



Qualitätssicherung & - Entwicklung BEN Europe-Institute Qualification & Project Management UG

Das BEN Europe Institut ist seit 2013 Mitglied im Netzwerk Fortbildung Baden-Württemberg, das für die Qualität der Bildungsanbieter in Baden-Württemberg sorgt. Unsere Seminarqualität richtet sich nach den Anforderungen des Netzwerks für Fortbildung Baden-Württemberg.

Unsere Verfahren zur Qualitätssicherung:

1. Definierte Anforderungen zu einer regelmäßigen Evaluierung der angebotenen Maßnahmen mittels anerkannter Methoden

- **Nachweis einer kontinuierlichen Erfassung der Teilnehmerpräsenz- und -abbruchquoten**
- **Feststellung über Erreichung der Lernziele und Gewährleistung der Unterrichtsqualität**
- ✓ Einsatz von fachkompetenten, sozial- und kommunikationsstarken Trainern mit Unterrichtserfahrung
- ✓ Klare Absprachen über Lehr- und Lernziele mit den Trainern
- ✓ Regelmäßige Kommunikation (z.B. in der wöchentlichen Teambesprechung) mit den Trainern
- ✓ Mündliche und schriftliche Kundenbefragungen (Abschlussfeedback, Dozentenfeedback und Fragen zum Betriebspraktikum)
- ✓ Projektcontrolling durch Maßnahme-Auswertungsbögen. Hier wird Kundenzufriedenheit bilanziert, Prüfungsergebnisse und ggf. Störungen sowie Organisationsprobleme dokumentiert und ausgewertet.
- Erfassung von Eingliederungserfolgen im Arbeitsmarkt
- Dokumentation des Umgangs mit den Evaluationsergebnissen als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit besonderem Blick auf Maßnahmenkonzeption und -durchführung

2. Anforderungen zur Durchführung eigener Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens

1. Soll-Ist-Vergleich

Dokumente sind:

- QM-Handbuch (QMH)
- QM-Verfahrensanweisungen (QMVA)
- QM-Arbeitsanweisungen (QMAA)



- Qualitätsaufzeichnungen
- Teilnahmevertrag (Fort-/Weiterbildung nach Curriculum, Lehrgangsstunden, -kosten, Dauer, Beginn und Ende, unterrichtsfreie Tage, Fachpraktische Unterweisung, Schulordnung, Hausordnung, Fehlzeitenordnung und Benutzerordnung des Netzwerks)
- Maßnahmencurriculum(Lernziele, Methoden, Material, Dauer)
- Honorarvertrag (in dem die Pflichten der Dozenten geregelt werden)
- Praktikumsvertrag (Dauer, Arbeitszeiten, Aufgaben, Betreuung)
- Projekt- bzw. Ausschreibungsvertrag
- Qualitätsanforderungen der Kostenträger (Arbeitsagentur/Jobcenter/ ESF, weitere öffentliche Institutionen)
- Anforderungen an die Bildungsträger gemäß § 84 SGB III in Verbindung mit § 8 Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung
- Regelungen zur Zusammenarbeit mit Arbeitsagentur/Arge/Jobcenter

Die Soll-Ist-Vergleiche werden mittels Fragebogen und Checklisten durchgeführt.

Die folgende Tabelle informiert über die Dokumente:

| Dokument | Soll-Ist Vergleich |
|--|---|
| Vor Maßnahmenstart | |
| Konzept-entwicklungs-protokoll | <p><i>Soll-Ist-Vergleich Konzeptentwicklung</i> <i>Soll-Dokument: im QMH</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Konzeptentwicklung im Konzeptentwicklungsprotokoll</i></p> <p>Prüfung von: Projektdaten, Projektart, Kostenträger, Dauer, Zielgruppe, Inhalt, Handlungsschritte und Verantwortliche</p> |
| Beratungsgespräch und Eignungsfeststellung | <p><i>Soll-Ist-Vergleich der notwendigen beruflichen und persönlichen Zugangsvoraussetzungen der Bewerber für den erfolgreichen Verlauf der Maßnahme</i> <i>Soll-Dokument: im QMH/im Maßnahmenkonzept</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche berufliche/fachbezogene und persönliche Zugangsvoraussetzungen im Beratungsgespräch und Eignungsfeststellung</i></p> <p>Prüfung von: Kundendaten, berufliche/fachbezogene Zugangsvoraussetzungen, persönliche Zugangsvoraussetzungen, Kursinformationen</p> |
| Prüfung freie Mitarbeiter/Dozenten | <p><i>Soll-Ist-Vergleich der notwendigen Dozentenkompetenzen mit den vorhandenen Dozentenkompetenzen</i> <i>Soll-Dokument: Soll-Erwartungen des BEN Europe-Institutes zu Dozentenkompetenzen im QMH</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Kompetenzen des Dozenten in Prüfung freier Mitarbeiter/Dozenten</i></p> <p>Prüfung von: Dozentendaten, Ausbildung, Praxiserfahrung, Lehrgebiete,</p> |



| | |
|--|--|
| | Referenzen, Honorar, Einsatz, fachliche Eignung, kommunikative Eignung, methodische Eignung, Eignung als Projektleiter, Akzeptanz Firmenphilosophie |
| Checkliste Arbeits- und Rahmenbedingungen öffentlich-rechtlicher Bereich | <p><i>Soll-Ist-Vergleich Arbeits- und Rahmenbedingungen gemäß Qualitätsanforderungen im öffentlich-rechtlichen Bereich</i> <i>Soll-Dokument: Qualitätsanforderungen der Kostenträger hinsichtlich der Arbeits- und Rahmenbedingungen</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Ausstattungsqualität/Material in Checkliste Arbeits- und Rahmenbedingungen öffentlicher Bereich</i></p> <p>Prüfung von: Seminarausstattung, ausreichend Arbeitsraum, Technik, Ausschilderung, Pausenversorgung, sanitäre Einrichtung, Software, technische Unterrichtsmittel, Videotechnik + Bürotechnik, Kommunikationstechnik, Literatur, Skripte, Material</p> |
| Während der Maßnahme | |
| Ergebnisse der Erfolgskontrolle | <p><i>Soll-Ist-Vergleich zur Erreichung der Lernziele</i> <i>Soll-Dokument: Unternehmensziele/ Kostenträgerziele bzw. Eingliederungsquote laut Vertrag</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Prüfungsergebnisse</i></p> <p>Kontrolle der Prüfungsergebnisse der Teilnehmer</p> |
| Klassenbuch | <p><i>Soll-Ist Vergleich zur Erreichung der Lernziele</i> <i>Soll-Dokument: Maßnamecurriculum bzw. Stoffverteilungsplan</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Stoffvermittlung laut Klassenbuch</i></p> <p>Prüfung von: abgearbeitetem Lehrstoff, Methoden, Lerntempo</p> |
| Wochenfeedback Maßnahme | <p><i>Soll-Ist-Vergleich zur Erreichung der Lernziele, Gruppenentwicklung, Statistik</i> <i>Soll-Dokument: Unternehmensziele/ Kostenträgerziele bzw. Eingliederungsquote laut Vertrag</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Entwicklung der Gruppe, Erreichung der Lernziele, Statistik</i></p> <p>Prüfung von: Lernzielen, Gruppenverhalten, Statistik (Fehlzeiten, Abbruch etc.), Bewertung der Entwicklung der einzelnen Teilnehmer, Korrekturbedarf, weitere Schritte</p> |
| Wochenfeedback Bildungszentrum | <p><i>Soll-Ist-Vergleich Erreichung der Unternehmensziele</i> <i>Soll-Dokument: Unternehmensziele/ Kostenträgerziele bzw. Eingliederungsquote laut Vertrag</i></p> <p>Prüfung von: offenen Punkten, durchgeführte Befragungen, durchgeführte Hospitationen, Mängel Technik, geplante Projekte/Maßnahmen, aktuelle Statistik, laufende Kurse</p> |
| Hospitation Unterricht öffentlich | <p><i>Soll-Ist-Vergleich Unterrichtsdurchführung</i> <i>Soll-Dokument: Soll-Erwartungen des BEN Europe-Institute Bildungs- & Projektzentrum zur Unterrichtsdurchführung nach fachlichen Kriterien laut QMH</i></p> |



| | |
|--|--|
| geförderter Bereich | <p><i>Ist-Dokument: tatsächlicher Unterrichtsdurchführung</i></p> <p>Kontrolle von: Stundenbeginn, Wiederholung bereits behandelter Lehrstoffe (Vortag), Einbeziehung der Teilnehmer, Förderung des aktiven Lernens, Anschaulichkeit, Unterrichtsmaterialien, Lehr- und Lernmethoden, Sozialform der Ausbildung, Tafelbild, Aussprache, Zurückgreifen auf zurückliegenden Stoff / Wiederholung, Übungen, Zusammenfassung wesentlicher Lerninhalte am Ende der Lerneinheit, Unterrichtstempo, Teilnehmer, Verspätungen, Probleme im Unterricht, Einhaltung der Unterrichtszeiten.</p> |
| Zwischenfeedback – FbW und Umschulung | <p><i>Kundenzufriedenheitsindex mit dem Maßnahmenverlauf</i> <i>Soll-Erwartungen der Teilnehmer</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Ergebnisse Zwischenfeedback</i></p> <p>Kontrolle von: Lerninhalte, Unterrichtsmedien, Unterrichtszeit, Ausstattung und Gestaltung der Seminarräume, Kundenzufriedenheit mit Lehrpersonal, mit Projektverantwortlichen und Servicepersonal, Verbesserungsvorschläge</p> |
| Nachweis und Begründung der Fehlzeiten am Unterricht | <p><i>Soll-Ist-Vergleich zur Erreichung der Lernziele</i> <i>Soll-Dokument: Unternehmensziele/ Kostenträgerziele bzw. Eingliederungsquote laut Vertrag /Fehlzeitordnung</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Fehlzeiten</i></p> <p>Kontrolle der Fehlzeiten der Teilnehmer und Angabe von Gründen, Krankmeldungen etc.</p> |
| Feedback zum Dozent | <p><i>Kundenzufriedenheitsindex mit Dozentenleistungen</i> <i>Soll-Erwartungen der Teilnehmer bezüglich der Dozentenleistung</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Leistungserbringung</i></p> <p>Kontrolle von: Unterrichtstempo, Schwierigkeitsgrad der Aufgaben, Unterrichtsmedien, Unterrichtszeit, Methodik, Verbesserungsvorschläge</p> |
| Abschlussfeedback | <p><i>Soll-Ist-Vergleich des Kundenzufriedenheitsindex</i> <i>Soll-Erwartungen der Kursteilnehmer</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Kundenzufriedenheit</i></p> <p>Prüfung von: Kundenzufriedenheit mit den Bildungsdienstleistungen, mit dem Lehrpersonal sowie mit der Prüfungsgestaltung, Mitarbeiter, Service, Ausstattung, Lehrmittel, Vermittlungschancen</p> |
| Nach der Maßnahme | |
| Fragebogen zum Betriebspraktikum | <p><i>Soll-Ist-Vergleich der Praktikumsergebnisse</i> <i>Soll-Dokument: Praktikumsvertrag/Maßnahmencurriculum</i> <i>Ist-Dokument: tatsächlicher Praktikumsverlauf im Fragebogen zum Betriebspraktikum</i></p> <p>Prüfung von: Praktikumsdaten, Vermittlung Inhalte, Praktikumsbereiche/-abteilungen, Soll-Ist-Vergleich mit Praktikumsvertrag, Selbständigkeit, Schwierigkeitsgrad der Aufgaben, theoretisches Wissen, Betreuung, Jobchancen,</p> |



| | |
|---|--|
| | Verbesserungsvorschläge |
| Tätigkeitsnachweis zum Praktikum | <p><i>Soll-Ist Vergleich Praktikumsaufgaben</i> <i>Soll-Dokument: Praktikumsvertrag/Maßnahmencurriculum</i> <i>Ist-Dokument: tatsächlich erledigte Aufgaben laut Tätigkeitsnachweis zum Praktikum</i></p> <p>Prüfung von: Abgleich von Aufgaben laut Praktikumsvertrag mit Tätigkeitsnachweis</p> |
| Checkliste Eröffnung / Abschluss Bildungsmaßnahme | <p><i>Soll-Ist-Vergleich der Vollständigkeit der Unterlagen zur Maßnahme und korrektem Verlauf der Maßnahme</i> <i>Soll-Dokument: im QMH</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Unterlagen und Verlauf in Checklisten Maßnahme</i></p> <p>Prüfung von: Maßnahmendaten, Informationsveranstaltung, Vorbereitung Maßnahme, Eröffnung Maßnahme, Prüfungen, laufende Termine, Maßnahme, Praktikum, Kundenbefragungen, Maßnahmenabschluss, Nachbereitung, Bewertung des Kurses</p> |
| Maßnahme - auswertung | <p><i>Soll-Ist-Vergleich Maßnahme-Erfolgsindex</i> <i>Soll-Dokument: Unternehmensziele/ QMH/ Kostenträgerziele bzw. Eingliederungsquote laut Vertrag/Soll-Erwartungen der Kursteilnehmer</i> <i>Ist-Dokument: tatsächliche Ergebnisse in den Maßnahmenauswertungen</i></p> <p>Prüfung von: Vermittlungsquoten, Kundenzufriedenheitsbilanz, Prüfungsergebnisse, Störungen und Organisationsprobleme</p> |

c. Interne Audits – insbesondere zur Kundenzufriedenheit, zum pädagogischen Personal, zur räumlich-technischen Ausstattung

In planmäßigen internen Audits und der jährlichen Managementbewertung durch die Unternehmensführung erfolgt eine umfassende Einschätzung der Umsetzung der Qualitätspolitik, einschließlich der konkreten Qualitätsziele, der besten Ergebnisse und Erfahrungen sowie der erreichten Verbesserungen im und für das Unternehmen.

Interne Audits dienen im Unternehmen der planmäßigen Beurteilung der Wirksamkeit des QMS. Durch sie wird der Erfüllungsstand der Qualitätsziele analysiert, einschließlich der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und weitere Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Für die Planung, Durchführung, Dokumentation und Auswertung der internen Audits ist der QMB verantwortlich. Er unterbreitet der Geschäftsführung Vorschläge für Zeitpunkt, Prüfinhalte und Auditoren-Einsatz. Dies ist in der Verfahrensanweisung „Internes Audit“ geregelt. Die Anweisung regelt die Zuständigkeiten und Abläufe der Vorbereitung,

Durchführung und Nachbereitung von internen Qualitätsaudits zur systematischen Überprüfung der Wirksamkeit des QMS im Unternehmen.

Der QMB ist für Planung, Vorbereitung und Durchführung der internen Audits zuständig. Das schließt die Auswahl von Auditoren, ihre Anleitung sowie die Auswertung der Ergebnisse ein. Durchführung und Dokumentation ist Sache des Auditors.

Auf der Grundlage eines abgestimmten Jahresplanes wird jeder Bereich des Unternehmens mindestens einmal jährlich auditiert. Rechtzeitig erhalten die Mitarbeiter Informationen über Art und Ablauf des vorgesehenen Audits, eingesetzte Auditoren, den Zeitrahmen sowie inhaltliche Schwerpunkte.

Die Durchführung kann als System-, Prozess- bzw. Verfahrens- oder Produktaudit erfolgen. Sie wird grundsätzlich durch kompetente und unabhängige Auditoren realisiert.

Grundlage der Bewertung ist ein Soll-Ist-Vergleich der Ergebnisse qualitätsbezogener Tätigkeiten und Verfahren zu den geplanten und beschriebenen Anforderungen. Gleichzeitig wird das mögliche Verbesserungspotenzial gemeinsam mit den betroffenen Bereichen identifiziert, über erfolgreiche Erfahrungen informiert und die Wirksamkeit der Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen eingeschätzt.

Die Dokumentation zum Soll-Ist- Vergleich zur Kundenzufriedenheit, zum pädagogischen Personal, zur räumlich-technischen Ausstattung (Zwischenfeedback, Feedback zum Dozent, Abschlussfeedback) sind unter Punkt a) erläutert.

Die Ergebnisse werden vom Auditoren-Team dokumentiert und mit der Geschäftsführung und QMB ausgewertet. Mit der Geschäftsleitung und QMB sind gegebenenfalls bei erkannten Schwachstellen und Abweichungen geeignete Korrekturmaßnahmen einzuleiten und zu protokollieren.

Bei Folgeaudits werden entsprechende Überprüfungen der Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen vorgenommen bzw. bei kritischen Abweichungen ein Nachaudit durchgeführt.

Für die Sicherstellung von Einführung, Verwirklichung und Aufrechterhaltung der für das QMS erforderlichen Prozesse hat die Geschäftsführung einen Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB) berufen und mit den notwendigen Befugnissen und Ressourcen ausgestattet. Die Arbeitsanweisung für den QMB enthält die wesentlichen Aufgaben und Befugnisse des berufenen QMB im und für das Unternehmen BEN Europe-Institute Bildungs- & Projektzentrum.

Der QMB sorgt maßgeblich dafür, dass im gesamten Unternehmen ein wirksames QMS entwickelt, installiert, ständig überprüft und verbessert wird. Er ist in das Informationssystem der Geschäftsführung einbezogen, nimmt an Dienstberatungen teil, hat Mitsprache und Vorschlagsrecht und berichtet regelmäßig zum Stand der Qualitätsentwicklung. Dabei pflegt

er eine enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen Projektbetreuern, dem QM-Verantwortlichen und den Mitarbeitern. Er dokumentiert das QMS in geeigneter Form, überprüft dies in periodischen Abständen und veranlasst verbindliche Änderungen.

Er initiiert und koordiniert Schulungsaktivitäten bezüglich der aktuellen ISO-Norm-Anforderungen sowie der Qualitätspolitik im Unternehmen, mit dem Ziel, im Team die Motivation und das Bewusstsein über Qualitätsanforderungen zu fördern.

Er sichert die planmäßige Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von internen Qualitätsaudits, einschließlich Auswahl und Schulung der Auditoren im und für das Unternehmen.

Er bereitet Berichterstattungen (jährliche Management-Reviews) über Leistung, Ergebnisse und Verbesserungsbedarf für das QMS vor, protokolliert Bewertungen und Schlussfolgerungen einschließlich deren Umsetzung und Wirksamkeit.

Er ist für die Änderungen, Verteilung und Pflege systemrelevanter und bereichsübergreifender QM-Dokumente zuständig.

3. Vertragsbedingungen

Die Vertragsbedingungen mit Auftraggebern, Teilnehmern, Partner, Mitarbeitern und Dozenten werden wie folgt geregelt:

| Vertrag | Regelungen/Inhalte |
|--------------------|--|
| Teilnehmervertrag | Fort-/Weiterbildung nach Curriculum, Lehrgangstunden, -kosten, Dauer, Beginn und Ende, unterrichtsfreie Tage, fachpraktische Unterweisung, Schulordnung, Hausordnung, Fehlzeitenordnung, Benutzerordnung des Netzwerks, Beschwerdemanagement, Rücktrittsrecht, Kündigung |
| Praktikumsvertrag | Personendaten, Beginn und Ende, Arbeitszeit, Projektziel, Aufgaben des Praktikanten, Aufgaben des Unternehmen, Betreuung, Unfallversicherung, Haftung, Pflichten des Praktikanten, Kündigung, Änderungen und Ergänzungen |
| Dozentenvertrag | Personendaten, Fach, Dauer, Beginn und Ende, Unterrichtsstunden, Honorar, Fahrtkosten, Pflichten und Qualität, Verhinderung und Vertretung, Sonstiges |
| Mitarbeitervertrag | Personendaten, Beginn und Dauer des Anstellungsverhältnisses, Arbeitszeit / Überstunden, Vergütung, Mehrarbeit/Überstunden, Abtretungen / Pfändungen, Urlaub, Probezeit und Kündigung, Nutzungs- und Verwertungsrechte bei Erfindungen, Arbeitsverhinderung |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | und Krankheit, Verschwiegenheitspflicht, Nebentätigkeit, Vertragsbruch / Vertragsstrafe, betriebliche Regelungen, betriebliche Altersvorsorge, Ausschlussklausel, Schriftformklausel |
| Ausschreibung- /Projektvertrag | Angaben des Bildungsträgers, Maßnahmendaten, Zugangsvoraussetzungen, Leistungen/Pflichten des Bildungsträgers, Qualitätsanforderungen des Auftraggebers, Kommunikation, Kosten und Zahlungsmodalitäten |

4. Maßnahme- und Personalmanagement

Folgende Dokumente sichern die regelmäßige Überprüfung von Vorgaben und der Umsetzung von Zielen und Verfahren im Maßnahme-Management:

1. Maßnahme-Entwicklung
 - ✓ Konzeptentwicklungsprotokoll

2. Maßnahme-Durchführung/-Kontrolle
 - ✓ Checkliste Arbeits- und Rahmenbedingungen öffentlich-rechtlicher Bereich
 - ✓ Ergebnisse der Erfolgskontrolle
 - ✓ Klassenbuch
 - ✓ Wochenfeedback Maßnahme
 - ✓ Wochenfeedback Bildungsträger
 - ✓ Zwischenfeedback
 - ✓ Abschlussfeedback
 - ✓ Checkliste Eröffnung / Abschluss Bildungsmaßnahme

3. Maßnahme-Auswertung
 - ✓ Maßnahme-Auswertungsbogen

Nach Maßnahmenabschluss erfolgt im Team eine gründliche Nachbereitung und Auswertung der erzielten Ergebnisse. Das schließt die Überprüfung des lückenlosen Nachweises der inhaltlichen und terminlichen Vertragserfüllung (Klassenbuch, Lehrplan, Stundenplan) ein.

Aus Kundenzufriedenheitsbilanz, den Prüfungsergebnissen und Vermittlungsquoten sowie aufgetretenen Störungen und Organisationsproblemen werden Schlussfolgerungen für die weitere Qualitätsarbeit entwickelt und dokumentiert. Den erfolgreichen Abschluss der Bildungsmaßnahmen erhalten die Absolventen entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen schriftlich bestätigt. Die Erfolgsbeobachtung wird danach sechs Monate erfasst und dokumentiert.

Im Maßnahmenordner befinden sich folgende Dokumente:

Malsch, Version 29.02.2016
 Ben Europe Institute



- ✓ Maßnahme-Nr.
- ✓ Maßnahme-Bezeichnung
- ✓ Checkliste
- ✓ Erhebungsunterlagen
- ✓ Bestätigung Arbeitsagentur / Schriftverkehr
- ✓ Teilnehmerunterlagen
- ✓ Klassenliste / Verträge
- ✓ Praktikum
- ✓ Verträge / Schriftverkehr
- ✓ Teilnahme und Organisation
- ✓ Monatliche Anwesenheit / Freistellungsanträge
- ✓ Prüfungen
- ✓ Lernkontrollen
- ✓ Ausgabe Lehrmittel
- ✓ Abgänge
- ✓ Feedbackunterlagen
- ✓ Sonstiges / Belehrungen
- ✓ Schriftverkehr Teilnehmer
- ✓ Honorarverträge
- ✓ Vermittlung / AIS / Profiling
- ✓ Klassenbuch

Folgende Dokumente im QMH sichern die regelmäßige Überprüfung von Vorgaben und der Umsetzung von Zielen und Verfahren im Personalmanagement:

1. Arbeitsanweisungen für Personal
 - ✓ Aufgaben und Befugnisse des QMB
 - ✓ Aufgaben und Befugnisse des QMV
 - ✓ Hinweise zur Gestaltung von Skripten
 - ✓ Aufgaben und Befugnisse des EDV-Verantwortlichen

2. Verfahrensanweisungen für Personal
 - ✓ Beschaffung von Materialien
 - ✓ Beschaffung Praktika
 - ✓ Beschaffung von freien Mitarbeitern
 - ✓ Prozessrealisierung
 - ✓ Allgemeine Kriterien
 - ✓ Kommunikation mit Kunden
 - ✓ Personelle Sicherung
 - ✓ Prüfungen
 - ✓ Störungen
 - ✓ Kommunikation mit Auftraggebern
 - ✓ Neu- und Weiterentwicklungen
 - ✓ Internes Audit

3. Verträge



- ✓ Stellenbeschreibung
- ✓ Anstellungsvertrag
- ✓ Freier Mitarbeitervertrag
- ✓ Auftrag

- 4. Ordnungen
 - ✓ Ablage- und Archivordnung
 - ✓ Schul- und Prüfungsordnung

- 5. Checklisten/Mitarbeiterdokumente
 - ✓ Checkliste Mitarbeitereinweisung in interne Abläufe
 - ✓ Nachweis über Mitarbeitereinweisung in das QMS
 - ✓ Übergabedokumentation
 - ✓ Übergabeprotokoll Technik
 - ✓ Bedarfsmeldung Material
 - ✓ Nachweis über Mitarbeitereinweisung in die EDV
 - ✓ Dienstreiseauftrag
 - ✓ Nutzungsanweisung für Dienstfahrzeuge
 - ✓ Nutzungsanweisung Dienstfahrzeuge – Nachweis
 - ✓ Meldeblatt für Exkursionen/Unterrichtsgänge/praktische Übungen außerhalb der Bildungsstätte
 - ✓ Anweisungen über Inhaltsverzeichnis Maßnahme-Ordner
 - ✓ Checklisten Lieferanten
 - ✓ Ablage- und Archivordnung
 - ✓ Archivordnung Aktenplan
 - ✓ Fehlerbogen

5 Unterrichtsdokumentation

Die Unterrichtsdokumentation wird durch folgende Unterlagen gewährleistet:

- ✓ Maßnahme-Curriculum/Maßnahme-Konzeption
- ✓ Stoffverteilungsplan
- ✓ Klassenbuch
- ✓ Klassenliste
- ✓ Ordner mit Unterrichtunterlagen (Skripte, Übungen, Projektarbeiten, Test- und Prüfungen, Abschlussarbeiten etc.)
- ✓ Erfolgskontrolle
- ✓ Lehrmaterial und Bücher
- ✓ Wochenfeedback
- ✓ Protokolle Gespräch /Schriftverkehr mit Teilnehmern
- ✓ Fragebögen zur Kundenzufriedenheit/Auswertung/Feedbackunterlagen
- ✓ Fehlzeitenkontrolle/Anwesenheitsliste
- ✓ Praktikumsunterlagen
- ✓ Auswertungen

5. Management Bewertung

Jährlich einmal bewertet die Geschäftsführung in einer gründlichen Analyse (Management-Reviews) die Eignung, Angemessenheit, Wirksamkeit und die Verbesserungsmöglichkeiten des QMS. Neue Ziele und Maßnahmen werden beraten. Sich aus dem Entwicklungsstand ergebende Wege der Zielverfolgung werden festgelegt.

Grundlagen für das Managementreview der Unternehmensleitung bilden neben betriebswirtschaftlichen Kennziffern und Audit-Ergebnissen die Erkenntnisse über Marktentwicklung, Prozessqualität sowie die erreichte Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.
Berücksichtigung arbeitsmarktrelevanter Entwicklungen bei Konzeption und Durchführung von Bildungsmaßnahmen

6. Dokumentation einer aktuellen und systematischen Analyse des kundenrelevanten Arbeitsmarktes

Für die Initiierung, Koordinierung und Kontrolle der Entwicklungsarbeiten sowie deren Freigabe trägt die Geschäftsleiterin die Verantwortung.

Im Unternehmen wird permanent eine am Markt orientierte Entwicklungsarbeit mit optimalem Qualitätsniveau angestrebt. Diese Dokumentation regelt die Art und Weise der Vorbereitung, Planung, Entwicklung, Änderung und Prüfschritte im Teilprozess, Neu- und Weiterentwicklung von Bildungs- und Dienstleistungsprojekten.

Vor der Entwicklung neuer Projekte wird regional eine gründliche Marktrecherche hinsichtlich Marktrelevanz, möglicher Zielgruppen, eventueller Mitbewerber sowie wissenschaftlichem Know-how und erwarteter Wirtschaftlichkeit vorgenommen.

Die Erarbeitung einer aktuellen und systematischen Analyse des kundenrelevanten Arbeitsmarktes für die Konzeption und Durchführung von Bildungsmaßnahmen wird in drei Phasen durchgeführt: Vorbereitungsphase/ Ideenfindung, Planungs- und Realisierungsphase und Erprobungsphase.

Unter Beachtung solcher Schlüsselmerkmale, wie z.B. Innovation, Arbeitsmarktrelevanz, Vermittlungschancen, Wirtschaftlichkeit, Modernität, Persönlichkeitsförderung, und in erster Linie Kundennutzen sind die erkannten Kundenerwartungen Grundlage der Entwicklung von neuen Konzeptideen und weiteren Projekten.

Um ein arbeitsmarktrelevantes Angebot zu erstellen, das für den konkreten (regionalen) Arbeitsmarkt bestimmt ist, wird zuerst eine Bedarfsanalyse des regionalen Weiterbildungsbedarfs in Pforzheim und Umkreis durchgeführt.

Im ersten Schritt wird eine Unternehmensbefragung durchgeführt. Es wird untersucht, welche Unternehmen Personalmangel oder eine hohe Personalfuktuation verzeichnen. Mit diesen Unternehmen wird unmittelbar kommuniziert und über die Problematik diskutiert. Die Kundengespräche werden protokolliert.

Parallel werden weitere externe und interne Daten gesammelt und ausgewertet. Folgende Informationen fließen in die Vorbereitung neuer Projekte ein:

- Arbeitsmarktinformationen und Berichte der Arbeitsagentur/Arge. Zu diesen gehören insbesondere die Bildungszielplanung, Presseinformationen, monatliche Arbeitsmarktreporte, Strukturindikatoren des regionalen Arbeitsmarktes, Eingliederungsbilanz, Strukturdaten und Arbeitslosenstatistik/Arbeitsmarktentwicklungen
- Arbeitsmarkt- bzw. Presseinformationen und Berichte der IHK Pforzheim
- Expertenbefragungen
- Presse- und Brancheninformationen
- Arbeitsmarktinformationen des Netzwerkes für Fort- und Weiterbildung Baden-Württemberg
- Informationsveranstaltungen (Arbeitsagentur, Arge, IHK oder Netzwerk für Fort- und Weiterbildung Baden-Württemberg)
- Messen und Arbeitsmarktkonferenzen
- Kundengespräche
- Gutachten und Referenzen
- Wettbewerbs- und Zielgruppenanalyse

Daten und Informationen aus der eigenen Leistungserbringung werden in geeigneter Form gesammelt und ausgewertet.

Im nächsten Schritt werden Referenzen ähnlicher Projekte gesammelt und ein Workshop mit Fachexperten und Partnern durchgeführt. Eingeladen werden in der Regel Akteure der Arbeitsagentur und/oder Arge, IHK und Unternehmen.

Grundlage weiterer Überlegungen sind die gesicherten Anforderungen aus den internen Kriterien gemäß Qualitätspolitik, spezielle Wünsche und vom Auftraggeber / Partner vorgegebene Kriterien sowie gesetzliche Vorgaben und Normen.

In der Folge wird ein Fachgremium zur Themendefinition festgelegt. Anschließend wird der Projektvorschlag hinsichtlich seiner Marktfähigkeit untersucht. Hierzu wird eine Machbarkeitsstudie erarbeitet, die Marktrelevanz und der Ressourcenbedarf überprüft und die Zielgruppen definiert. Ist der Projektvorschlag marktfähig, wird nach der Berufung eines Projektleiters ein Grobkonzept mit Wirtschaftlichkeitsrechnung erarbeitet. Dabei werden die Finanzierungsquellen sowie die Projektanforderungen aus Markt-, Kunden- und Partnersicht geklärt. Hierbei wird nicht nur der inhaltliche Weiterbildungsbedarf sondern auch die

Bedürfnisse der Zielgruppe bei der Vermittlung der Inhalte berücksichtigt. Es wird insofern neben dem fachbezogenen auch ein pädagogisches Betreuungskonzept erarbeitet.

In der Verifizierungsphase werden die verschiedenen Prüfungen bzw. Entwicklungsergebnisse sowie die technische Realisierbarkeit dokumentiert. Ggf. erfolgt in dieser Phase die Suche nach geeigneten Weiterbildungspartnern. Ist die überarbeitete Projektskizze realisierbar, erfolgt die Freigabe zur Entwicklung durch die entsprechende Projektbestätigung durch die Geschäftsleitung des BEN Europe-Institute Bildungs- und Projektzentrum.

In allen Phasen der Entwicklung werden Überprüfungen des erreichten Arbeitsstandes als Vergleich von Vorgabe und Ergebnis vorgenommen und eine effektive Kommunikation mit Kunden und Partnern organisiert.

Die Entwicklungsarbeit wird nicht fortgesetzt, wenn keine ausreichende Marktrelevanz vorliegt bzw. wirtschaftliche Gründe dagegen sprechen.

In der Planungs- und Realisierungsphase (Abbildung 2) werden weiterhin arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt.

Nach der endgültigen Erarbeitung des Projektkonzeptes wird dieses vor Fachexperten und Kunden präsentiert. Hier werden weitere arbeitsmarktrelevante Aspekte in Betracht gezogen sowie Veränderungen und Hinweise aufgenommen. Unmittelbar danach erfolgt die zweite Verifizierung des Projektes. Dabei wird noch einmal überprüft, ob das Projekt die Vorgaben erfüllt bzw. alle wichtigen arbeitsmarktrelevanten Informationen berücksichtigt sind. Dann wird das Projekt freigegeben. Die vollständigen Projektunterlagen werden bei den staatlichen Stellen (z.B. die Arbeitsagentur oder das Jobcenter) und weiteren Partnern eingereicht. Nach der Bewilligung erfolgt der Praxisdurchlauf (Validierung).

7. Dokumentation der kontinuierlichen Einbeziehung der Analyseergebnisse in die Maßnahmenkonzeption und Maßnahmendurchführung.

In der Erprobungsphase (Abbildung 3) steht die Überprüfungsdocumentation der Maßnahme (Validierung) im Mittelpunkt. Die Ergebnisse fließen in den Qualitätsmanagement-Kreislauf und dienen dazu, die kontinuierliche Verbesserung der Leistungen bei der Maßnahmenkonzeption und -durchführung zu gewährleisten.

Die Dozenten bestätigten die projektbezogenen, inhaltlichen und terminlichen Vorgaben sowie durchzuführende Lernkontrollen/Prüfungen. Einzusetzende Lehrmittel, Hard- und Software sind verbindlich. Notwendige Änderungen während der Leistungserbringung bedürfen der erneuten Freigabe durch die Geschäftsleitung und werden dokumentiert. Durch das Bildungsmanagement werden jeweils vor Maßnahmenbeginn die Lehrvoraussetzungen und Rahmenbedingungen auf optimale Qualität geprüft und dokumentiert. Die Projektbetreuer sichern den reibungslosen und qualitätsgerechten Ablauf der Maßnahme, die ständige Erfassung der Kundenzufriedenheit und des Lernfortschritts. Darüber hinaus sind alle Projektbetreuer und Fachdozenten für die stetige Überprüfung und Dokumentation des Lehrerfolges und Lernerfolges verantwortlich. Die Prüfformen sind maßnahmenkonkret und terminlich festgeschrieben bzw. ergeben sich aus der Prüfungsordnung.

Die Dokumentation der Arbeitsschritte und Ergebnisse erfolgt nachweislich in Prüfungsunterlagen. Alle Qualitätsaufzeichnungen werden projektbezogen gelenkt und stehen intern schriftlich und elektronisch jederzeit zur Verfügung.

Der Entwicklungsprozess gilt erst nach Validierung und dokumentierter Erfolgskontrolle als abgeschlossen.