

Fragenkatalog

Bildungsleistungen

Prozesselement: A - Kontext

Frage 1:	Hat das Unternehmen interne und externe Themen bestimmt?
Beschreibung:	<i>Nachweise: Mission, Vision, Werte (Unternehmensphilosophie)</i> <i>Die Einflussfaktoren sind bekannt und werden überwacht.</i> <i>interner Kontext: Kultur, Werte, Verhalten, Wissen, Leistung</i> <i>externer Kontext: international, national, regional, lokal, politisch, wirtschaftlich, umweltbezogen, sozial, technisch, wettbewerblich, marktbezogen, arbeitsmarktlich, kulturell</i>

Frage 2:	Sind die wesentlichen internen und externen Einflussfaktoren bestimmt und bewertet?
Beschreibung:	

Frage 3:	Wie werden Veränderungen im Markt, in gesetzlichen Anforderungen oder im Bildungsumfeld überwacht?
Beschreibung:	

Frage 4:	Wie fließen Erkenntnisse aus dem internen und externen Kontext in Entscheidungen ein?
Beschreibung:	

Frage 5:	Wann wurde die Kontextanalyse zuletzt überprüft und aktualisiert?
Beschreibung:	

Frage 20:	Hat das Unternehmen seine Interessierten Parteien und deren Anforderungen bestimmt?
Beschreibung:	<i>Nachweise: Stakeholder-Analyse, Risiken und Chancen-Analyse</i> <i>Die interessierten Parteien sind bekannt und werden in den Prozessen berücksichtigt.</i> <i>Interessierte Parteien können sein: Auftraggebende, SBFI, Behörden, Aufsichtsstellen, Qualitätssicherungskommissionen, Verbände, Gemeinden, RAV, Ämter, Arbeitgeber, Lehrfirmen, Praktikumsfirmen, Teilnehmende, Studierende, Lernende (und deren Bevollmächtigte), Lehrpersonen, Honorarlehrkräfte, externes Personal, Vermieter</i>

Frage 21:	Sind die relevanten interessierten Parteien bestimmt und ist eine Bewertung erfolgt?
Beschreibung:	

Frage 22:	Welche Anforderungen und Erwartungen haben diese Stakeholder?
Beschreibung:	

Frage 24:	Wie werden die Anforderungen der Stakeholder in den Prozessen berücksichtigt?
Beschreibung:	

Frage 25:	Wie wird überprüft, ob sich die Anforderungen interessierter Parteien geändert haben?
Beschreibung:	

Frage 30:	Hat das Unternehmen seinen Anwendungsbereich eindeutig beschrieben?
Beschreibung:	<i>Nachweis: Managementsystem, Managementhandbuch</i> <i>Zusätzlich zu den Prozessen, die üblicherweise zu einer Schule gehören, müssen ev. auch weitere Prozesse wie Lehrmittel-erstellen, Stütz- und Förderkurse, Helplines, Lernplattformen, Prüfungsabnahme,</i>

	<i>Verpflegung, Unterbringung etc. gesteuert werden. Nicht anwendbare Anforderungen der Norm müssen beschrieben werden.</i>
--	---

Frage 32:	Welche Bildungsdienstleistungen sind vom Managementsystem erfasst?
Beschreibung:	

Frage 33:	Gibt es normbezogene Ausschlüsse bzw. nicht anwendbare Anforderungen?
Beschreibung:	

Frage 34:	Wie wird sichergestellt, dass alle relevanten Prozesse im Anwendungsbereich enthalten sind?
Beschreibung:	

Frage 40:	Ist ein Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) implementiert?
Beschreibung:	<i>Nachweiszertifikat 9001:2015 oder 21001:2018 oder eine andere Managementsystemnorm</i> <i>Qualitätspolitik / Leitbild / Bildungskonzept / Unternehmenspolitik</i> <i>Chancen und Risiken bekannt/ definiert</i> <i>Stakeholder bekannt /definiert</i> <i>Kennzahlen bekannt /definiert</i> <i>Prozesslandschaft / Prozesslandkarte</i> <i>Zertifikate dienen ausschließlich als Festlegung der Anforderungen an</i> <i>\- Welche Kennzahlen sind definiert? Mind. Geplant/Beauftragte vs. durchgeführte Trainings</i> <i>\- Managementbewertung und Ausrichtung der System an der</i>

	<i>Erfüllung der Kundenanforderung sind dokumentiert und kommuniziert</i> <i>\- Nachweise sind z.B. Managementreview (Bewertung/ Bericht), Wirksamkeitsbewertung von Maßnahmen</i> <i>\- Angemessene Kennzahlen zu Qualitätsdaten wie z.B. Reklamationsquote, Fehlerquote (FPY), Lieferzeiten, usw. sind festgelegt und werden kontinuierlich aktualisiert</i> <i>Nachweise sind z.B. ermittelte Reklamationsquote / Maßnahme/Wirksamkeitskontrolle</i> <i>Ermittlung, Beschaffung und Kommunikation von Informationsquellen</i> <i>Nachweise sind z.B. Vertrag mit Verlag (z.B. Normen), DB Kommunikation oder DB Netz AG (Verteiler TM)</i> <i>\- Lenkung von Informationen wie Normen, Richtlinien , DBS usw.</i>
--	---

Frage 41:	Ist die Führung aktiv an der Umsetzung des Managementsystems beteiligt?
Beschreibung:	<i>Nachweiszertifikat 9001:2015 oder 21001:2018 oder eine andere Managementsystemnorm</i> <i>Qualitätspolitik / Leitbild / Bildungskonzept / Unternehmenspolitik</i> <i>Chancen und Risiken bekannt/ definiert</i> <i>Stakeholder bekannt /definiert</i> <i>Kennzahlen bekannt /definiert</i> <i>Prozesslandschaft / Prozesslandkarte</i> <i>Zertifikate dienen ausschließlich als Festlegung der Anforderungen an</i>

	\- Welche Kennzahlen sind definiert? Mind. Geplant/Beauftragt vs. durchgeführte Trainings \- Managementbewertung und Ausrichtung der System an der Erfüllung der Kundenanforderung sind dokumentiert und kommuniziert \- Nachweise sind z.B. Managementreview (Bewertung/ Bericht), Wirksamkeitsbewertung von Maßnahmen \- Angemessene Kennzahlen zu Qualitätsdaten wie z.B. Reklamationsquote, Fehlerquote (FPY), Lieferzeiten, usw. sind festgelegt und werden kontinuierlich aktualisiert Nachweise sind z.B. ermittelte Reklamationsquote / Maßnahme/Wirksamkeitskontrolle Ermittlung, Beschaffung und Kommunikation von Informationsquellen Nachweise sind z.B. Vertrag mit Verlag (z.B. Normen), DB Kommunikation oder DB Netz AG (Verteiler TM) \- Lenkung von Informationen wie Normen, Richtlinien , DBS usw.
--	--

Frage 42:	Sind die Kunden und deren Anforderungen im Unternehmen bekannt?
Beschreibung:	Nachweiszertifikat 9001:2015 oder 21001:2018 oder eine andere Managementsystemnorm Qualitätspolitik / Leitbild / Bildungskonzept / Unternehmenspolitik Chancen und Risiken bekannt/ definiert Stakeholder bekannt /definiert Kennzahlen bekannt /definiert

	<i>Prozesslandschaft / Prozesslandkarte</i> <i>Zertifikate dienen ausschließlich als Festlegung der Anforderungen an</i> <i>\- Welche Kennzahlen sind definiert? Mind. Geplant/Beauftragt vs. durchgeführte Trainings</i> <i>\- Managementbewertung und Ausrichtung der System an der Erfüllung der Kundenanforderung sind dokumentiert und kommuniziert</i> <i>\- Nachweise sind z.B. Managementreview (Bewertung/ Bericht), Wirksamkeitsbewertung von Maßnahmen</i> <i>\- Angemessene Kennzahlen zu Qualitätsdaten wie z.B. Reklamationsquote, Fehlerquote (FPY), Lieferzeiten, usw. sind festgelegt und werden kontinuierlich aktualisiert</i> <i>Nachweise sind z.B. ermittelte Reklamationsquote / Maßnahme/Wirksamkeitskontrolle</i> <i>Ermittlung, Beschaffung und Kommunikation von Informationsquellen</i> <i>Nachweise sind z.B. Vertrag mit Verlag (z.B. Normen), DB Kommunikation oder DB Netz AG (Verteiler TM)</i> <i>\- Lenkung von Informationen wie Normen, Richtlinien , DBS usw.</i>
--	---

Frage 43:	Sind alle notwendigen Prozesse und ihre Wechselwirkung(en) implementiert?
Beschreibung:	<i>Nachweiszertifikat 9001:2015 oder 21001:2018 oder eine andere Managementsystemnorm</i> <i>Qualitätspolitik / Leitbild / Bildungskonzept / Unternehmenspolitik</i>

	<i>Chancen und Risiken bekannt/ definiert</i> <i>Stakeholder bekannt /definiert</i> <i>Kennzahlen bekannt /definiert</i> <i>Prozesslandschaft / Prozesslandkarte</i> <i>Zertifikate dienen ausschließlich als Festlegung der Anforderungen an</i> <i>\- Welche Kennzahlen sind definiert? Mind. Geplant/Beauftragt vs. durchgeführte Trainings</i> <i>\- Managementbewertung und Ausrichtung der System an der Erfüllung der Kundenanforderung sind dokumentiert und kommuniziert</i> <i>\- Nachweise sind z.B. Managementreview (Bewertung/ Bericht), Wirksamkeitsbewertung von Maßnahmen</i> <i>\- Angemessene Kennzahlen zu Qualitätsdaten wie z.B. Reklamationsquote, Fehlerquote (FPY), Lieferzeiten, usw. sind festgelegt und werden kontinuierlich aktualisiert</i> <i>Nachweise sind z.B. ermittelte Reklamationsquote / Maßnahme/Wirksamkeitskontrolle</i> <i>Ermittlung, Beschaffung und Kommunikation von Informationsquellen</i> <i>Nachweise sind z.B. Vertrag mit Verlag (z.B. Normen), DB Kommunikation oder DB Netz AG (Verteiler TM)</i> <i>\- Lenkung von Informationen wie Normen, Richtlinien , DBS usw.</i>
--	---

Frage 44:	Wie ist das Managementsystem aufgebaut?
Beschreibung:	

Frage 45:	Liegt eine gültige Zertifizierung vor?
Beschreibung:	

Frage 46:	Wie wird die Erfassung und Kommunikation der Kundenanforderungen gewährleistet?
Beschreibung:	

Frage 47:	Wie sind die Prozesse im Unternehmen strukturiert, überwacht und gesteuert?
Beschreibung:	

Prozesselement: B - Führung

Frage 1:	Ist die Führung aktiv an der Umsetzung des Managementsystems beteiligt? Stellt die Führung sicher, dass die Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden und anderen Leistungsempfängern bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise:</i> <i>Führungsgrundsätze, Personalentwicklungspläne, MA-Ziele, MA-Pläne, Sitzungen, Protokolle, Projektpläne, interne Kommunikation, Umfrageergebnisse (interessierte Parteien), Umfrageergebnisse Lernende, Bildungsverträge, Kennzahlen, Innovationsmanagement, Marktanalysen</i>

Frage 2:	Wie beteiligt sich die oberste Leitung aktiv am Managementsystem?
Beschreibung:	

Frage 3:	Welche Nachweise gibt es für die Wirksamkeit des Managementsystems?
Beschreibung:	

Frage 4:	Wie stellt die Leitung sicher, dass Kunden- und Lernendenanforderungen erfüllt werden?
-----------------	--

Beschreibung:	
----------------------	--

Frage 5:	Welche Qualitätskennzahlen werden regelmäßig überwacht?
Beschreibung:	

Frage 6:	Hat das Unternehmen seine Politik festgelegt, umgesetzt und aufrechterhalten?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise: Bildungspolitik, Leitbild, Mission, Strategie, interne Audits, Konvente und Konferenzen, interne Kommunikation, Schulführungsbericht, Intranet, Medien, Statistiken</i>

Frage 7:	Welche Qualitäts- bzw. Bildungspolitik verfolgt die Organisation?
Beschreibung:	

Frage 8:	Wie wird die Politik an Mitarbeitende und andere Interessengruppen kommuniziert?
Beschreibung:	

Frage 9:	Wie wird sichergestellt, dass die Politik zur strategischen Ausrichtung der Organisation passt?
Beschreibung:	

Frage 10:	Wann wurde die Politik zuletzt überprüft?
Beschreibung:	

Frage 11:	Hat das Unternehmen sichergestellt, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der Organisation zugewiesen und bekanntgemacht werden?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise: Dokumentation des Managementsystems, Verfahrensanweisungen, Führungsgrundsätze, Strategie, kurz- und langfristige Ziele, Organigramm, Pflichtenhefte, Arbeitsverträge, Funktionsbeschreibungen, Anforderungsprofile, Stellvertreterregelung, Unterschriftenregelung, Statusberichte / Analysen, Kommunikationskonzept</i>

Frage 12:	Sind Verantwortlichkeiten und Befugnisse dokumentiert und bekannt?
Beschreibung:	

Frage 13:	Wie werden neue Mitarbeitende über ihre Aufgaben informiert?
Beschreibung:	

Frage 14:	Gibt es Stellvertreterregelungen für Schlüsselfunktionen?
Beschreibung:	

Frage 15:	Wie wird die Wirksamkeit der Organisationsstruktur bewertet?
Beschreibung:	

Prozesselement: C - Planung

Frage 1:	Sind Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen definiert, integriert und auf ihre Wirksamkeit bewertet?
Beschreibung:	<i>Nachweise sind z.B. Gefährdungsbeurteilung mit regelmäßiger Aktualisierung</i> <i>Mögliche Nachweise zu 6.1: Risikoanalysen, SWOT-Analysen, Trendanalysen, Prävention, Sicherheit, Maßnahmenliste</i>

Frage 2:	Sind Risiken identifiziert und bewertet?
Beschreibung:	

Frage 4:	Welche Maßnahmen wurden daraus abgeleitet?
Beschreibung:	

Frage 5:	Wie wird die Wirksamkeit dieser Maßnahmen überprüft?
Beschreibung:	

Frage 6:	Sind Chancen identifiziert und bewertet?
Beschreibung:	

Frage 8:	Welche Maßnahmen wurden daraus abgeleitet?
-----------------	--

Beschreibung:	
----------------------	--

Frage 9:	Wie wird die Wirksamkeit dieser Maßnahmen überprüft?
Beschreibung:	

Frage 10:	Sind die Bildungsziele für alle relevanten Bereiche innerhalb des Unternehmens festgelegt und kommuniziert?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise: Lehrpläne/Lehrmittel; Zielvereinbarungen, Scorecard, Kennzahlen-Cockpit, Protokolle zu MA-Gesprächen</i>

Frage 11:	Welche Bildungs- und Qualitätsziele wurden definiert?
Beschreibung:	

Frage 12:	Wie werden die Ziele kommuniziert?
Beschreibung:	

Frage 13:	Wie wird der Zielerreichungsgrad gemessen?
Beschreibung:	

Frage 14:	Welche Maßnahmen werden bei Zielabweichungen eingeleitet?
Beschreibung:	

Frage 15:	Existiert ein Verfahren zur Planung von Änderungen?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise:</i> <i>Personalplanung, Investitionspläne, Prüfungspläne, Stundenpläne, Strategiepläne, Verfahrensanweisungen, Projektmanagement, Weiterbildungsplanung</i>

Frage 16:	Wie werden organisatorische Änderungen geplant?
Beschreibung:	

Frage 17:	Welche Risiken werden vor einer Änderung bewertet?
Beschreibung:	

Frage 18:	Wer ist für die Umsetzung verantwortlich?
Beschreibung:	

Frage 19:	Wie wird die Wirksamkeit von Änderungen überprüft?
Beschreibung:	

Prozesselement: D - Unterstützung

Frage 1:	Sind Ressourcen bestimmt, bereit gestellt, überwacht und gemessen?
Beschreibung:	<i>Nachweise können sein:</i> <i>Stellenausschreibungen, Personalplanung, Qualifikationsmatrix, Wartungs- und Instandhaltungspläne, Nachweise zur Erfüllung behördlicher und/oder gesetzl. Anforderungen, Konzepte zu Arbeitsschutz und Räumlichkeiten</i> <i>Zu den Ressourcen zählen das Personal, die Infrastruktur, die Umgebung von Bildungsprozessen, die Ressourcen zur Überwachung und Messung (Evaluation) sowie das Wissen der Organisation.</i> <i>Dokumente dazu sind u.a. Schulreglement, Vorgaben übergeordneter Stellen, Investitionspläne, Stellenplanungen, Personalplanung, Personalbudget, Vorgehen bei Anstellungen/Rekrutierung, Stellenausschreibungen, Anstellungsverträge, Kooperationsverträge, Personalentwicklungspläne, Aufzeichnungen über Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterzeugnisse, Qualifikationsmatrix, Weiterbildungsnachweise, Anerkennung von Leistung, Super- und Interventionsmöglichkeiten, Krisenmanagement, Umgang mit Störfaktoren</i> <i>Räumlichkeiten, Wartungs- und Instandhaltungspläne, Protokolle Lieferantenbewertungen (einschliesslich Dienstleister), Inventar, Raumpläne, Raumbelegungspläne, Fluchtwege, Schutzkonzept, Sicherheitskonzept, Barrierefreiheit, Curriculum (Anforderungen an</i>

	<i>Räume definiert)</i> <i>Lüftungskonzept, Arbeitsschutz, Nachweise zur Erfüllung behördlicher und/oder gesetzlicher Anforderungen bzw. Auflagen</i> <i>Wissensmanagement, IT, Stand der Technik, Professionalisierung, Wissensaustausch, Wissensquellen (interne/externe Experten, Kontakte zu anderen Bildungsinstituten, Mitgliedschaft in Verbänden, Einsitz in Prüfungsgremien, Fach-Konferenzen)</i> <i>Evaluationsinstrumente, Evaluations-Knowhow, Fragebögen zur Zufriedenheit der Lernenden, der Lehrpersonen, des Personals, der interessierten Parteien</i> <i>Sind ausreichende personelle und materielle Ressourcen vorhanden? - Ressourcenplanung</i> <i>Sind Räume, Technik und Lernplattformen geeignet? - Begehungen, Wartungsnachweise, Einhaltung IT-Sicherheit</i> <i>Wie wird die technische Infrastruktur bewertet? - Ergebnisse, Maßnahmen</i> <i>Wie werden digitale Lernplattformen gesteuert?</i> <i>Wie werden Online-Prüfungen abgesichert?</i> <i>Sind Bildungsangebote barrierefrei zugänglich? - Begehungen, IT-Systeme</i>
--	--

Frage 2:	Wie wird der Ressourcenbedarf ermittelt?
Beschreibung:	

Frage 3:	Wie wird sichergestellt, dass ausreichend qualifiziertes Personal vorhanden ist?
-----------------	--

Beschreibung:	
----------------------	--

Frage 4:	Wie wird die Verfügbarkeit geeigneter Räumlichkeiten und Infrastruktur sichergestellt?
Beschreibung:	

Frage 5:	Welche Verfahren existieren zur Wartung und Instandhaltung?
Beschreibung:	

Frage 6:	Sind erforderliche Kompetenzen bestimmt und durch Maßnahmen bewertet?
Beschreibung:	<i>Nachweise:</i> <i>Stellen-/Funktionsbeschreibungen, Einarbeitungspläne, Mentorate/Götti-Systeme, Schulungsnachweise, Mitarbeitergespräche, Schulungen zu Evaluationsmethoden, Kompetenznachweise</i> <i>Für Personen, die im Unternehmen tätig sind und die Auswirkungen auf die Leistung und Wirksamkeit haben, müssen erforderliche Kompetenzen bestimmt werden. Ist das nicht der Fall, muss das Unternehmen Maßnahmen einleiten und umsetzen. Hier gilt es zu auditieren, wie wirksam diese Maßnahmen sind (dokumentierte Information).</i> <i>Wie wird die Kompetenz von Lehrkräften festgestellt? - Qualifikationsnachweise, Prüfung der Aktualität</i> <i>Wie werden Fortbildungsbedarfe ermittelt und umgesetzt? - Schulungspläne, Umsetzung, Aktualität</i>

Frage 7:	Welche Kompetenzanforderungen bestehen für die jeweiligen Funktionen?
Beschreibung:	

Frage 8:	Wie werden notwendige Schulungen ermittelt?
-----------------	---

Beschreibung:	
Frage 9:	Wie wird die Wirksamkeit von Schulungen bewertet?
Beschreibung:	
Frage 10:	Wie werden Qualifikationen dokumentiert?
Beschreibung:	
Frage 11:	Ist sichergestellt, dass alle für das Unternehmen massgeblichen Personen die Strategie und die relevanten Ziele kennen?
Beschreibung:	<i>Nachweise:</i> <i>Ergebnisse von Interviews</i> <i>Für die Organisation tätige massgebliche Personen sollen die Qualitätspolitik, die Strategie und die relevanten Ziele kennen und ihren Anteil an einer guten Bildungsleistung leisten. Wesentlich dafür sind Verfügbarkeit und Zugänglichkeit des Managementsystem-Handbuchs, Schulungen, Information aller Beteiligten (Vollzeit, Teilzeit, Temporär, extern, Lernende) und wirksame Informationskanäle (Prospekte, Infoblätter, Handbücher, Intranet, e-Learning-Module, Newsletter, Info-Mail etc.)</i>
Frage 12:	Kennen Mitarbeitende die Unternehmensstrategie und die Qualitätsziele?
Beschreibung:	
Frage 13:	Welchen Beitrag leisten Mitarbeitende zur Zielerreichung?
Beschreibung:	
Frage 14:	Wie wird das Qualitätsbewusstsein gefördert?
Beschreibung:	
Frage 15:	Existiert ein Verfahren zur internen und externen Kommunikation?
Beschreibung:	<i>Kommunikationsmöglichkeiten sind vielfältig: Protokolle, Intranet,</i>

	<i>Webseite, Veranstaltungen, Info-Mails, Hauszeitung, Interview, Presseartikel, ...</i> <i>Ein umfassendes Kommunikationskonzept legt intern und extern fest, wer worüber wieso wann mit wem wie kommunizieren darf und soll oder muss.</i> <i>Lernende ebenso wie andere interessierte Parteien sollen Zugang haben zu Informationen über die Organisation und ihre Ausrichtung (Strategie, Vision, Leitbild), über Bildungsangebote, über Zulassung, über Lernergebnisse und über Umfrageergebnisse.</i>
--	--

Frage 16:	Wie werden interne Informationen kommuniziert?
Beschreibung:	

Frage 17:	Welche Informationen werden extern bereitgestellt?
Beschreibung:	

Frage 18:	Wer ist für die Kommunikation verantwortlich?
Beschreibung:	

Frage 19:	Wie wird die Wirksamkeit der Kommunikation bewertet?
Beschreibung:	

Frage 20:	Existiert ein Verfahren zur Lenkung dokumentierter Information?
Beschreibung:	<i>Folgende Informationen müssen dokumentiert sein: Prozesslandkarte, Verfahrensanweisungen, Organigramme, geographischer und fachlicher Geltungsbereich, Prozessbeschreibungen</i> <i>Dokumentierte Information muss aktualisiert und gelenkt (zugänglich, geschützt) sein. Die Ablage soll transparent sein und Redundanzen sollen vermieden werden.</i> <i>Wie ist der Umgang mit Prüfungsergebnissen geregelt?</i>

Frage 21:	Wie wird die Dokumentenlenkung sichergestellt?
Beschreibung:	

Frage 22:	Wie werden Dokumente freigegeben und aktualisiert?
Beschreibung:	

Frage 23:	Wie wird verhindert, dass veraltete Dokumente verwendet werden?
Beschreibung:	

Frage 24:	Wie wird die Vertraulichkeit dokumentierter Informationen gewährleistet?
Beschreibung:	

Prozesselement: E - Betrieb

Frage 1:	Sind die Anforderungen an die Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen bestimmt?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise:</i> <i>Projektstrategie, Meilensteinpläne, Logistikkonzepte, Prozessfreigabekriterien, Curricula</i> <i>Lehrmittelverzeichnis, Evaluationsmethoden, Bewertungskriterien, Curricula</i> <i>Informationsmittel, Ausschreibungen, Anmeldeformulare, Lehrpläne, Besprechungsprotokolle, Vereinbarte Lernziele</i> <i>Wie werden Bildungsangebote geplant und gesteuert? - Lehrgangsplanung</i>

Frage 2:	Wie werden Anforderungen von Kunden und Lernenden ermittelt?
Beschreibung:	

Frage 3:	Wie werden gesetzliche und behördliche Anforderungen berücksichtigt?
-----------------	--

Beschreibung:	
----------------------	--

Frage 4:	Wie wird sichergestellt, dass Anforderungen vollständig verstanden wurden?
Beschreibung:	

Frage 5:	Wie werden Änderungen von Anforderungen gesteuert?
Beschreibung:	

Frage 6:	Existiert ein Verfahren, dass die Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen umfassend beschreibt?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise:</i> <i>Politik, Strategie, Lehrpläne, Stundenpläne, externe Vorgaben, Marktdaten, Erkenntnisse aus Befragungen</i> <i>Bedarfsermittlung, Kundenanfragen, Aufträge, Aufzeichnungen über Rücksprachen mit Kunden, Trendanalysen, Konkurrenzanalysen, gesetzliche Anforderungen, Verträge, Auftragsbestätigungen, Werbematerial, Kundenzufriedenheitsanalysen, Reklamationen/Beschwerden</i> <i>Offerten, Verträge, Machbarkeitsanalysen, Auftragsbestätigungen, Kalkulationen, Preislisten, Lieferzeiten</i> <i>Wie werden Bildungsbedarfe der Zielgruppen ermittelt? - Marktanalysen, Kundenbefragungen</i>

Frage 7:	Existiert ein geeigneter Entwicklungsprozess, der die Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sicherstellt?
Beschreibung:	<i>Mögliche Nachweise:</i> <i>Qualifikationsnachweise, Vereinbarung mit Kunden, Risikoabschätzung, Verantwortlichkeitsmatrix, Freigabebestimmungen, Besprechungsprotokolle, Ressourcenplanung, Wartungspläne,</i>

	<i> Projektdokumentation, Freigabebescheinigung</i> <i> Copyright- und Patentrecherche, gesetzliche und/oder behördliche und/oder Verbands-Richtlinien</i> <i> Lektionenplanung, Ausschreibung, Unterrichtspläne</i> <i> Ein Design- und Entwicklungsprozess sollte die Bereitstellung von Bildungsprodukten und Bildungsdienstleistungen umfassend beschreiben und dabei Planung (Anforderungen, Verantwortlichkeiten), Entwicklung (Projekt-Dokumentation, Validierungsnachweis) und Kontrolle des Bildungsproduktes (Protokolle, Evaluationen, Kontrollen, Abnahmebescheinigungen) umfassen.</i> <i> Wie werden Markt- und Kundenanforderungen ermittelt?</i> <i> Wer ist an der Entwicklung beteiligt?</i> <i> Wie werden Lernziele definiert?</i> <i> Wie werden neue Bildungsangebote entwickelt und freigegeben?</i> <i> Wie werden unterschiedliche Lernvoraussetzungen berücksichtigt? - Förderkonzepte</i>
--	---

Frage 8:	Wie werden neue Bildungsangebote entwickelt?
Beschreibung:	

Frage 9:	Welche Eingaben werden bei der Entwicklung berücksichtigt?
Beschreibung:	

Frage 10:	Wie erfolgt die Validierung neuer Bildungsangebote?
Beschreibung:	

Frage 11:	Wer erteilt die Freigabe?
------------------	---------------------------

Beschreibung:	
----------------------	--

Frage 12:	Existiert ein Verfahren zur Steuerung extern bereitgestellter Dienstleistungen (Lieferanten)?
Beschreibung:	<i>Nachweise:</i> <i> Projektdokumentation, Entwicklungsakten</i> <i>Extern bereitgestellte Prozesse müssen den internen Anforderungen entsprechen. Externe Dienstleister brauchen deshalb Qualitätsvereinbarungen und/oder Leistungsvereinbarungen. Es müssen Lieferantenbewertungen vorgenommen werden. In der Bildung werden oft Reinigungsprozesse, Bewirtungsprozesse und/oder Infrastruktur/Räumlichkeiten extern bereitgestellt. Auch von Honorarkräften extern erbrachte Bildungs- und Unterstützungsleistungen sollten überwacht und gesteuert werden. (siehe 8.5)</i> <i>Wie werden externe Dozenten ausgewählt und bewertet? - Lieferantenbewertung</i>

Frage 13:	Nach welchen Kriterien werden Lieferanten ausgewählt?
Beschreibung:	

Frage 14:	Wie werden externe Dienstleister bewertet?
Beschreibung:	

Frage 15:	Welche Qualitätsanforderungen gelten für externe Anbieter?
Beschreibung:	

Frage 16:	Wie werden Leistungsabweichungen behandelt?
Beschreibung:	

Frage 17:	Wie wird erforderliche Weiterentwicklung bei externen Dienstleistern überwacht, geprüft und gesteuert?
------------------	--

Beschreibung:	
Frage 18:	Existiert ein Prozess oder Verfahren, welches die Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen beschreibt?
Beschreibung:	<i>Dokumentiert werden müssen die Merkmale der zu produzierenden Produkte, der zu erbringenden Dienstleistungen und/oder der durchzuführenden Tätigkeiten. Dies umfasst Serviceverträge, Bedienungsanleitungen und Betriebsanleitungen ebenso wie Prozessbeschreibungen.</i> <i>Lehrpläne, Curricula, Kompetenzprofile, Freigabeverfahren</i> <i>Die Lernenden und allenfalls zuweisende Stellen müssen vor der Zulassung versorgt werden mit umfassenden Informationen zu: den Anforderungen, den angestrebten Lernergebnissen, den Bildungsansätzen, ihrer Beteiligung am Unterricht, den Zulassungskriterien und Kosten der Bildungsleistung.</i> <i>Die Zulassungskriterien müssen transparent sein, die Zulassungsentscheide müssen rückverfolgbar sein.</i> <i>Es müssen Prozesse für das Unterrichten, Stützangebote/Lernförderungen sowie die administrative Unterstützung des Lernens vorhanden sein.</i> <i>Methoden zur Erkennung von Plagiaten und anderem Fehlverhalten müssen definiert sein. Die Bewertungsprozedur/Notengebung muss transparent und nachvollziehbar sein.</i> <i>Bewertungs- und Prüfungsergebnisse müssen den Lernenden mitgeteilt und nachvollziehbar dokumentiert und aufbewahrt werden.</i> <i>Datenschutz und Persönlichkeitsrechte müssen gewahrt sein.</i> <i>Wie wird die Qualität der Bildungsmaßnahmen sichergestellt? -</i>

	<i>Unterrichtsbeobachtung</i> <i>Wie werden Lehr- und Lernmethoden ausgewählt? - Lehrkonzepte</i> <i>Wie wird der Lernerfolg überprüft? - Prüfungen, Tests</i> <i>Wie wird nachgewiesen, dass Bildungsziele erreicht wurden? - Prüfungs- und Erfolgsquoten</i> <i>Wie wird eine geeignete Lernumgebung sichergestellt? - Begehungen, Befragungen</i> <i>Wie werden personenbezogene Daten geschützt? - Datenschutzkonzept</i> <i>Welche Schutzmaßnahmen bestehen für Lernende? - Richtlinien, Schulungen</i>
--	---

Frage 19:	Wie wird die Planung und Durchführung des Unterrichts gesteuert?
Beschreibung:	

Frage 20:	Wie werden Lernziele definiert und überwacht?
Beschreibung:	

Frage 21:	Wie wird die Qualität der Lehrmittel sichergestellt?
Beschreibung:	

Frage 22:	Wie wird der Datenschutz bei Lernendeninformationen gewährleistet?
Beschreibung:	

Frage 23:	Werden dokumentierte Informationen über die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen aufbewahrt.
Beschreibung:	<i>Die dokumentierte Information enthält:</i> <i>a) den Nachweis der Konformität mit den Annahmekriterien;</i>

	<i>b) die Rückverfolgbarkeit zu Personen, welche die Freigabe autorisiert haben.</i> <i>Nachweise:</i> <i>Freigabeprotokolle, Freigabedokumente (Diplome, Noten, Beurteilungen)</i> <i>Die Freigebenden müssen qualifiziert sein. Die Freigabe muss nachvollziehbar dokumentiert sein. Lehrmittel können z.B. schon vor der Unterrichtsdurchführung freigegeben werden. Lehrpläne und Unterrichtsplanungen werden in der Regel ebenfalls vor der Unterrichtsdurchführung freigegeben. Ressourcen, Benotungen und Evaluationen können während der Unterrichtsdurchführung freigegeben werden.</i> <i>Wie werden Prüfungen und Leistungsbewertungen durchgeführt? - Prüfungsordnung</i>
--	--

Frage 24:	Existiert ein Reklamationsprozess oder ein Fehlermeldesystem mit eindeutigen Eskalationsschritten?
Beschreibung:	<i>Nachweis:</i> <i>Reklamationskennzahlen, Reklamationsstatistik</i> <i>Es ist ein Reklamationsprozess bzw. ein Fehlermeldesystem einzurichten. Die Zuständigkeiten und Eskalationsschritte müssen eindeutig sein. Reklamationen und ergriffene Massnahmen müssen nachvollziehbar dokumentiert werden.</i> <i>Wie wird mit Beschwerden oder Fehlern umgegangen? - Beschwerde-, Reklamationsmanagement</i>

Frage 25:	Gibt es einen dokumentierten Beschwerde- oder Reklamationsprozess?
------------------	--

Beschreibung:	
Frage 26:	Wie werden Beschwerden / Reklamationen bearbeitet?
Beschreibung:	
Frage 27:	Welche Eskalationsstufen sind definiert?
Beschreibung:	
Frage 28:	Wie wird die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen nachgewiesen?
Beschreibung:	

Prozesselement: F - Bewertung der Leistung

Frage 1:	Sind Verfahren zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung implementiert?
Beschreibung:	<i>Nachweise:</i> <i>Managementbewertung / Schulführungsbericht</i> <i>Die Schule muss festlegen, was überwacht und gemessen wird (Kennzahlen), wie und wann gemessen wird, und welche Ergebnisse als genügend bzw. gut akzeptiert werden. Die Ergebnisse müssen dokumentiert und aufbewahrt werden (Statistiken).</i> <i>Unabdingbar sind</i> <i>das Einholen der Zufriedenheit der Lernenden, des Personals und anderer Kunden/Lieferanten</i> <i>die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen</i> <i>Information der relevanten interessierten Parteien (Auftraggebende, Behörden, Aufsichtsgremien, Verbände) über die Erreichung der Lernergebnisse, Controlling- und Finanzdaten, Zufriedenheitsanalysen, Auditberichte, Q-Berichte etc. gemäß Leistungsvereinbarung oder</i>

	<i>Auftrag</i> <i>Welche Kennzahlen werden erhoben und ausgewertet? - KPI-Bericht</i> <i>Wie wird die Zufriedenheit der Lernenden ermittelt? - Evaluation</i> <i>Wie wird der Erfolg nach Abschluss gemessen? - Absolventenbefragung</i> <i>Werden Arbeitgeber oder Auftraggeber befragt? - Arbeitgeberbefragung</i> <i>Wie wird die Wirksamkeit der Bildungsmaßnahmen bewertet? - Erfolgsanalysen</i> <i>Wie wird die Qualität digitaler Bildungsangebote sichergestellt? - LMS-Auswertungen</i>
--	--

Frage 2:	Welche Kennzahlen werden regelmäßig erhoben?
Beschreibung:	

Frage 3:	Wie werden Zufriedenheitsdaten von Lernenden und Kunden erfasst?
Beschreibung:	

Frage 4:	Sind Zielwerte für die Zufriedenheit von Lernenden und Kunden definiert?
Beschreibung:	

Frage 5:	Wie wird die Erreichung der Zielwerte gesteuert / überwacht?
Beschreibung:	

Frage 6:	Existiert ein Verfahren / Prozess zur Durchführung von internen / externen Audits?
Beschreibung:	<i>Nachweise:</i> <i>Auditprogramm / Auditplanung / Kennzahlen</i>

	<i>Die Schule muss in geplanten Abständen interne Audits durchführen um zu überprüfen, ob das Managementsystem konform ist zu den eigenen Anforderungen der Schule sowie zu den Anforderungen der Norm ISO 21001. Die internen Audits müssen durch kompetente Personen geplant und durchgeführt und dokumentiert werden. Beim internen Audit müssen Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden. Auditorergebnisse müssen an die Schulleitung kommuniziert werden. AuditorInnen dürfen nicht ihre eigene Arbeit überprüfen.</i> <i>Wie wird die Wirksamkeit der Bildungsmaßnahmen bewertet? - Auditprogramm</i> <i>Wie werden Auditfeststellungen verfolgt? - Maßnahmenlisten</i>
--	--

Frage 7:	Existiert ein freigegebenes Auditprogramm?
Beschreibung:	

Frage 8:	Existiert ein aktueller und freigegebener Auditjahresplan?
Beschreibung:	

Frage 9:	Wie werden Auditoren qualifiziert?
Beschreibung:	

Frage 10:	Wie wird die Unabhängigkeit der Auditoren sichergestellt?
Beschreibung:	

Frage 11:	Wie werden Auditabweichungen nachverfolgt?
Beschreibung:	

Frage 12:	Mit welchem Verfahren / Prozess erfolgt die Bewertung des Managementsystems und der Strategie?
Beschreibung:	<i>Managementreview / Managementbewertung</i> <i>Die oberste Leitung muss das Managementsystem und die Strategie in</i>

geplanten Abständen, aber mindestens einmal jährlich, bewerten.

In diese Bewertung (Schulführungsbericht, Managementbewertung, Management-Review), fließen ein:

Status der Massnahmen aus früheren Bewertungen

externe und interne Änderungen, die das Managementsystem betreffen

Informationen zu Zufriedenheit und Rückmeldung von Lernenden

Zielerreichung

Konformität von Bildungsprodukten und Bildungsdienstleistungen

Korrekturmassnahmen

Ergebnisse aus Audits

Leistung externer Anbieter

Bewertungsergebnisse, Statistiken

Angemessenheit der Ressourcen

Management von Chancen und Risiken

Möglichkeiten zur kontinuierlichen Verbesserung

Feedback der Mitarbeitenden zu Aktivitäten zur Verbesserung ihrer Kompetenz

Das Ergebnis der Managementbewertungen muss Entscheidungen und Massnahmen beinhalten zu:

	<i>Verbesserungsmöglichkeiten</i> <i>jeglichem Bedarf für Änderungen am Managementsystem</i> <i>Bedarf an Ressourcen</i> <i>Werden alle erforderlichen Eingaben berücksichtigt? - Management-Review</i> <i>Welche Entscheidungen resultieren aus der Managementbewertung? - Beschlüsse, Maßnahmenlisten</i>
--	--

Frage 13:	Wann fand die letzte Managementbewertung statt?
Beschreibung:	

Frage 14:	Welche Eingaben wurden berücksichtigt?
Beschreibung:	

Frage 15:	Welche Entscheidungen und Maßnahmen wurden beschlossen?
Beschreibung:	

Frage 16:	Wie wird die Umsetzung der Maßnahmen verfolgt?
Beschreibung:	

Prozesselement: G - Verbesserung

Frage 1:	Existiert ein Verfahren /Prozess zum Umgang mit Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen?
Beschreibung:	<i>Wen eine Nichtkonformität auftritt, soll die Schule darauf reagieren, angemessene Massnahmen ergreifen und wo immer möglich dafür sorgen, dass sich die Nichtkonformität nicht wiederholt</i> <i>Verbesserungsprogramm</i>

Frage 2:	Wie werden Nichtkonformitäten erfasst?
Beschreibung:	

Frage 3:	Wie erfolgt die Ursachenanalyse?
Beschreibung:	

Frage 4:	Wie werden Korrekturmaßnahmen festgelegt?
Beschreibung:	

Frage 5:	Wie wird deren Wirksamkeit überprüft?
Beschreibung:	

Frage 6:	Mit welchem Verfahren / Prozess wird die fortlaufende Verbesserung im Unternehmen dokumentiert und bewertet?
Beschreibung:	<i>Letzte 5 Verbesserungsmaßnahmen</i> <i>Letzte Überarbeitung der Schulungsunterlagen auf Basis des Feedback</i> <i>Ist ein Prozess zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit implementiert?</i> <i>Die Schule muss durch Schulführungsbericht und Protokolle belegen können, dass sie sich kontinuierlich verbessert und so zu einer lernenden Organisation wird.</i> <i>KVP-Prozess implementiert?</i> <i>\- Kategorien der Kundenzufriedenheitsbewertung</i> <i>\- Bewertungskriterien</i> <i>\- Kontinuierliche Verbesserung/ Maßnahmen aus der Kundenzufriedenheitsanalyse</i> <i>Ursachenanalysen, Wirksamkeitskontrollen</i>

Frage 7:	Welche Verbesserungsmaßnahmen wurden im letzten Jahr umgesetzt?
Beschreibung:	

Frage 8:	Wie erfolgt die Identifikation von Verbesserungspotenzialen und werden diese an den Kunden kommuniziert?
Beschreibung:	

Frage 9:	Gibt es einen formalen KVP-Prozess?
Beschreibung:	

Frage 10:	Wie werden Mitarbeitende in Verbesserungsprozesse eingebunden?
Beschreibung:	

Frage 11:	Ist ein Prozess implementiert, der die Festlegung und Auswahl von Verbesserungsmöglichkeiten beinhaltet?
Beschreibung:	<i>Nachweise: Maßnahmenplan</i> <i>Die Schule sollte Möglichkeiten ermitteln, wie sie die Kundenanforderungen besser erfüllen kann und die Zufriedenheit von allen Beteiligten erhöhen kann.</i> <i>KVP-Protokolle</i>

Frage 12:	Wie werden Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt und bewertet?
Beschreibung:	

Frage 13:	Wie erfolgt die Umsetzung und Wirksamkeitsprüfung?
Beschreibung:	

Frage 14:	Gibt es Verbesserungsziele und oder Kennzahlen?
Beschreibung:	

Generiert am Dienstag, 28. Juli 2026 um 15:18