreicht wird. Darüber hinaus müssen die Lehr- und Lernprozesse sowie die Voraussetzungen des Lehrpersonals dokumentiert werden.

### **5. Messung, Analyse und Verbesserung**

Bildungsorganisationen sollen sich nach ISO 9001 kontinuierlich verbessern. Die Grundlage eines jeden Verbesserungsprozess ist die Erhebung und Analyse von Zahlen, Daten und Fakten. Auf dieser Basis sind dann ggf. angemessene Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen. Instrumente dafür sind z.B.: Teilnehmerbefragungen zur Messung der Kundenzufriedenheit, interne Audits, um das QM-System mit den Anforderungen der ISO 9001 abzugleichen, Überwachung der Prozesse, Hospitationen bei Seminarveranstaltungen mit neuen Referenten, Auswertung der Anmeldungen für eine Veranstaltung etc.

Sind dann alle Prozesse und Verfahren beschrieben und die Qualitätsmanagementdokumentation erstellt, steht einer Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle nichts mehr im Wege. Ziel einer Zertifizierung ist die Beantwortung der Frage, ob das Qualitätsmanagementsystem und damit die Bildungseinrichtung mit seinen Prozessen, Schnittstellen und Methoden geeignet ist, die Forderungen der Kunden, aber auch der eigenen Qualitätspolitik zu erfüllen. Die CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung ([www.certqua.de](http://www.certqua.de)) ist als spezialisierte Zertifizierungsorganisation schwerpunktmäßig im Bereich der beruflichen Bildung aufgestellt.

**Autorenhinweis:**

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.