

Fragenkatalog

Bildungsleistungen

Prozesselement: A - Kontext

Frage 1:	Wie hat die Organisation, die für ihre strategische Ausrichtung relevanten internen und externen Themen identifiziert, bewertet und dokumentiert?
Beschreibung:	<i>Die Organisation muss darlegen, wie die internen und externen Einflussfaktoren ermittelt werden, die ihre Fähigkeit beeinflussen, die Anforderungen der Lernenden, Kunden sowie normativer und gesetzlicher Vorgaben zu erfüllen. Es ist darzulegen, wie die Faktoren aus dem Umfeld des Unternehmens ermittelt und bewertet werden und ob und welche Maßnahmen daraus abgeleitet werden (z.B. tabellarische Übersicht des Kontextes mit Anforderungen, Relevanz, Verpflichtung, Maßnahme, Verantwortung Überprüfung o.ä., SWOT-Analyse</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:	Wie werden relevante Veränderungen im Markt, im rechtlichen Umfeld sowie im Bildungssektor systematisch überwacht und bewertet?
Beschreibung:	<i>Die Organisation muss sicherstellen, dass neue Entwicklungen, Chancen und Risiken frühzeitig erkannt und berücksichtigt werden. Nachzuweisen ist, mit welcher Systematik, welchem Prozess werden erforderliche Änderungen erkannt (z.B. Meetingprotokolle, Stellenbeschreibungen, Auswertung externer Informationen, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie werden Erkenntnisse aus dem internen und externen Kontext bei strategischen und operativen Entscheidungen berücksichtigt?
Beschreibung:	<i>Es sollte nachvollziehbar dargestellt werden, wie die Ergebnisse der Kontextanalyse in die Planung, Steuerung und Weiterentwicklung der Organisation einfließen.</i>

Frage 4:	Wie und in welchen Intervallen wird die Kontextanalyse überprüft und aktualisiert?
Beschreibung:	<i>Es muss nachvollziehbar dargestellt werden, in welchen regelmäßigen Abständen die Organisation bewertet, ob die identifizierten Einflussfaktoren weiterhin relevant und aktuell sind.</i>

Frage 5:	Wie hat die Organisation die für das Managementsystem relevanten interessierten Parteien identifiziert und bewertet?
Beschreibung:	<i>Die Organisation muss darlegen, wie die Erwartungen und Anforderungen der Stakeholder ermittelt werden, die Einfluss auf die Bildungsdienstleistungen oder das Managementsystem haben (z.B. tabellarische Übersicht der interessierten Parteien mit Anforderungen, Relevanz, Verpflichtung, Maßnahme, Verantwortung Überprüfung o.ä.</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 6:	Welche Anforderungen und Erwartungen der interessierten Parteien wurden ermittelt und als relevant eingestuft?
Beschreibung:	<i>Es ist nachvollziehbar darzulegen, welche Anforderungen für die Organisation verbindlich oder wesentlich sind (z.B. tabellarische Übersicht der interessierten Parteien mit Anforderungen, Relevanz, Verpflichtung, Maßnahme, Verantwortung Überprüfung o.ä.).</i> <i>Zusätzlich zu den Prozessen, die üblicherweise zu einem Bildungsanbieter gehören, müssen ev. auch weitere Prozesse wie Lehrmittel-erstellen, Stütz- und Förderkurse, Helplines,</i>

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

Frage 7:	Wie werden die Anforderungen interessierter Parteien in Prozesse, Dienstleistungen und Entscheidungen integriert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachvollziehbar darzulegen, wie identifizierte Anforderungen praktisch umgesetzt werden (Maßnahmenlisten, etc.).</i>

Frage 8:	Wie werden Veränderungen der Anforderungen interessierter Parteien überwacht und bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachvollziehbar darzulegen, wie sichergestellt wird das Anforderungsänderungen frühzeitig erkannt und berücksichtigt werden.</i>

Frage 9:	Ist ein wirksames Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) implementiert, dokumentiert und wirksam eingeführt?
Beschreibung:	<i>Die Organisation sollte über ein systematisch aufgebautes Managementsystem verfügen, das die normativen Anforderungen erfüllt. Die erforderlichen Prozesse müssen festlegt, ihre Wechselwirkungen bestimmt sowie ihre Steuerung und Überwachung sichergestellt sein.</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.</i>

	<i>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 10:	Welche Bildungsprodukte und -dienstleistungen sind durch das Managementsystem abgedeckt?
Beschreibung:	<i>Der Umfang des Systems sollte vollständig und transparent beschrieben sein.</i>

Frage 11:	Wie wird sichergestellt, dass der Anwendungsbereich des Managementsystems eindeutig festgelegt, dokumentiert und nachvollziehbar beschrieben ist?
Beschreibung:	<i>Der Geltungsbereich muss klar definieren, welche Dienstleistungen, Standorte und organisatorischen Einheiten vom Managementsystem umfasst werden. Der definierte Anwendungsbereich muss die Bildungsdienstleistungen, Standorte und Prozesse umfassen, die durch das Managementsystem gesteuert werden.</i>

Frage 12:	Wie wird sichergestellt, dass begründete Ausschlüsse oder nicht anwendbare Anforderungen ermittelt und dokumentiert werden?
Beschreibung:	<i>Es ist nachvollziehbar darzulegen wie nicht anwendbare Anforderungen ermittelt, und dokumentiert werden sowie deren regelmäßige Überprüfung erfolgt.</i>

Frage 13:	Wie wird sichergestellt, dass alle relevanten Prozesse im Anwendungsbereich des Managementsystems berücksichtigt werden?
------------------	--

Beschreibung:	<i>Hier ist nachzuweisen, dass keine wesentlichen Prozesse vom Managementsystem ausgeschlossen wurden.</i>
----------------------	--

Frage 14:	Wie zeigt die oberste Leitung ihr Engagement für die Wirksamkeit und kontinuierliche Weiterentwicklung des Managementsystems?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Führung aktiv Verantwortung für die Leistungsfähigkeit und Verbesserung des Managementsystems übernimmt und die die Wirksamkeit des Systems sicherstellt, die strategische Ausrichtung fördert und den Fokus auf Lernende und Kunden lenkt.</i> <i>Mögliche Nachweise: Bildungspolitik, Leitbild, Mission, Strategie, interne Audits, Konvente und Konferenzen, interne Kommunikation, Schulführungsbericht, Intranet, Medien, Statistiken</i>

Frage 15:	Wie stellt die oberste Leitung sicher, dass die Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden, Kunden und weiteren Leistungsempfängern verstanden und erfüllt werden?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Anforderungen der Zielgruppen im Managementsystem berücksichtigt werden und in den Prozessen umgesetzt werden.</i>

Frage 16:	Liegt eine gültige Zertifizierung vor und wie wird deren Aufrechterhaltung sichergestellt?
Beschreibung:	<i>Sofern eine Zertifizierung besteht, ist dazulegen, wie die Organisation deren Gültigkeit und fortlaufende Konformität nachweist.</i>

Frage 17:	Wie erfolgt die Festlegung, Überwachung und Steuerung der relevanten Prozesse?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie Prozesse festgelegt, bewertet und gesteuert werden (Prozessmatrix, -landschaft, Kennzahlen, u.a.m.).</i>

Prozesselement: B - Führung

Frage 1:	Welche Leistungs- und Qualitätskennzahlen werden regelmäßig
-----------------	---

	überwacht und bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, mit Hilfe welcher Kennzahlen / Steuergrößen die Zielerreichung gefördert und die Steuerung der Prozesse gewährleistet wird.</i>

Frage 2:	Welche Nachweise liegen für die Wirksamkeit des Managementsystems vor?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, mit welchen Ergebnissen, Kennzahlen oder Bewertungen die Wirksamkeit des Managementsystems erfolgt (z. B. Managementbewertung als zusammenfassendes Ergebnis, Kennzahlenübersichten, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie wurde die Bildungs- bzw. Qualitätspolitik festgelegt, umgesetzt und aufrechterhalten?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass eine Politik festgelegt ist und diese in den Zielen und Prozessen umgesetzt wird (z.B. Qualitätspolitik im Intranet, auf der Homepage, u.a.m.).</i>

Frage 4:	Wie unterstützt die Bildungs- bzw. Qualitätspolitik die strategische Ausrichtung der Organisation?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass die Politik die Erreichung der Strategie fördert (z.B. Strategiematrix, u.a.m.).</i>

Frage 5:	Wie wird die Bildungs- bzw. Qualitätspolitik an Mitarbeitende und weitere interessierte Parteien kommuniziert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie sichergestellt wird, dass relevante Personen die Inhalte der Politik kennen und verstanden haben (z.B. Infoveranstaltungen, Aushänge, Onlineschulungen, u.a.m.).</i>

Frage 6:	Wie und in welchen Abständen wird die Angemessenheit der Bildungs- bzw. Qualitätspolitik überprüft?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie über klare Zuständigkeiten die Wirksamkeit und Transparenz des Managementsystems gefördert wird (z.B. aktuelle Stellen-, Funktionsbeschreibungen, u.a.m.).</i>

	<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 7:	Wie wird sichergestellt, dass Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation eindeutig festgelegt und kommuniziert sind?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie über klare Zuständigkeiten die Wirksamkeit und Transparenz des Managementsystems gefördert wird (z.B. aktuelle Stellen-, Funktionsbeschreibungen, u.a.m.).</i> <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 8:	Wie wird sichergestellt, dass Mitarbeitende ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse kennen?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Mitarbeitenden über ihre Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten informiert werden und wie die Einarbeitung neuer Mitarbeitender erfolgt (z.B. Verantwortungsmatrix, Einarbeitungspläne, Laufzettel, u.a.m.).</i>

Frage 9:	Wie werden Vertretungsregelungen für kritische Funktionen und Schlüsselpositionen festgelegt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie kritische Funktionen ermittelt und die anschließende Festlegung von Vertretung erfolgt. Nachzuweisen ist, dass die Kontinuität der Prozesse sichergestellt wird (z.B. Vertretungsmatrix, Qualifikationsmatrix, Benennungen, Beauftragungen, u.a.m.).</i>

Frage 10:	Wie wird die Wirksamkeit der Organisationsstruktur regelmäßig bewertet und weiterentwickelt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die regelmäßige Prüfung der Organisationsstruktur auf Eignung und Effizienz durchgeführt wird (z.B. Maßnahmenlisten, Organisationsbewertung, u.a.m.).</i>

Prozesselement: C - Planung

Frage 1:	Wie werden Risiken und Chancen systematisch identifiziert, bewertet, behandelt und überwacht?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie Risiken und Chancen ermittelt werden, was dafür getan wird um unerwünschte Auswirkungen zu minimieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu nutzen (z.B. Risikomatrix, Chancenmatrix, Maßnahmenlisten, Prozess,- Verfahrensbeschreibungen, u.a.m.).</i> <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:	Welche Maßnahmen wurden zur Behandlung identifizierter Risiken und Chancen festgelegt und in die Prozesse integriert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie identifizierte Risiken reduziert und Chancen genutzt werden (z.B. Risikomatrix, Chancenmatrix, Maßnahmenlisten, Prozess,- Verfahrensbeschreibungen, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie wird die Wirksamkeit der Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen bewertet und überwacht?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie regelmäßig überprüft wird, ob die umgesetzten Maßnahmen die angestrebte Wirkung erzielen (z.B. Risikomatrix, Chancenmatrix, Maßnahmenlisten, u.a.m.).</i>

Frage 4:	Wie erfolgt die Festlegung, Dokumentation und Kommunikation von
-----------------	---

	Bildungs- und Qualitätszielen für die relevanten Bereiche?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass die Ziele zur Politik und Strategie passen und deren Umsetzung fördern (z.B. Ziel-Matrix, Kennzahlen / KPI, Balance Score Card, Zielvereinbarungen, Management-Review, u.a.m.).</i> <i>Mögliche Nachweise: Lehrpläne/Lehrmittel; Zielvereinbarungen, Scorecard, Kennzahlen-Cockpit, Protokolle zu MA-Gesprächen</i>

Frage 5:	Welche Bildungs- und Qualitätsziele wurden definiert und wie unterstützen diese die Organisationsstrategie?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass die festgelegten Ziele messbar, nachvollziehbar und auf die Bildungsleistungen ausgerichtet sind (z.B. Ziel-Matrix, Kennzahlen / KPI, Balance Score Card, Zielvereinbarungen, Management-Review, u.a.m.).</i>

Frage 6:	Wie werden die Ziele kommuniziert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass alle relevanten Personen die für ihren Verantwortungsbereich geltenden Ziele kennen (z.B. Verantwortungsmatrix, Zielvereinbarungen, KPI, u.a.m.).</i>

Frage 7:	Wie wird die Zielerreichung gemessen, bewertet und berichtet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die festgelegten Ziele gemessen werden, daraus die Bewertung erfolgt und wie die Kommunikationslinien dazu festgelegt sind (z.B. Ziel-Matrix, Kennzahlen / KPI, Balance Score Card, Zielvereinbarungen, Meetingstruktur, u.a.m.).</i>

Frage 8:	Welche Maßnahmen werden eingeleitet, wenn Bildungs- oder Qualitätsziele nicht erreicht werden?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie bei Zielabweichungen Ursachen analysiert und geeignete Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden (z.B. Maßnahmenlisten, 5-Why, u.a.m.).</i>

Frage 9:	Wie erfolgt die systematische Planung, Bewertung und Steuerung von organisatorischen Änderungen?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass Änderungen kontrolliert erfolgen, ohne</i>

	<i>negative Auswirkungen auf Bildungsleistungen und Prozesse zu haben (z.B. Chancen und Risikobewertung, Auswertungsanalyse auf die Prozesse, Maßnahmenlisten, Wirksamkeitsprüfungen, u.a.m.).</i>
--	--

Frage 10:	Wie werden Risiken / Chancen und Auswirkungen geplanter Änderungen vor der Umsetzung bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie vor der Einführung einer Änderung potenzielle Chancen, Risiken und Ressourcenbedarfe analysiert werden (z.B. Chancen und Risikobewertung, Auswertungsanalyse auf die Prozesse, Maßnahmenlisten, u.a.m.).</i>

Frage 11:	Wie wird sichergestellt, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die Umsetzung von Änderungen eindeutig festgelegt sind?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass eine klare Zuordnung der Verantwortlichkeiten eine wirksame und nachvollziehbare Umsetzung unterstützt (z.B. Maßnahmenpläne, Projektpläne, Verantwortungsmatrix, u.a.m.).</i>

Frage 12:	Wie wird die Wirksamkeit umgesetzter Änderungen überprüft und bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie geprüft wird, das die geplanten Ergebnisse tatsächlich erreicht wurden (z.B. Maßnahmenlisten, Wirksamkeitsnachweise, Projektpläne, u.a.m.).</i>

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</i>

	<i>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 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,</i>
--	---

	<i>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</i>

	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). Wie wird die Kompetenz von Lehrkräften festgestellt? - Qualifikationsnachweise, Prüfung der Aktualität Wie werden Fortbildungsbedarfe ermittelt und umgesetzt? - Schulungspläne, Umsetzung, Aktualität
--	--

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:	Nachweise: Ergebnisse von Interviews 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-

	<i>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, 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:	Wie werden die Anforderungen an Bildungsprodukte und Bildungsdienstleistungen ermittelt, dokumentiert und regelmäßig überprüft?
-----------------	---

Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Anforderungen von Kunden, Lernenden, Interessengruppen sowie interne Anforderungen systematisch erfasst und bewertet werden (z.B. Angebots- und Vertragsprüfung, Anforderungserhebungen, Auswertung TN- und Kunden-Feedback, u.a.m.).</i>
----------------------	---

Frage 2:	Wie werden gesetzliche, behördliche, regulatorische und normbezogene Anforderungen bei der Planung und Durchführung von Bildungsangeboten berücksichtigt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie relevante Anforderungen identifiziert, überwacht und in die Prozesse integriert werden (z.B. Rechtskataster, Normenkataster, Prozesse / Verfahren zur Überwachung und Integration externer Dokumente, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie wird sichergestellt, dass die Anforderungen von Kunden und Lernenden vollständig verstanden, bewertet und umgesetzt werden?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Klärung von Anforderungen, die Abstimmung von Erwartungen und die Vermeidung von Missverständnissen umgesetzt wird (z.B. Angebots- und Vertragsprüfung, Anforderungserhebungen, Auswertung TN- und Kunden-Feedback, Kommunikationskonzept, u.a.m.).</i>

Frage 4:	Wie werden Änderungen von Anforderungen identifiziert, bewertet, kommuniziert und umgesetzt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie sichergestellt wird, dass Änderungen zeitnah in Prozesse, Lerninhalte und Dienstleistungen übernommen werden (z.B. Änderungsmanagement, Maßnahmenpläne, -listen, Prozess- und Verfahrensbeschreibungen zum Umgang mit Änderungen, u.a.m.).</i>

Frage 5:	Existiert ein dokumentierter Prozess zur Entwicklung, Einführung und Überarbeitung von Bildungsprodukten und Bildungsdienstleistungen?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie der gesamte Entwicklungsprozess einschließlich Rollen, Verantwortlichkeiten und Freigabeschritten abläuft, überwacht und dokumentiert wird (z.B. Prozess-, Verfahrensbeschreibung Entwicklung von Bildungsprodukten,</i>

	<i>Zielgruppenanalyse, Fach- und Didaktik Konzepte, Storyboards, Drehbücher für E-Learning, Präsentationen, u.a.m.).</i>
--	--

Frage 6:	Wie werden neue Bildungsangebote entwickelt und welche Eingaben fließen in die Entwicklung ein?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die ermittelten und bewerteten Anforderungen im Entwicklungsprozess berücksichtigt werden (z.B. Fachkonzept, Didaktik Konzept, Rahmenlehrpläne, u.a.m.).</i>

Frage 7:	Wie werden neue oder geänderte Bildungsangebote validiert und auf ihre Wirksamkeit überprüft?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Validierung oder andere Verfahren zur Sicherstellung der Eignung durchgeführt werden (z.B. Pilotphasen, Testdurchläufe, Evaluationen durch Fach- und Didaktik Expertinnen, Vorher-Nachher-Tests, Kompetenzchecks, Prüfkriterien (Verständlichkeit, Praxisnähe, Lernzielerreichung, Zeitaufwand, Akzeptanz, u.a.m.), u.a.m.).</i>

Frage 8:	Wie ist die Freigabe neuer oder geänderter Bildungsprodukte und Bildungsdienstleistungen geregelt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Prüfung und Freigabe neuer, geänderter Bildungsprodukte durchgeführt wird und wie die Verantwortlichkeiten dazu festgelegt sind (z.B. Evaluation, Hospitation, Test-, Pilotdurchläufe, Abnahmekriterien, u.a.m.).</i>

Frage 9:	Wie werden Nachweise über die Entwicklung, Prüfung und Freigabe von Bildungsangeboten dokumentiert und aufbewahrt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass die erforderlichen Prüf- und Validierungsaktivitäten dokumentiert sind und Regelungen zur Archivierung bestehen (z.B. Prozess-, Verfahrensbeschreibung zu Lenkung dokumentierter Informationen, u.a.m.).</i>

Frage 10:	Wie wird die Auswahl, Steuerung und Überwachung externer Anbieter und Dienstleister durchgeführt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Beschaffung und Steuerung externer</i>

	<i>Leistungen erfolgt, insbesondere unter dem Aspekt der Erfüllung der festgelegten Anforderungen (z.B. Kriterien- und Nachweiskataloge (Fachliche Qualifikation, Erfahrung, Referenzen, didaktische Kompetenz, Zertifizierung, Akkreditierung, Preis-Leistung, u.a.m.), Bewertungsbogen, Auftragsschreiben, Besprechungsprotokolle, Statusberichte, KPI, TN-Feedback, u.a.m.).</i>
--	---

Frage 11:	Wie werden die Leistungen externer Anbieter überwacht, bewertet und dokumentiert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass Bewertungsverfahren definiert, angewandt und dokumentiert werden (z.B. Audits, Hospitationen, Leistungskennzahlen, Lieferantenbewertungen, TN-Feedbacks, u.a.m.).</i>

Frage 12:	Wie werden Leistungsabweichungen oder Qualitätsmängel bei externen Dienstleistern behandelt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass ein Prozess / Verfahren festgelegt ist und umgesetzt wird in dem das Lieferanten-/Dienstleistermanagement beschrieben ist. Wie erfolgt die Überwachung der Leistung (z.B. KPI, SLA, Review-Meeting , Auswertung von Reklamationen / Beschwerden, u.a.m.), Erfassung von Leistungs-, Qualitätsmängeln (z.B. Dokumentation von Abweichungen / Fehlern, Mängelregister, Qualitätsprüfungen, TN-Feedback, u.a.m.), Behandlung von Abweichungen (z.B. sofortige Meldung, Ursachenanalyse, Vereinbarung von Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen, Umsetzungsüberwachung, u.a.m.), Dokumentation (z.B. Fehler-, Mängelberichte, Auditberichte, Hospitationsauswertungen, Maßnahmenpläne, Statusberichte, protokollierte Qualitätsgespräche, u.a.m.).</i>

Frage 13:	Wie werden die kontinuierliche Weiterentwicklung und Leistungsverbesserung externer Dienstleister gefördert und überwacht?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, ob und wie die Lieferantenentwicklung umgesetzt und dokumentiert wird (z.B. KPI, Feedbackauswertungen, Review-Meetings, Entwicklungspläne, Qualifikationsmatrix-Lieferanten, Umgang mit Abweichungen, u.a.m.).</i>

Frage 14:	Existiert ein dokumentierter Prozess zur Planung, Durchführung und Überwachung von Bildungsprodukten und Bildungsdienstleistungen?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Schritte von der Planung bis zur Evaluation der Bildungsprodukte, -dienstleistungen festgelegt, umgesetzt und dokumentiert wird (z.B. Prozess-, Verfahrensbeschreibung, Ressourcenplanung, Budgetplanung, Checklisten, Arbeitsprotokolle, Statusmeldungen, Hospitations-, Auditberichte, Kennzahlen, Kunden-, TN-Feedback, u.a.m.).</i>

Frage 15:	Wie werden Lernziele definiert, kommuniziert und hinsichtlich ihrer Erreichung überwacht?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Definition und die Erreichung von Lernzielen sichergestellt wird (z.B. Lernzielkataloge, Schulungs-Ausbildungspläne, Curricula, Kompetenzmatrix, Tests, Prüfungen, Quiz, Lernerfolgskontrollen, Feedback, Leistungskennzahlen, u.a.m.).</i>

Frage 16:	Wie werden die Qualität und Aktualität von Lehr-, Lern- und Informationsmaterialien sichergestellt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass ein geregelter Prüf- und Freigabeprozess existiert und alle Materialien in festen Intervallen sowie anlassbezogen geprüft und bei Bedarf aktualisiert werden, sowie alle Änderungen dokumentiert, versioniert und freigegeben werden ((z.B. Prozess-, Verfahrensbeschreibung, Revisionslisten, -verzeichnisse, Änderungsmanagement, u.a.m.).</i>

Frage 17:	Wie wird der Schutz personenbezogener Daten von Lernenden und anderen Beteiligten gewährleistet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie der Schutz der personenbezogenen Daten sichergestellt wird (z.B. Datenschutzrichtlinie, Datenschutzkonzept, Prozess-, Verfahrensbeschreibung, Einwilligungserklärungen, Informationsblätter, Zugriffsrechte, Verschlüsselungskonzepte, Datensicherung, u.a.m.).</i>

Frage 18:	Wie ist der Umgang mit Beschwerden-, Reklamationen- oder Fehlern geregelt und wie erfolgt die Dokumentation?
------------------	--

Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Erfassung, Bearbeitung und Nachverfolgung von Beschwerden, Reklamationen und Fehlern durchgeführt wird (z.B. Prozess-, Verfahrensbeschreibung, Kennzahlen, Verantwortlichkeiten, Bearbeitungsfristen, Ursachenanalyse, u.a.m.).</i>
----------------------	---

Frage 19:	Welche Eskalationsstufen und Entscheidungswege sind für Beschwerden und Reklamationen definiert?
------------------	--

Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie mit kritischen oder wiederkehrenden Fällen umgegangen wird (z.B. Eskalationsmatrix(1st Level, 2nd Level, 3rd Level), Beschwerde- und Reklamationsmanagement, SLA, Ticket / CRM System mit Reaktionszeiten, Ursachenanalyse, u.a.m.).</i>
----------------------	---

Frage 20:	Wie wird die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen überprüft und nachgewiesen?
------------------	---

Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Umsetzung und Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen überwacht und umgesetzt wird (z.B. Berichte zu Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (CAPA), KPI, Trendanalysen, Auditberichte, Hospitationsberichte, Wirksamkeitsbewertungen, Umsetzung Qualifikationsmaßnahmen, u.a.m.).</i>
----------------------	---

Frage 27:	Welche Eskalationsstufen sind definiert?
------------------	--

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

Frage 28:	Wie wird die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen nachgewiesen?
------------------	---

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

Prozesselement: F - Bewertung der Leistung

Frage 1:	Welche Verfahren zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems sind definiert und implementiert?
-----------------	--

Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems im Unternehmen erfolgt (z.B. KPI, Zielwerte, -systeme, Mess- und Überwachungspläne, Interne Auditprogramme und -berichte, Management-Reviews,</i>
----------------------	---

	<i>Reklamations- und Fehleranalysen, Maßnahmenpläne, Risiko- und Chancenbewertung, Dashboards, Reports, Controlling-Berichte, u.a.m.).</i>
--	--

Frage 2:	Welche Leistungs- und Qualitätskennzahlen (KPIs) werden regelmäßig erhoben, analysiert und berichtet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, mit Hilfe welcher Kennzahlen die Wirksamkeit des Managementsystems und die Erreichung der Ziele überwacht und gesteuert wird (z.B. KPI, Zielvereinbarungen, Maßnahmenpläne, Auditberichte, Management-Review, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie werden die Zufriedenheit und das Feedback von Lernenden sowie Kunden systematisch erfasst und ausgewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, mit welchen Methoden, Verfahren die Zufriedenheit von Kunden und TN erfasst und ausgewertet wird und wie daraus Verbesserungen abgeleitet werden (z.B. TN-, Kunden-Feedback, Online-Umfragen, Kundenzufriedenheitsanalysen, Beschwerde- und Reklamationsregister, Trendanalysen, Maßnahmenpläne, Ursachenanalysen, u.a.m.).</i>

Frage 4:	Welche Zielwerte oder Qualitätsziele sind für die Zufriedenheit von Lernenden und Kunden definiert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, ob und welche Kennzahlen als Zielwerte festgelegt und überwacht werden (z.B. TN-Zufriedenheit größer 90%, Kundenzufriedenheit größer 80%, Weiterempfehlungsquote größer 80%, Beschwerdequote kleiner 2%, Erfolgsquote der Bildungsmaßnahmen größer 85%, u.a.m.).</i>

Frage 5:	Wie erfolgt die Planung, Durchführung, Nachverfolgung und Bewertung interner sowie externer Audits?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie der Prozess von der Planung bis zur Wirksamkeitsprüfung bei internen Audits geregelt ist (z.B. Auditprogramm, Auditjahresplan, externe Audits, Qualifikation der AuditorInnen, Auditberichte, Maßnahmenpläne inkl. Überwachung, Prüfung und Wirksamkeitskontrolle, Checklisten, Management-Review,</i>

	<i>Zertifizierung und Kundenauditberichte, u.a.m.).</i>
Frage 6:	Liegen ein freigegebenes und aktuelles Auditprogramm und ein Auditjahresplan vor?
Beschreibung:	<i>Vorgelegt werden muss ein freigegebenes Auditprogramm und ggf. ein Auditjahresplan.</i>
Frage 7:	Wie werden AuditorInnen ausgewählt, qualifiziert und regelmäßig weiterentwickelt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die fachliche und methodische Qualifikation des Auditpersonals festgestellt, überwacht und aufrechterhalten wird (z.B. Qualifikationsmatrix für AuditorInnen, Schulungs- und Weiterbildungsnachweise, Auditorenzertifikate, Auditbeobachtungen und Kompetenzbewertungen, AuditorInnenliste mit Qualifikationsstatus, u.a.m.).</i>
Frage 8:	Wie werden die Objektivität und Unabhängigkeit der Auditorinnen und Auditoren sichergestellt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Unabhängigkeit und Objektivität der AuditorInnen sichergestellt wird (z.B. Auswahlkriterien, Auditprogramm und Auditzuordnung, Auswahlkriterien, Auditgrundsätze, u.a.m.).</i>
Frage 9:	Wie werden Auditfeststellungen, Abweichungen und daraus resultierende Maßnahmen dokumentiert und nachverfolgt?
Beschreibung:	<i>(z.B. Auditberichte, Maßnahmenprotokolle, -pläne, Ursachenanalysen, Action Tracking, Ticketsysteme, Nachauditierungen, Wirksamkeitsprüfungen, Management-Review, u.a.m.).</i>
Frage 10:	Welches Verfahren wird für die regelmäßige Managementbewertung des Managementsystems und der strategischen Ausrichtung angewendet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie und mit welchen Inhalten sowie welchen Abständen die Bewertung des Managementsystems erfolgt (z.B. Management-Review plus Protokolle, Meetingprotokolle zur</i>

	<i>Managementsystembewertung, Maßnahmenlisten mit Fristen und Verantwortung, KPI und Kennzahlenberichte, -auswertungen, Risiko- und Chancenbewertung, u.a.m.).</i>
--	--

Frage 11:	Wann wurde die letzte Managementbewertung durchgeführt und dokumentiert?
Beschreibung:	<i>Es ist die letzte freigegebene Managementsystembewertung vorzulegen ggf. ein aktueller Entwurf.</i>

Frage 12:	Welche Eingaben und Informationsquellen wurden im Rahmen der letzten Managementbewertung berücksichtigt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, welche Inhalte im Management-Review berücksichtigt worden sind (z.B. Auditergebnisse intern 7 extern, Status von Maßnahmen, Reklamationen, Kundenfeedback, Prozess- und Leistungskennzahlen KPI, Status von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen, Bewertung der Zielerreichung und der strategischen Ausrichtung, u.a.m.).</i>

Frage 13:	Welche Entscheidungen, Maßnahmen und strategischen Vorgaben wurden aus der letzten Managementbewertung abgeleitet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, zu welchen Maßnahmen das Management-Review geführt hat.</i>

Frage 14:	Wie wird die Umsetzung und Wirksamkeit der beschlossenen Maßnahmen überwacht und nachverfolgt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die festgelegten Maßnahmen in Bezug auf Umsetzung und Wirksamkeit überwacht werden (z.B. Maßnahmenpläne mit Verantwortlichkeiten, Wirksamkeitsprüfprotokolle, u.a.m.).</i>

Prozesselement: G - Verbesserung

Frage 1:	Wie ist der Umgang mit Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen geregelt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie mit Nichtkonformitäten und</i>

	<i>Korrekturmaßnahmen umgegangen wird und deren Dokumentation erfolgt (z.B. Erkennung der Nichtkonformität - Dokumentation der Bewertung - Ursachenanalyse - Festlegung von Korrekturmaßnahmen - Umsetzung der Maßnahmen - Nachverfolgung und Terminüberwachung - Wirksamkeitsprüfung - Abschluss und Archivierung - Lessons Learned, u.a.m.).</i>
--	--

Frage 2:	Wie werden Ursachen von Nichtkonformitäten analysiert und dokumentiert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie und mit welchen Methoden die Ursachenanalyse durchgeführt wird (z.B. 5-Why-Methode, Ishikawa-Diagramm, Auditabweichungs- und Feststellungsberichte, Maßnahmen und Aktionslisten, u.a.m.).</i>

Frage 3:	Wie werden angemessene Korrekturmaßnahmen festgelegt, priorisiert und umgesetzt?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie nach der Ursachenanalyse die Festlegung und Priorisierung der Korrekturmaßnahmen erfolgt (z.B. Analyse der Auswirkungen auf Qualität, Compliance, Kundenanforderungen, Arbeitssicherheit, Strategie, etc., Risiko- und Chancenbewertung, Maßnahmenplan, Wirksamkeitsprüfung, u.a.m.).</i>

Frage 4:	Wie wird die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen überprüft und nachgewiesen?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen sichergestellt und geprüft wird (z.B. Auditberichte, Prüfprotokolle, Maßnahmenpläne, KPI, Wirksamkeitsbewertung, Freigaben, Management-Review, u.a.m.).</i>

Frage 5:	Mit welchem Verfahren / Prozess wird die fortlaufende Verbesserung im Unternehmen dokumentiert und bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, wie die kontinuierliche Verbesserung (KVP) im Unternehmen sichergestellt und umgesetzt wird (z.B. Kennzahlen, Auditergebnissen, Reklamationen, Maßnahmenverfolgungen und Management-Reviews, betriebliches Vorschlagswesen, u.a.m.).</i>

Frage 6:	Welche Verbesserungsmaßnahmen wurden im vergangenen Jahr umgesetzt und welche Ergebnisse wurden erzielt?
Beschreibung:	<i>Es sind Beispiele für die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen vorzulegen.</i>

Frage 7:	Wie werden Verbesserungspotenziale systematisch identifiziert, erfasst und bewertet?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen wie Verbesserungspotenziale erkannt und bis zur Wirksamkeit umgesetzt werden (z.B. Audits, Kennzahlenanalysen, Reklamationsauswertungen, Feedback von TN, Kunden und Mitarbeitern, Ideenmanagement, Vorschlagsbewertungskriterien, Priorisierung, u.a.m.).</i>

Frage 8:	Wie werden Mitarbeitende aktiv in Verbesserungsprozesse eingebunden?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, dass die MA in den KVP eingebunden werden bzw. beteiligt sind (z.B. Teammeetings, KVP-Aktivitäten, Auditbesprechungen, Lesson-Learned-Besprechungen, u.a.m.).</i>

Frage 9:	Sind messbare Verbesserungsziele und Kennzahlen definiert?
Beschreibung:	<i>Es ist nachzuweisen, ob messbare Verbesserungsziele und oder Kennzahlen vorliegen und diese überwacht werden (z.B. Anzahl eingereicherter Vorschläge pro MA pro Jahr, Umsetzungsquote in %, durchschnittliche Bearbeitungszeit von Ideen / Vorschlägen, u.a.m.).</i>

Generiert am Donnerstag, 27. August 2026 um 17:55