



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 I – Wie Bildungsdienstleister ihr Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich verbessern können

Der Bildungsmarkt ist in Bewegung geraten. Die Entwicklung von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft und das schnelle Wachstum von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien stellen nicht nur Unternehmen, sondern auch Bildungseinrichtungen vor neue Herausforderungen. Bildungsdienstleister stehen unter dem hohen Druck, auf neuen Qualifikationsbedarf des Arbeitsmarktes reagieren zu können und diesen schnell und flexibel in praxisnahe Bildungsdienstleistungen umzusetzen. Die kontinuierliche Überprüfung der Qualität der angebotenen Bildungsprodukte sowie der Lehr- und Lernmethoden spielt daher im Wettbewerb um Kunden eine entscheidende Rolle. Ein auf die Einrichtung abgestimmtes Qualitätsmanagementsystem ist die Voraussetzung für eine nachhaltige Qualitätssicherung. Die international anerkannte Norm DIN EN ISO 9001 hat sich als effektives Regelwerk herausgestellt, das sich auf eine Verbesserung der Unternehmensorganisation sowie die Produktqualität auswirkt.

Acht Grundsätze eines erfolgreichen Qualitätsmanagementsystems

Eine moderne Bildungseinrichtung gilt u.a. dann als erfolgreich aufgestellt, wenn sie über ein professionelles Qualitätsmanagementsystem verfügt. Dazu muss das QM-System auf kontinuierliche Leistungsverbesserung ausgerichtet sein. Die DIN EN ISO 9001 formuliert acht Grundsätze, die dabei zu beachten sind:

1. Kundenorientierung

Die Qualität einer Bildungseinrichtung und ihrer angebotenen Dienstleistungen hängt immer von den Kundenanforderungen ab. Zufriedenheit und damit auch Geschäftserfolg stellen sich erst dann ein, wenn die Qualität der Einrichtung oder ihrer Produkte die Erwartungen der Kunden erfüllt. Organisationen müssen daher prüfen, ob und wie sie in der Lage sind, die aktuellen und künftigen Erfordernisse der

Kunden zu erkennen, sie in qualitativ hochwertige Bildungsdienstleistungen umzusetzen und diese dann auch auf dem vereinbarten Qualitätsniveau durchzuführen.

2. Führungsverantwortung

Das Management muss nach der ISO 9001 Arbeitsbedingungen schaffen, unter denen sich die Mitarbeiter professionell für das Erreichen der definierten Qualitätsziele ihrer Bildungsorganisation einsetzen können. Dazu gehört die Sicherstellung, dass ein wirksames QM-System umgesetzt sowie aufrechterhalten wird, dass die geeigneten Prozesse zur Erfüllung der Kundenanforderungen eingesetzt werden und dass die erforderlichen Mittel verfügbar sind.

3. Einbeziehung der Mitarbeiter

Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital eines Unternehmens. Sie stehen für die Leistungserbringung gegenüber den Kunden. Das Einbeziehen der Mitarbeiter in den Prozess der Qualitätsentwicklung ermöglicht es, ihre jeweiligen Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen. So können Einrichtungen ihre Mitarbeiter z.B. durch umfassende Informationen über Qualitätsziele und geplante Verfahren, die Beteiligung an der Erstellung des Qualitätshandbuchs oder begleitende Schulungen oder Workshops involvieren.

4. Prozessorientierung

Klar definierte Strukturen und Prozesse sind die Basis professioneller Arbeit. Eine moderne Bildungsorganisation muss daher auf der Grundlage der ISO 9001 ihre Geschäftsprozesse analysieren und definieren sowie Führungs- und Unterstützungsprozesse herausarbeiten. Sie bieten weitere Klarheit über die Wirkungsweise der Organisation.

5. Systemorientierung

Ihre Ziele kann eine Bildungsorganisation nur erreichen, wenn sie die in Wechselbeziehung stehenden Prozesse als System erkennt und sie jeweils leiten und lenken kann. Dazu gehört z.B. die Planung und Einteilung der intendierten Ziele bei Lehr- und Lernentscheidungen, die Festlegung von Verantwortungsbereichen und Zuständigkeiten oder das Treffen von betriebswirtschaftlichen Entscheidungen.

6. Kontinuierliche Verbesserung

ISO 9001 schreibt vor, dass ein permanentes Ziel der Bildungseinrichtung die ständige Verbesserung der Gesamtleistung sein muss. Somit ist das Qualitätsmanagement die Gesamtheit aller Tätigkeiten, die alle Qualitätshandlungen von Qualitätsplanung bis Qualitätsverbesserung umfasst.

7. Sachbezogenheit zur Entscheidungsfindung

Wirksame Entscheidungen einer Bildungsorganisation beruhen auf der Analyse von Zahlen, Daten und Fakten. An erster Stelle steht daher nach ISO 9001 die Analyse aller Prozesse. Die erhobenen Informationen bieten anschließend die Basis für Entscheidungen, wie Prozesse in der Dokumentation zu beschreiben sind.

8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Lieferanten von Bildungseinrichtungen sind z.B. externe Referenten, Trainer oder auch Tagungshotels. Diese Lieferantenbeziehungen sind nach ISO 9001 zum gegenseitigen Nutzen zu definieren, zu überwachen und zu verbessern.

Der prozessorientierte Ansatz der Norm ergibt sich aus den sehr differenziert formulierten Hauptkapiteln der ISO 9001 und steckt damit den Rahmen der zu leistenden Arbeit ab. Lesen Sie in Teil II welche konkreten Anforderungen die ISO 9001 an Bildungseinrichtungen stellt.



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.