

WfbM

Dipl.-Ing. Th. Cloodt

Aufbau einer Qualitätsstruktur

für die
**Zulassung als Träger
für Weiterbildung nach
SGB III und AZAV**

**Werkstätten für
behinderte Menschen**

370

**Cloodt
Verlag**

Lehr- und Lernmittelverlag
Dipl.Ing.Thomas Cloodt

www.cloodt.de

Inhalt Ihrer AZAV- Unterlagen

Einleitung

Musterdokumentation (QM-Handbuch und
mitgeltende Unterlagen)

Anhänge

Muster- dokumentation

Qualitätsmanagement- Handbuch

WfbM

**Werkstatt für behinderte Menschen e.V.
Bildungszentrum
33333 Nordsüdstadt**

Handbuch-Nr: 1 von 1
Revision: 1
Revisionsdatum:

x Unterliegt dem Änderungsdienst
Dient nur zur Information

Die Leitung der Werkstatt setzt mit Unterzeichnung das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch in Kraft:

Kapitel	Alle Handbuch-Änderungen im Überblick					
	Rev. 1	Rev. 2	Rev. 3	Rev. 4	Rev. 5	Rev. 6
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
Erstellung gemäß Norm und Genehmigung			Freigabe am			
Datum, Unterschrift QM-Beauftragter			Datum, Unterschrift, Stempel Geschäftsführung			

Wenn nicht anders vereinbart, unterliegen Exemplare, die außerhalb des Unternehmens verteilt werden, nicht dem Änderungsdienst und dienen ausschließlich der Information.

WfbM	Handbuch	1. Inhalt, Inkraftsetzung
-------------	-----------------	----------------------------------

1. Inhalt, Inkraftsetzung

1.1 Inkraftsetzung

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach §178 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch der WfbM

QM-System

Die Akademie hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) nach §178 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch SGB III eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken der Akademie bezüglich der Qualität und bezüglich der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III). Zu diesen Vorgaben gehören auch die Rechtsverordnung Anerkennungs- und Zulassungsverordnung - Weiterbildung - AZAV, die Begründung zur Rechtsverordnung und die Empfehlungen des Anerkennungsbeirates der Bundesagentur für Arbeit.

Das System zur Sicherung der Qualität in der Akademie ist im Handbuch zum System zur Sicherung der Qualität (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

Der Aufbau des Systems zur Sicherung der Qualität ist prozessorientiert und folgt in seiner Struktur der internationalen Norm DIN EN ISO 9001.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System in Kraft. Unterschrift siehe Deckblatt.

QM-Handbuch und Geltungsbereich

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Akademie und ist für alle Mitarbeiter der Schule verbindliche Arbeitsgrundlage.

Das QM-Handbuch wird hiermit in Kraft gesetzt. Unterschrift siehe Deckblatt.

1.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf den Bereich Eingangsverfahren, Berufsbildungsbereich und Arbeitsbereich der Werkstatt.

Alternativtext:

Das hier benannte Qualitätsmanagement bezieht sich auf die

- *Anforderungen der Bundesagentur für Arbeit (AZAV), Fachbereich 06 (REHA-Maßnahmen)*

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf den Unternehmensbereich der Durchführung von Sprach-, Integrationskursen und REHA-Maßnahmen am Standort xyz. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der WfbM. und ist für alle Mitarbeiter der im Geltungsbereich verbindliche Arbeitsgrundlage.

WfbM	Handbuch	1. Inhalt, Inkraftsetzung
-------------	-----------------	----------------------------------

FB 01
 Maßnahmen zur
 1. Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt,
 2. Feststellung, Verringerung oder Beseitigung von Vermittlungshemmnissen,
 3. Vermittlung in eine versicherungspflichtige Beschäftigung,
 4. Heranführung an eine selbstständige Tätigkeit oder
 5. Stabilisierung einer Beschäftigungsaufnahme
 (§45 Absatz 1 Satz 1 Nr.1 bis 5 SGB III)

Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS)

FB 02
 Ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung in versicherungspflichtige Beschäftigung nach § 45 Absatz 4 Satz 3 Nr. 2 SGB III

Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS)

FB 03
 Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung nach dem Dritten Abschnitt des Dritten Kapitels des SGB III

FB 04
 Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach §§ 81 und 82

Bildungsgutschein

FB 05
 Transferleistungen nach den §§ 110 und 111 des SGB III

FB 06
 Maßnahmen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben nach dem Siebten Abschnitt des Dritten Kapitels des SGB III

WfbM	Handbuch	Inhaltsverzeichnis
------	----------	--------------------

1. Inhalt, Inkraftsetzung	2
1.1 Inkraftsetzung	2
QM-System	2
QM-Handbuch und Geltungsbereich	2
1.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems	2
2. Die WfbM	5
2.1 Die WfbM in Zahlen	5
2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der WfbM	5
2.3 Verwendete Begriffe und Abkürzungen	6
2.4 Gesetzliche Grundlagen, mit geltende Richtlinien und Normen	6
3. Informationen für den Nutzer des Handbuchs zum System zur Sicherung der Qualität nach SGB III	8
3.1 Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang des Handbuchs	8
3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs	8
3.3 Änderungen des QM-Handbuchs	9
4. Qualitätsmanagement und QM-Dokumentation	10
4.1 Die Prozessorientierung unseres QM-Systems	10
4.2 Übersicht der Prozesse (Prozesslandschaft)	13
4.3 Die Managementdokumentation	18
4.4 Lenkung der Dokumente (Teil 1 bis 3 der Managementdokumentation)	18
4.6 Datenschutz	21
5. Verantwortung der Leitung	22
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung	22
5.1.1 Kundenorientierung	22
5.2 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	25
5.3 Aufrechterhaltung der Zulassungsvoraussetzungen	26
6. Management von Ressourcen	28
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	28
6.2 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals	28
6.3 Gebäude, technische- und IT-Infrastruktur, Arbeits- und Lernumgebung	29
7. Dienstleistungserbringung	31
7.1 Zusammenarbeit mit Akteuren des Arbeits- und Ausbildungsmarktes	32
7.2 Kernbestandteile des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereichs	32
7.3 Integrationsbemühungen (Arbeitsbereich)	33
7.4 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse	34
7.5 Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften	35
8. Messung, Analyse und Verbesserung	36
8.1 Beschwerdemanagement	36
8.2 Interne Qualitätsaudits	36
8.4 Ständige Verbesserung	38
8.5 Umgang mit Fehlern im Schulungsbetrieb	38
8.6 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	38

WfbM	Qualitätsmanagement Handbuch	2. Das Unternehmen
-------------	---	---------------------------

2. Die WfbM

2.1 Die WfbM in Zahlen

Gründungsjahr: 1988

Anzahl Mitarbeiter: derzeit 18

Geschäftsführung: Die Geschäftsführung wird Werkstattleiter wahrgenommen.

Organigramm: Die gesamte Aufbauorganisation ist im Organigramm (Kapitel 5) dargestellt.

Adresse: WfbM e.V.
Bildungszentrum
33333 Nordsüdstadt

Wir sind eine Einrichtung zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben und zur Eingliederung in das Arbeitsleben. Wir führen Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation oder der Eingliederungshilfe in einer Werkstatt für behinderte Menschen (im folgenden Werkstatt genannt) durch. Unsere Zielgruppe sind Personen, die ihrer körperlichen, geistigen oder psychischen Beeinträchtigungen oder Besonderheiten wegen nicht oder noch nicht auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt erwerbstätig werden können.

2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der WfbM

Wir verstehen uns als leistungsfördernder Partner mit dem Ziel, die Leistungs- oder Erwerbsfähigkeit behinderter Menschen zu erhalten, zu entwickeln, zu verbessern oder wiederherzustellen. Dabei ist es unser Anliegen, die Persönlichkeit dieser Menschen weiter zu entwickeln und ihre Beschäftigung zu ermöglichen oder zu sichern.

Das Unternehmen WfbM ist nach §142 SGB IX anerkannt.

Die Akademie ist ein eingetragener Verein mit der Anerkennung der Gemeinnützigkeit und nicht auf Gewinn ausgerichtet. Der Leiter der Werkstatt verfügt über langjährige Erfahrung in der Weiterbildung/ Sonderpädagogik.

Das Kollegium der Akademie setzt sich aus Fachkräften der unterschiedlichen Disziplinen zusammen. Die Kompetenz des Kollegiums begründet sich in den Fähigkeiten seiner Mitglieder und der bedarfsorientierten Fortbildung. Die fachliche und pädagogische Kompetenz des Lehrpersonals wird durch Weiterbildungsmaßnahmen ständig aktualisiert.

Das Leistungsspektrum der Akademie

Das Angebot der Akademie gliedert sich in mehrere Bereiche:

- a)
- b)
- c)

Zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit im Sinne der AZAV verfasst die Leitung der Akademie jährlich

WfbM	Qualitätsmanagement Handbuch	2. Das Unternehmen
-------------	---	---------------------------

einen Bericht.

■ *200Fb01 Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit*

Rechtliche Integrität: Die Leitung der Akademie verfasst alle drei Jahre zum Zeitpunkt der Rezer-
tifizierung ein Dokument zur rechtlichen Integrität der Leitung.

■ *200Fb02 Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung*

Eine Übersicht des aktuellen Angebots an freien und geförderten Bildungsmaßnahmen liegt vor.

2.3 Verwendete Begriffe und Abkürzungen

Wichtige Abkürzungen, die in diesem Handbuch verwendet werden:

AA	Arbeitsanweisung
AZ	Aufzeichnung
BBB	Berufsbildungsbereich
CL	Checkliste
Dk	Dokument
EV	Eingangsverfahren
ExA	Externer Auditor
Fb	Formblatt
HB	Handbuch
MA	Mitarbeiter
PB	Prozessbeschreibung
QB	Qualitätsmanagement-Beauftragter (auch QM-Beauftragter)
WL	Geschäftsleitung, Leitung der Werkstatt

2.4 Gesetzliche Grundlagen, mit geltende Richtlinien und Normen

Aufstellung aller im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems berücksichtigten Gesetze, Normen
u. Richtlinien :

Gesetz / Richtlinie / Norm	Langbezeichnung, Bereich, Inhalt
SGB III	Sozialgesetzbuch (SGB), Drittes Buch (III) Arbeitsförderung
SGB II	Sozialgesetzbuch (SGB), Drittes Buch (III) Grundsicherung
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung
Begründung zur AZAV	Verbindliche Begründung des BMAS zur AZAV
Empfehlungen des Anerkennungsbeirats	Verbindliche, ständig aktualisierte Empfehlungen des Anerkennungsbeirates der Anerkennungs- stelle der Bundesagentur für Arbeit (BA)

WfbM	Qualitätsmanagement Handbuch	2. Das Unternehmen
-------------	---	---------------------------

BBiG	Berufsbildungsgesetz
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
WVO	Werkstättenverordnung
SGB IX	Sozialgesetzbuch IX, §§ 13, 20, 35, 39, 40, 136, 139, 142
HEGA 06/ 10	Fachkonzept für Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich
BAR	Gemeindame Empfehlungen
ArbStättV	Arbeitsstättenverordnung
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
BTHG, §49 bis 63)	Bundesteilhabegesetz

Oben genannte Gesetze/ Richtlinien und Normen liegen in der aktuellen Fassung vor.

WfbM	Handbuch	3. Infos rund ums Handbuch
------	----------	----------------------------

3. Informationen für den Nutzer des Handbuchs zum System zur Sicherung der Qualität nach SGB III

3.1 Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang des Handbuchs

Das hier dargelegte System zur Sicherung der Qualität dient zum Leiten und Lenken der Akademie bezüglich der Verwirklichung unserer Grundsätze und internen Regelungen. Es verbindet unsere Unternehmensziele und unsere Qualitätspolitik mit den gesetzlichen Anforderungen. Es ist nach der internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2008 strukturiert. Im Text wird deshalb das Handbuch zum System zur Sicherung der Qualität nach SGB III auch als QM-Handbuch bezeichnet. Mit der Verwendung des Begriffs „Akademie“ ist stets Akademie e.V. gemeint.

Überblick und Einblick. Das QM-Handbuch beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Akademie und ist für alle Mitarbeiter verbindliche Arbeitsgrundlage. Das QM-Handbuch hat das Ziel, die wirksame Anwendung des QM-Systems zu dokumentieren und sicher zu stellen.

Wegweiser. Das QM-Handbuch bildet den übergreifenden "Wegweiser" zur Gesamtdokumentation des QM-Systems der Akademie. Es führt den Nutzer zu den einzelnen Teilprozessen im Unternehmen und verweist systematisch auf die zur Erledigung der einzelnen Aufgaben gültigen Vorgaben und Dokumentationen.

Nummerierung und Gliederung. Die Nummerierung und Gliederung der QM-Handbuch-Kapitel 5 bis 8 folgt weitgehend der Nummerierung in den Abschnitten der DIN EN ISO 9001:2008. Mit dieser an der Norm orientierten Gliederung wird die systematische Überprüfung, Bearbeitung und Integration aller AZAV-relevanten Punkte für das Unternehmen Akademie sichergestellt.

3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs

Der QM-Beauftragte ist von der Leistung mit der Revision, dem Änderungsdienst und der Verteilung des QMH beauftragt. Die Genehmigung und Freigabe des QMH erfolgt durch die Leitung der Akademie.

QM-Handbücher, die dem Änderungsdienst unterliegen, werden fortlaufend nummeriert (Bisher ein Exemplar). Das Exemplar **mit Änderungsdienst** wird nur an die Geschäftsführung und den QM-Beauftragten ausgegeben.

Von diesem Handbuch existieren folgende Exemplare:		
Nr.	Aufbewahrung	Bemerkung
1 Papierexemplar mit Unterschrift zur Freigabe	Geschäftsführung	Mit allen PB's (s/w) und Dokumenten
Weitere Papierexemplare	zur Auslage	Ohne PB's (s/w), keine Revisionslenkung

WfbM	Handbuch	3. Infos rund ums Handbuch
-------------	-----------------	---------------------------------------

3.3 Änderungen des QM-Handbuchs

Das QM-Handbuch wird vom Qualitätsbeauftragten regelmäßig überprüft und entsprechend den Erfordernissen in Abstimmung mit der Geschäftsführung überarbeitet. Änderungen führen zu einer neuen Versionsnummer des Handbuchs. Die geänderten Passagen werden zur besseren Lesbarkeit bis zur nächsten Ausgabe blau gekennzeichnet.

4. Qualitätsmanagement und QM-Dokumentation

4.1 Die Prozessorientierung unseres QM-Systems

Die Anwendung eines Systems zur Sicherung der Qualität ist eine Regelvoraussetzung für die Anerkennung durch öffentliche Trägerschaften. Unser System zur Qualitätssicherung begründet sich auf die standardisierten und anerkannten Methoden des Modells der Norm DIN EN ISO 9001:2008.

Die Prozessorientierung unseres Managementsystems bedeutet, dass sich das gesamte betriebliche Handeln als Kombination von Prozessen betrachten lässt. Mit Prozess ist jede Tätigkeit gemeint, die Eingaben in Ergebnisse umwandelt. Versteht man z.B. die Kundenanforderung als Eingabe und die Erfüllung dieser Anforderung als Ergebnis, so ist damit der größte denkbare Prozess beschrieben. Er umfasst alle Tätigkeiten unserer Werkstatt. Dieser größte Prozess ist in Teilprozesse aufgegliedert, die dann ohne Beachtung von Bereichs- und Abteilungsgrenzen alle Aktivitäten des Betriebs umfassen.

In Abb. 1 ist die Prozessaufteilung der obersten Ebene abgebildet.

QM - Prozessmodell für Träger der Weiterbildung

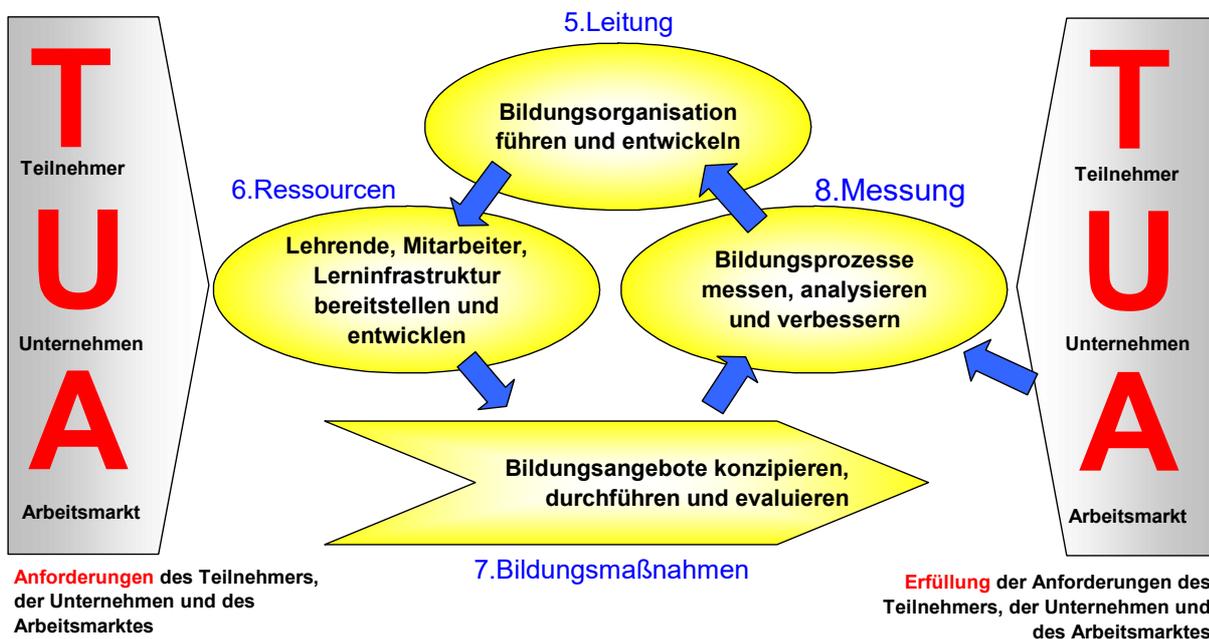


Abb. 1: QM-Prozessmodell

Zwischen den beiden Außenpolen TUA (Teilnehmer=Mitarbeiter, Unternehmen, Arbeitsmarkt) befinden sich die Prozesse der obersten Stufe. Das QM-System unseres Betriebes und damit auch dieses Handbuch, folgen dieser Struktur. Auch die Kapitel dieses Handbuchs von Punkt 5 bis Punkt 8 entsprechen dieser Einteilung.

Alle Prozesse sind in einer Prozessübersicht abgebildet. Die Tätigkeiten Konzeption, Durchführung und Evaluation von Bildungsleistungen sind Teil dieser Prozesslandschaft. Die Aufgaben, Abläufe, anzuwendenden Methoden und Instrumente sind nach Bedarf in einer Prozessbeschreibung festgelegt. Für die beschriebenen Prozesse wird ein Prozessverantwortlicher benannt, der Ansprechpartner welcher bei Änderungen und Verbesserungsvorschlägen ist und die Feinabstimmung bezüglich „seines“ Prozesses mit dem QM-Beauftragten übernimmt. Definierte Zielgrößen in den Prozessbeschreibungen legen die qualitätsrelevanten Größen dar, die für die gewünschten Prozessergebnisse entscheidend sind.

Unser System zur Sicherung der Qualität enthält systematische Instrumente zum Leiten und Lenken der Organisation. Sie sind in den Handbuchkapiteln und den Prozessbeschreibungen dokumentiert. In diesem Kapitel wird zunächst der Prozess der Konzeption, Durchführung und Evaluation von Bildungsangeboten beschrieben. Um die Leistungsfähigkeit dieses Kernprozesses zu sichern, ist er als wiederkehrende Abfolge der von Deming entwickelten PDCA-Methode zu verstehen. Die Phasen PLAN (planen), DO (ausführen), CHECK (Prüfen, ACT (verbessern, agieren) werden hier durch die Phasen Kundenwunsch, Lernziele, Maßnahme, Bewertung realisiert. Der unten abgebildete Qualitätskreis für Maßnahmen zeigt diesen Zyklus.

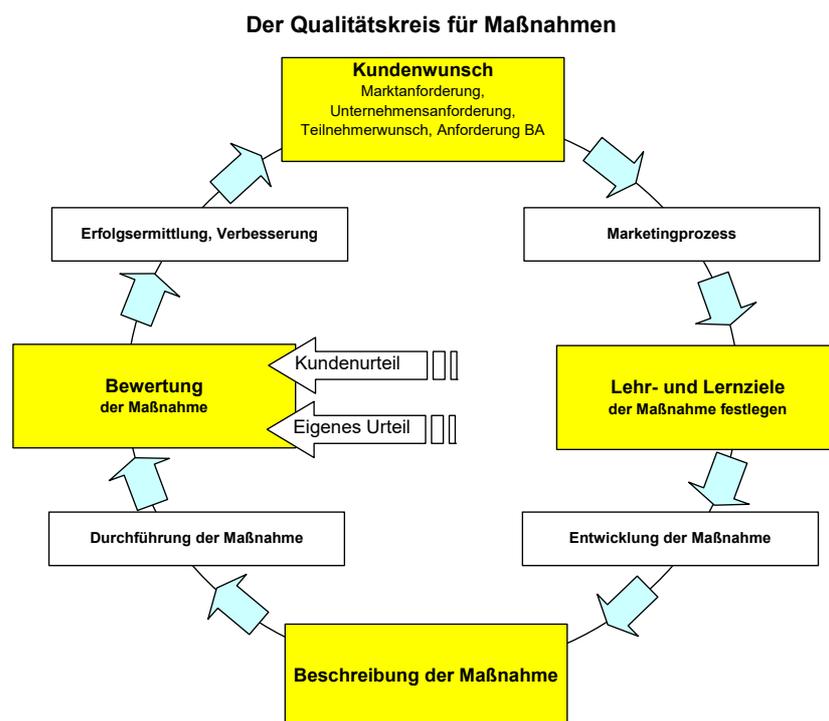


Abb.: Qualitätskreis für Maßnahmen nach DEMING (PDCA-Zyklus)

Unsere Prozesskategorien

Managementprozesse:

Unsere Managementprozesse leiten und lenken unsere Organisation. Sie koordinieren die operativen Prozesse.

WfbM	Handbuch	4. Das Management- system
-------------	-----------------	--------------------------------------

Kernprozesse:

Die Kernprozesse leiten sich aus den definierten Kerngeschäften unserer Werkstatt ab. Sie haben direkten Bezug zu den Anforderungen des Kunden und leisten einen unmittelbaren Beitrag zur Kundenzufriedenheit.

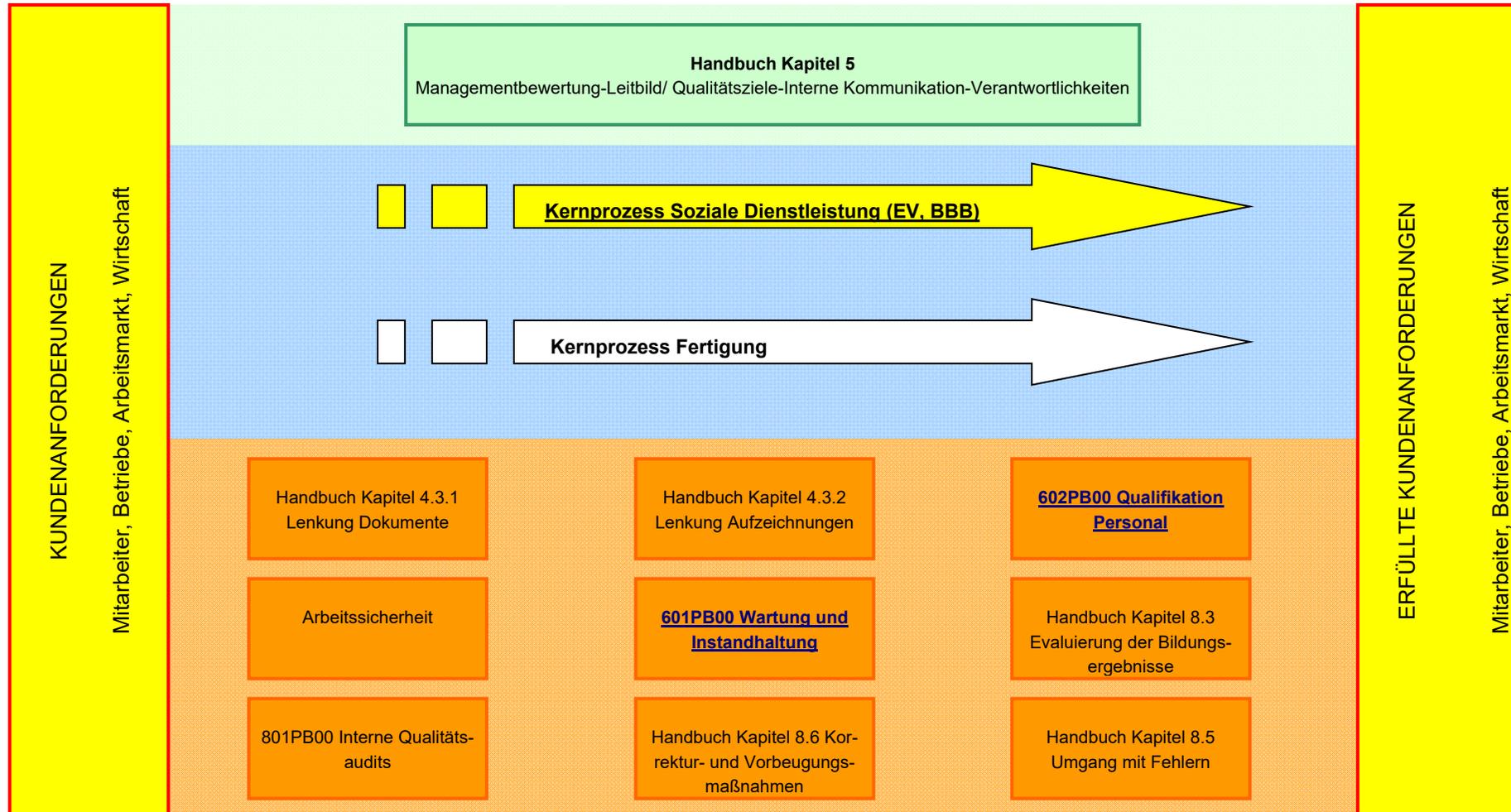
Unterstützungsprozesse:

Unsere Unterstützungsprozesse ermöglichen die Effektivität und Effizienz unserer Kernprozesse

Arbeitsschutzprozesse:

Die Arbeitsschutzanforderungen sind in alle Prozesse integriert. Daneben gibt es reine Arbeitsschutzprozesse, welche der Arbeitssicherheit und der Erhaltung der Gesundheit unserer Beschäftigten dienen.

4.2 Übersicht der Prozesse (Prozesslandschaft)



Für die unterstrichenen Positionen existieren Prozessbeschreibungen. Für die farbigen Positionen existieren gelenkte Dokumente. Für die weißen Positionen existieren keine separaten gelenkte Dokumente.

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

Prozesse	Nähere Ausgestaltung/ Unterprozesse	Zielgrößen, Ergebnisse	Handbuchkapitel	Prozessbeschreibung/ Mitgeltendes Dokument
Managementbewertung, Leitbild und Qualitätsziele, Kommunikation und Verantwortlichkeiten	Zielvereinbarungen treffen und Zielerreichungsgrad feststellen und Prozesse fortlaufend optimieren	Wirksamkeit unseres QM-Systems im Überblick, Rückblick, Bewertung und Vorausschau (Erstellung eines Managementberichts) Näheres zu den Inhalten gehen aus dem Formular hervor.	5.1.4	500Fb01 500Fb03
	Rahmen sicherstellen für Organisation und Kommunikation intern	Rahmen schaffen für Austausch zwischen Lehrkräften und Leitung, Planung und Nachbetrachtung	5.1.6	500Fb02
		Benennung eines Qualitätsmanagementbeauftragten im Hause	5.1.5	500Dk03
		Hinzuziehung externer Fachkräfte nach Bedarf		
	Festlegung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen	Klarheit in den jeweiligen Aufgaben und Befugnissen	5.2	602Dk01
	Entwicklung von Leitbild und Qualitätszielen	Die Qualitätspolitik... ist auf unseren Unternehmenszweck und die Erfolgsfaktoren hin ausgerichtet, enthält verpflichtende Aussagen zur Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterqualifikation, enthält Aussagen zur ständigen Verbesserung unseres QM-Systems, ist angemessen	5.1.2	500Dk03 500CL01
		Die Qualitätsziele... sind messbar, erreichbar und realistisch formuliert, Die Qualitätsziele stehen mit der Unternehmens-/ Qualitätspolitik im Einklang	5.1.3	500Dk02
	Kommunikation mit Fachkundiger Stelle, Behörden	Sicherheit in punkto Abwicklung von geförderten Maßnahmen, rechtzeitige Mitteilung von relevanten Änderungen an die Fachkundige Stelle	2.3	200Fb01 200Fb02
Interne Kommunikation sicher stellen				

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

<i>Prozesse</i>	<i>Nähere Ausgestaltung/ Unterprozesse</i>	<i>Zielgrößen, Ergebnisse</i>	<i>Handbuchkapitel</i>	<i>Prozessbeschreibung/ Mitgeltendes Dokument</i>
Lerninfrastruktur	Bereitstellung und Aufrechterhaltung von räumlich-technischen Lernumgebung	Funktionalität und Vollständigkeit der Unterrichtsausstattung Ungestörter Unterrichtsablauf Positive Lernatmosphäre Methodenvielfalt bei der Unterrichtsdurchführung Keine Unfälle Gezielte Investitionen	6.3	601PB00
Qualifikation und Auswahl des Lehrpersonals	Sicherstellung Berufserfahrung, Aus- und Fortbildung der Lehrkräfte	Aktualität und Vollständigkeit der Qualifikationsnachweise, Nachweise zu pädagogischer, methodischer, didaktischer, fachlicher Qualifikation sowie Berufserfahrung bei den Lehrkräften, Positive Bewertungen zu den Lehrkräften seitens der Teilnehmer, Hoher Zufriedenheitsgrad bei den Mitarbeitern und Lehrkräften	6.2	602PB00
	Planung und Durchführung von internen Ausbildungen	Systematischer Ausgleich zwischen Anforderung und Qualifikation, Ergebnisqualität von Weiterbildungen des eigenen Personals Beherrschung verschiedener Unterrichtsmethoden	6.2	602PB00
	Einführung neuer Mitarbeiter	Gute Orientierung für neue Kollegen	6.2.1	602PB00
Kernprozess Weiterbildung (Planen, Durchführen, Organisieren)	Teilnehmer beraten	Beratung der Teilnehmer vor und während der Maßnahme Lernerfolgskontrolle Anwendung Methodenspektrum	7	701PB00
	Einsatz von Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse	Hohe Wiedereingliederungsquote bei Arbeitslosen Teilnehmern Geringe Abbrecherquote Erfolgreich bestandene Abschlussprüfungen Konstruktive Rückmeldung von Lernenden, Lehrenden und Betrieben		701PB00
	Konzeption von Maßnahmen und Berücksichtigung der arbeitsmarktlichen Verwertbarkeit und Förderung der Wiedereingliederung von Teilnehmern in den Arbeitsmarkt	Aktualität hinsichtlich der arbeitsmarktlichen Verwertbarkeit bei Maßnahmen der geförderten Weiterbildung	7	701PB00
	Überprüfung der Eingangsvorausset-	Informierter Teilnehmer einschl. Aussage zur Teilnahmeempfehlung	7	701PB00

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

<i>Prozesse</i>	<i>Nähere Ausgestaltung/ Unterprozesse</i>	<i>Zielgrößen, Ergebnisse</i>	<i>Handbuchkapitel</i>	<i>Prozessbeschreibung/ Mitgeltendes Dokument</i>
	zungen der Teilnehmer, Eignungsfeststellung			
	Beratung der Teilnehmer vor und während der Maßnahme	Informierter Teilnehmer einschl. Aussage zur Teilnahmeempfehlung Informationen zur Sicherung des individuellen Lernerfolgs	7	701PB00
	Evaluierung, Ergebnisfeststellung und Auswertung während und nach der Maßnahme	Wiedereingliederung Abbrecherquote Erfolgreich bestandene Abschlussprüfungen Konstruktive Rückmeldung von Lernenden, Lehrenden und Betrieben	8.3	701PB00
Lenkung der Dokumente, Datensicherheit, Datenschutz	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	Dokumente... sind auf dem aktuellen Stand, sind einheitlich gestaltet, sind in der jeweils gültigen Fassung an jenen Stellen vorhanden, an denen sie benutzt werden	4.3	Dokumente zum Handbuch
	Datensicherung	Sichere Verfügbarkeit aller elektronisch gespeicherten Daten	4.4	400Fb01
	Datenschutz	Integrität von Lehrkräften Schutz von unternehmensinternen Daten Schutz von Teilnehmerdaten	4.5	400Fb02
Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM-Systems	Audits	Informationen über Verbesserungspotential Konformität Vergleich Soll und Ist	8.2	801PB00
	Umgang mit Fehlern und deren Korrektur, Berücksichtigung von Vorbeugungsmaßnahmen	Fehler werden erkannt und beseitigt Fehler sollten sich nicht wiederholen Auf ungewöhnliche nicht vermeidbare Ereignisse kann angemessen reagiert (Notfallplan) Erkennen und Durchführen von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen. Die Trends und organisatorische Abhilfemaßnahmen als	8.5 8.6	800Dk01 800Fb01

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

<i>Prozesse</i>	<i>Nähere Ausgestaltung/ Unterprozesse</i>	<i>Zielgrößen, Ergebnisse</i>	<i>Handbuchkapitel</i>	<i>Prozessbeschreibung/ Mitgeltendes Dokument</i>
		Reaktion werden in der jährlichen Managementbewertung reflektiert.		
	Beschwerdemanagement	Beschwerden müssen so gesteuert werden, dass der Beschwerdeführer zufrieden ist und Korrekturmaßnahmen eine Wiederholung ausschließen	8.1	800Dk01 800Fb01

WfbM	Handbuch	4. Das Management- system
-------------	-----------------	--------------------------------------

4.3 Die Managementdokumentation

Die Managementdokumentation besteht aus vier Teilen:

Teil 1: QM-Handbuch

- ...besteht aus 8 QMH-Kapiteln,
- ...beschreibt QM-bezogene Tätigkeiten und verweist auf Prozesse und Regelungen
- ...legt die allgemeinen Ziele und Inhalte des QM-Systems fest
- ...definiert den Geltungsbereich des QM-Systems
- ...liefert eine Aussage zur Qualitätspolitik ab.

Teil 2: Prozessbeschreibungen

Diese Vorgabedokumente beziehen sich auf einen übergeordneten Ablauf / Prozess, der z. B. abteilungs- / bereichsübergreifend sein kann oder sogar für das gesamte Unternehmen gilt. Hierin kann auf eine nachgeordnete Arbeitsanweisung verwiesen werden, um konkrete Arbeitsabläufe zu regeln.

Teil 3: Mitgeltende Dokumente

Mitgeltende Dokumente sind interne und / oder externe Dokumente in Form von Aushängen, Anweisungen, Formblättern oder Checklisten.

Teil 4 Aufzeichnungen

Aufzeichnungen sind Nachweisdokumente. Sie geben Aufschluss über ausgeführte Tätigkeiten und erzielte Ergebnisse, die von der Norm und den Gesetzen gefordert werden z. B. ausgefüllte Formblätter und Checklisten.

Die Teile 2 und 3 sind Bestandteile dieses QMH und als Anhang zu finden. Die unter Teil 4 zusammengefassten Aufzeichnungen werden in den entsprechenden Bereichen verwaltet. Die QM-Dokumentation wird durch die Geschäftsleitung und den QMB regelmäßig überprüft und aktualisiert.

4.4 Lenkung der Dokumente (Teil 1 bis 3 der Managementdokumentation)

Dokumente enthalten Informationen und Daten. Sie können in Papierform vorliegen oder als Dateien in elektronischer Form.

Papiere, die die Durchführung von Aktivitäten beweisen, oder die Erfüllung von Anforderungen belegen, zum Beispiel ausgefüllte Listen mit Prüfergebnissen oder Protokolle, zählen in diesem Handbuch nicht zu den Dokumenten, sie sind Aufzeichnungen.

Die Lenkung der Dokumente innerhalb des Unternehmens ist notwendig, damit eindeutige und gültige Unterlagen zur richtigen Zeit an den jeweiligen Arbeitsplätzen vorhanden sind. Ein „gelenktes“ Dokument erfüllt folgende Ansprüche:

- Es ist vor der Herausgabe genehmigt
- Es wird bei Bedarf aktualisiert und erneut genehmigt
- Es ist mit dem aktuellen Überarbeitungsstatus gekennzeichnet
- Es ist sichergestellt, dass das Dokument an den jeweiligen Stellen verfügbar ist
- Sie sind lesbar und leicht erkennbar
- Die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente wird verhindert

WfbM	Handbuch	4. Das Management- system
-------------	-----------------	--------------------------------------

Dokumente werden von der Leitung freigegeben, in dem sie mit den Statusdaten in das Verzeichnis der gültigen Dokumente eingetragen werden. Die Liste wird von einer beauftragten Person geführt. Bei Dokumenten die im Status geändert worden sind, werden die geänderten Passagen farblich gekennzeichnet damit der Leser eine deutliche und schnelle Information über die Änderungen erhält. Nicht mehr gültige Dokumente werden in einem Verzeichnis "Ungültige Dokumente" gespeichert und 3 Jahre aufbewahrt.

Beispiele für die Bezeichnung von Dokumenten

Prozessbeschreibung:

601PB00 Einrichtung und Gestaltung der Infrastruktur.....

- 6 - Handbuchkapitel (eine Ziffer)
- 01 - Laufzahl für Prozessbeschreibung (zwei Stellen)
- PB - Abkürzung für Prozessbeschreibung (zwei Buchstaben)
- 00 - Laufziffer (bei Prozessbeschreibungen immer 00)

Im Rahmen einer Prozessbeschreibung: Dokumente, Formblätter, Checklisten

601Dk02 Mindestanforderungen....

- 6 - Kapitel im Handbuch (eine Ziffer)
- 01 - Zugehörigkeit zu Prozessbeschreibungen, bleibt konstant, so kann sofort erkannt werden, dass entsprechendes Dokument zur Prozessbeschreibung 601PB00 gehört)
- Dk - Dokument (Fb=Formblatt, AA=Arbeitsanweisung, Dk=Dokument)
- 02 - Laufziffer (2-tes Dokument in der PB 601)

Wenn ein Dokument nicht direkt einer Prozessbeschreibung zuzuordnen ist, sondern lediglich zu einem bestimmten Kapitel im QM-Handbuch:

600Dk01 Liste der Schulungsräume...

- 6 - Kapitel im Handbuch (eine Ziffer)
- 00 - Zugehörigkeit Kapitel dieses Handbuchs, bleibt konstant, so kann sofort erkannt werden, dass entsprechendes Dokument nicht einer Prozessbeschreibung angehört
- Dk - Dokument (Fb=Formblatt, AA=Arbeitsanweisung, Dk=Dokument)
- 01 - Laufziffer (erstes, zweites, drittes Dokument zu Kapitel 6)

4.5 Lenkung von Aufzeichnungen (Teil 4 der Managementdokumentation)

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

Aufzeichnungen werden erstellt, um einen Nachweis der Konformität der Produkte mit den jeweils geltenden Anforderungen nachzuweisen. Sie werden aber auch angefertigt, um einen Überblick über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu erhalten.

4.5.1 Papieraufzeichnungen

Aufzeichnungen werden über einen Zeitraum von 10 Jahren in der Akademie archiviert. Zuständig für die Kennzeichnung, Archivierung und Wiederauffindbarkeit von Aufzeichnungen zu den Produktrealisierungsprozessen ist die Geschäftsleitung. Sie delegiert diese Tätigkeiten sowie den Umgang mit allen Qualitätsaufzeichnungen an den Qualitätsbeauftragten.

„Gelenkte“ Aufzeichnungen erfüllen folgende Anforderungen:

- Sie sind eindeutig gekennzeichnet
- Sie sind gut lesbar und leicht erkennbar
- Sie sind wieder auffindbar
- Sie für einen festgelegten Zeitraum aufbewahrt
- Sie werden geschützt aufbewahrt

Die Aufbewahrungsorte der Aufzeichnungen:

Aufzeichnungen	Ersteller der Aufzeichnung und verantwortlich für die Archivierung	Aufbewahrungsort
1. Auftragsbezogene Aufzeichnungen Verträge, Teilnehmerlisten, Anwesenheitslisten, Schulungsunterlagen, Teilnehmerbezogene Gesprächsnotizen, Beratungsprotokolle, Anmeldungen, Verträge, Prüfungsunterlagen, Laufmappen		Lehrgangsordner im Geschäftszimmer
2. Qualitätsbezogene Aufzeichnungen Managementbewertungen, Aufzeichnungen zu Schulungsmaßnahmen, Ergebnisse der Lieferantenbeurteilungen, Ergebnisse von internen Audits, Aufzeichnungen zu entstandenen Fehlern und Störungen, Aufzeichnungen zu ergriffenen Folgemaßnahmen, Aufzeichnungen zu Ergebnissen von Korrekturmaßnahmen, Aufzeichnungen zu Ergebnissen ergriffener Vorbeugemaßnahmen, Feedback-Fragebögen, Erfolgsbeobachtungen		Geschäftszimmer

WfbM	Handbuch	4. Das Managementsystem
-------------	-----------------	--------------------------------

3. Allgemeine Aufzeichnungen Aufzeichnungen von Gesprächsprotokollen, Aufzeichnungen zu Dozententagen, Alle Aufzeichnungen die von allgemeiner Bedeutung sind		Geschäftszimmer
4. Personal Lebensläufe, Verschwiegenheitserklärungen, Nachweise zur Qualifikation/Lehrbefähigung, Zeugnisse		
5. Arbeitsmarktrelevanten Aufzeichnungen		Bildungszielplanung Informationen der Arbeitsagentur

4.5.2 Datensicherung

Für die Datensicherung und den Schutz der Daten vor unberechtigtem Zugriff ist grundsätzlich die Leitung der Akademie zuständig. Die Datensicherung erfolgt wöchentlich auf externe Festplatten durch die Leitung.

■ 400Fb01 Datensicherung

4.6 Datenschutz

Unternehmensinterne Daten	Teilnehmerdaten	Daten der Fachkräfte
Für sämtliche unternehmensinternen Daten besteht für die Mitarbeiter die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gegenüber Externen. Hierfür ist eine Verschwiegenheitsverpflichtung zu unterschreiben.	Informationen über Teilnehmer sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt, und werden nur in dem Maße erfasst, wie sie für einen ordnungsgemäßen Ablauf der Bildungsprozesse erforderlich sind. Hierfür ist eine Verschwiegenheitsverpflichtung zu unterschreiben. Mitarbeiterunterlagen sind geschützt vor unberechtigtem Zugriff aufzubewahren.	Personalunterlagen sind geschützt vor unberechtigtem Zugriff aufzubewahren.

■ 400Fb02 Verschwiegenheitserklärung

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

5. Verantwortung der Leitung

Die Bildungsorganisation führen und entwickeln

5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Das Qualitätsmanagement ist in erster Linie Aufgabe der Werkstattleitung. Sie muss deshalb die geeigneten Rahmenbedingungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem schaffen und über die Wirksamkeit informieren.

5.1.1 Kundenorientierung

Als Kunden werden von uns alle an der Werkstatt interessierten Parteien verstanden, dazu gehören die Mitarbeiter in erster Linie, aber auch die auftraggebenden Unternehmen, die Gesellschaft im weitesten Sinne die ein Interesse an der Einhaltung der Gesetze, dem Schutz der Umwelt und der Schonung von Ressourcen hat, die Wirtschaft mit ihren marktgerechten Qualifikationsanforderungen, die Bundesagentur für Arbeit mit ihrem Anspruch der Eingliederung von Absolventen, auch Angestellte und Fachkräfte sowie Lieferanten sind interessierte Parteien und in diesen weit gefassten Begriff des Kunden mit einzubeziehen.

5.1.2 Mitarbeiterorientierung

Zwischen der Werkstatt und den behinderten Menschen bestehen Arbeitsverträge, in denen das Rechtsverhältnis geregelt wird. Wir ermöglichen den behinderten Menschen im Rahmen dieser Arbeitsverhältnisse durch den Werkstatttrat eine angemessene Mitwirkung in den ihre Interessen berührenden Angelegenheiten. Dies gilt sowohl für den Eingangsbereich als auch für den Berufsbildungsbereich.

5.1.3 Leitbild

Unsere Qualitätspolitik enthält das kundenorientierte Leitbild. Sie wird von der Unternehmensleitung erstellt und beinhaltet die Verpflichtungen zur Erfüllung der Anforderungen. Die Qualitätspolitik wird auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, ständig bezüglich ihrer Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zur Findung unserer Qualitätsziele fest. Unsere Qualitätspolitik muss in regelmäßigen Abständen bewertet werden.

Das Leitbild enthält immer Hinweise auf die ständige Verbesserung aller Abläufe, sowie eine Definition unseres Kundenbildes und eine Aussage zu unseren Unterstützungen der Teilnehmer bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Das bestehende Leitbild wird jährlich zum Zeitpunkt der Erstellung des Managementberichts auf Aktualität hin überprüft und, falls erforderlich, angepasst.

■ *500Dk01 Leitbild*

5.1.3 Unternehmens- und Qualitätsziele

Basierend auf der obigen Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung und anderen Eingabeinformationen werden messbare und realistische Unternehmens- und Qualitätsziele festgelegt und deren Erfüllung jährlich durch die Leitung überprüft. Diese Unternehmens-/ Qualitätsziele können neben den Qualitätsaspekten auch monetäre, Umwelt-, Sicherheits-,

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

Gesundheitsaspekte beinhalten. Sind die Unternehmens- und Qualitätsziele fachbereichsspezifisch, dann sind die betreffenden Personen bei der Entwicklung und der Überprüfung der Zielerreichung mit einzubeziehen. Durch Aushang oder persönliche Gespräche wird dafür gesorgt, dass die Unternehmens- und Qualitätsziele im Unternehmen verstanden und verwirklicht werden.

Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens dienen.

■ 500Dk02 Unternehmensziele/ Qualitätsziele

5.1.4 Managementbewertung

Betriebswirtschaftlich

Die Werkstatt ist nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen organisiert. Die Werkstättenleitung kommt ihrer Verpflichtung zur Darlegung des Geschäftsverlaufs nach §12 WVO nach, indem sie einen Jahresabschluss und eine Betriebsabrechnung in Form einer Kostenstellenrechnung erstellt. Die Buchführung, die Betriebsabrechnung, der Jahresabschluss und die Ermittlung des Arbeitsergebnisses werden im 2-Jahres-Turnus durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer überprüft.

Qualitätsbezogen

Eine systematische Bewertung durch die Werkstattleitung schätzt den Grad der Wirksamkeit für das eingesetzte Managementsystem ein. Sie dient als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung. Der Managementbericht **wird jährlich** nach Durchführung aller internen Audits von der Leitung der Akademie erstellt. Er enthält auch vorbeugende und korrigierende Schritte und wird als wichtige Komponente in die Bewertungen durch die Fachkundige Stelle einbezogen.

Als Eingangsgrößen für die Managementbewertung werden herangezogen:

- Ergebnisse von Audits
- Rückmeldungen von Kunden
- Bewertung durchgeführter Bildungsmaßnahmen
- Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorhergegangener Managementbewertungen
- Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können
- Empfehlungen für Verbesserungen

Die Ergebnisse der Managementbewertung müssen enthalten:

- Verbesserungen der Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse
- Verbesserungen bei den Maßnahmen
- Bedarf an Ressourcen

Weitere Punkte des Managementberichts können sein:

- Bewertung der Schulungen
- Auswertung der Statistiken und Prozesse
- Auswertung der alten und setzen neuer Qualitätsziele
- Anzahl, Wertigkeit, Trend der Kundenreklamationen
- Trends der Qualitätsabweichungen
- Ergebnisse der internen und externen Audits

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

- Ergebnisse aus Entwicklungszielen
- Umsetzung der Management-Regelungen
- Marktstrategien
- Stand des QM-Systems
- Bewertung der Schulungsqualität

Maßnahmen (Aktionen) die sich aus dieser Bewertung ergeben werden in einem Maßnahmenplan (Aktionsplan) festgelegt und deren Wirksamkeit überwacht.

■ [500Fb3 Maßnahmenplan](#)

Die Managementbewertung wird zur besseren Vergleichbarkeit in einer festgelegten inhaltlichen Struktur durchgeführt.

■ [500Fb01 Managementbericht](#)

5.1.5 Interne Kommunikation – Gremien

Die Werkstattleitung Leitung der ruft regelmäßig Besprechungsunden ein. Teilnehmer sind die Leitung, Qualitätsbeauftragte, Fachbereichsleiter und die Fachkräfte sowie Vertretung der Mitarbeiter. Die Treffen haben eine hohe Bedeutung für die interne Kommunikation. In diesen Zusammenkünften werden nachfolgend aufgeführte Zielsetzungen verfolgt:

Bezeichnung, Rahmenbedin- gungen	Ergebnisse
Abteilungskonferenz Die Konferenz wird jährlich 2 x einberufen	Entwicklung von Perspektiven für die Werkstatt Koordination der Arbeit in der Abteilungen Information und kollegiumsinterner Austausch
Werkstattrat gem §139 SGB IX Der Werkstattrat wird gewählt; er setzt sich aus mindestens drei Mitgliedern zusammen.	Vertretung und Beratung aller Mitarbeitenden (beraten, beteiligen, mitbestimmen) Wahrung des Betriebsfriedens
Fachausschuss setzt sich zusammen aus einem Vertreter der Werstatt, der BA, Jobcenter	Erkenntnisse über die Voraussetzungen und Förderung im Einzelfall; Votum über Aufnahme oder Förderung im BBB oder AB sowie weitere Qualifizierungsmaßnahmen (§3 WVO) Grundlage einer Kostenentscheidung für den Rehabilitationssträger Festlegung des Umfangs von Betriebspraktika im Rahmen einer Zielvereinbarung (jährlich) Bericht über die Durchführung und der Ergebnisse der Be-

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

	triebspraktika
QM-Runde	Monatlich wird eine QM-Runde einberufen, an der sich Fachkräfte freiwillig beteiligen können. Ziel ist es, aktuelle Probleme des einzelnen Fachkräftemitarbeiters oder Angestellten in den Fokus zu stellen und gemeinsam Lösungen zu finden. Die Runde wird durch den QM-Beauftragten moderiert.
Verwaltungsrunde nach Bedarf einberufen	Koordination der Arbeitsabläufe Information
Eltern- und Betreuerversammlung Die Versammlung wird jährlich 1 x einberufen	Unterrichtung der Personen, die behinderte Menschen gesetzlich vertreten oder mit ihrer Betreuung beauftragt sind, bezüglich Angelegenheiten der Werkstatt. Meinungen und Interessen der Eltern und Betreuer.
Eltern- und Betreuerbeirat Die Versammlung wird jährlich 3 x einberufen	Unterstützt die Werkstatt sowie den Werkstatttrat und berät durch Vorschläge und Stellungnahmen

5.2 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Das Organigramm zeigt die Organisationsstruktur der Werkstatt und die Einbindung des Qualitätswesens. Neben dem Fachpersonal sind nachfolgende Personen oder Gremien in die Aufbaustruktur einbezogen.

5.2.1 Begleitende Dienste

Wir verfügen über begleitende Dienste zur sozialen, medizinischen und pädagogischen Betreuung der Mitarbeiter.

Sozialpädagoge

Für unsere 120 Mitarbeiter ist eine Stelle für einen Sozialpädagogen eingerichtet. Weitere Fachkräfte werden in der Qualifikationsübersicht geführt und variieren in Abhängigkeit der Bedürfnisse unserer Mitarbeiter.

Ärztliche Betreuung

Der Einsatz des Betriebsarztes erfolgt nach den Vorgaben der für und zuständigen Berufsgenossenschaft. Der Leistungsumfang der ärztlichen Betreuung umfasst die die Betreuung der Mitarbeiter in der Werkstatt sowie die medizinische Beratung der Fachkräfte. Es existiert ein Vertrag mit dem Betriebsarzt.

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

Werkstattrat

Die Mitarbeiter wirken unabhängig von ihrer Geschäftsfähigkeit in den ihre Interessen berührenden Angelegenheiten der Werkstatt mit. Die Werkstatträte berücksichtigen die Interessen der im Eingangsverfahren und im Berufsbildungsbereich tätigen Mitarbeiter. Der Werkstattrat hat das Ziel, die Arbeitsbedingungen aller Mitarbeiter zu verbessern. Er nimmt Wünsche, Anregungen und Interessen und Forderungen der Mitarbeiter auf, leitet sie weiter und verhandelt diese. Der Werkstattrat versteht sich als Mittler zwischen Mitarbeitern und Geschäftsführung/ Fachkräften und Angestellten.

Der Werkstattrat wird gewählt; er setzt sich aus mindestens drei Mitgliedern zusammen.

Wahlberechtigt zum Werkstattrat sind alle Mitarbeiter und Fachkräfte; von den Mitarbeitern sind diejenigen wählbar, die am Wahltag seit mindestens sechs Monaten in der Werkstatt beschäftigt sind.

5.2.2 Qualitätsbeauftragter

Die Leitung ernennt einen Qualitätsbeauftragten (QB), dessen Aufgabe die Überwachung der Einhaltung der Festlegungen dieses Handbuches ist. Auf diesem Gebiet ist er unabhängig gegenüber seinen sonstigen Vorgesetzten und befindet sich in unmittelbarer Verantwortung gegenüber der Leitung. Der Q-Beauftragte ist bevollmächtigt, die Leitung bei Abweichungen direkt zu informieren. Er ist verantwortlich für die Aktualisierung, Einführung, Umsetzung und ständigen Verbesserung der im QM-System festgelegten Regelungen.

- Er analysiert Qualitätsprobleme mit den beteiligten Bereichen und löst Maßnahmen zur Behebung aus.
- Er koordiniert Erstellung, Änderung, Prüfung und Verteilung von Unterlagen im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagementsystem.
- Er führt Mitarbeiterschulungen zum Thema Qualitätsmanagement durch, bzw. schlägt diese vor.
- Er koordiniert die Bearbeitung von Ablaufstörungen und Beschwerden
- Er unterstützt und überwacht die Einleitung von Abhilfemaßnahmen.

Als Beauftragter der Leitung hat der Q-Beauftragte, unabhängig von seinen anderen Aufgaben für die Einrichtung und Aufrechterhaltung des QM-Systems zu sorgen und der Geschäftsleitung Bericht zur Leistungsfähigkeit des Systems zu erstatten (interne Audits). Zur Ernennung des QB siehe entsprechendes Dokument

■ 500Dk03 Ernennung des Qualitätsbeauftragten

Entscheidet sich die oberste Leitung der Werkstatt aus organisatorischen Gründen auf die Ernennung eines Qualitätsbeauftragten zu verzichten, so werden die Aufgaben von einem jeweils für bestimmte Bereiche des Systems zur Sicherung der Qualität nach SGB III benannten Beauftragten der Leitung übernommen.

■ 500Dk04 Organigramm

5.3 Aufrechterhaltung der Zulassungsvoraussetzungen

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	5. Verantwortung der Lei- tung
-------------	--	---

Eine bevorstehende Zulassung, Wiederholungszulassung oder wichtige Veränderungen in der Akademie können Auswirkungen auf die Trägerzulassung haben. Insbesondere kann das der Fall sein, wenn sich die Veränderungen auf die finanzielle und fachliche Leistungsfähigkeit oder unserer QM-System auswirkt. In diesem Fall melden wir der Fachkundigen Stelle relevante Änderungen und legen dar, dass weiterhin alle Voraussetzungen für eine Zulassung vorliegen.

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	6. Management von Ressourcen
-------------	--	---

6. Management von Ressourcen

Fachkräfte, Angestellte, Lerninfrastruktur bereitstellen und entwickeln

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die für die Verwirklichung der Unternehmensstrategien, das Erreichen der gesetzten Ziele sowie die stetige Erhöhung der Kundenzufriedenheit erforderlichen Ressourcen sind von der Geschäftsleitung zu ermitteln und zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für die Mittel zur Aufrechterhaltung des QM-Systems. Mit Ressourcen im Sinne dieses Kapitels ist alles gemeint, was nötig ist, um die Dienstleistung Weiterbildung zu erbringen und darüber hinaus die daran beteiligten Prozesse ständig zu verbessern.

Dazu gehören:

- Personen
- Einrichtungen
- Arbeitsumgebung
- Informationen und Informationsmittel
- Lieferanten
- Dienstleistungsunternehmen
- finanzielle Mittel
- Mittel zur Leistungssteigerung des Betriebes und seiner Prozesse

6.2 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals

Die Qualität der Werkstatteleistung hängt entscheidend von der Qualifikation und der Kompetenz der Fachkräfte ab.

Daher muss das eingesetzte Fachpersonal aufgrund von Aus-, Fort-, und Weiterbildung die Fertigkeiten und Fähigkeiten besitzen, die für die Realisierung unserer Prozesse erforderlich sind. Die Kompetenzen unserer Fachkräfte werden durch folgende Grundsätze aufrechterhalten und weiterentwickelt:

- Die Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen erfolgt anhand objektiver Nachweise
- Einhaltung des Stellenschlüssels gemäß §9 WVO: Das Zahlenverhältnis von Fachkräften zu Mitarbeitern beträgt im Berufsbildungsbereich 1:6 und im Arbeitsbereich mind. 1:12.
- Die ständige Fortbildung anhand von Fach- Literatur, -Zeitungen und –Büchern ist hinsichtlich Marktbeobachtung Pflicht und für das Tagesgeschäft unabdingbar und wird dem Fachpersonal gemäß §11 WVO ermöglicht
- Fortbildungen werden unter Berücksichtigung des betrieblichen Bedarfs, vorhandener Qualifikation und Informationen aus Personalgesprächen ausgesucht und angeboten. Der erkannte Qualifikationsbedarf ist durch Fortbildungen auszugleichen.
- Die Schulung und Kompetenz des Fachpersonals wird durch eine Qualifikationsübersicht, aus der sich Bedarfe und Schulungen ergeben, systematisch gesteuert (elektronisch geführte Qualifikationsübersicht). Diese elektronisch als Excel-Datei geführte Übersicht wird

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	6. Management von Ressourcen
-------------	--	---

regelmäßig, mindestens einmal jährlich oder ggf. mit der Einführung neuer Bildungsangebote aktualisiert.

- Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen zur Schulung wird durch Aufzeichnungen bewertet. In der Managementbewertung wird auf die Wirksamkeit von Schulungen eingegangen.

Folgende Hilfsmittel unterstützen diesen Prozess:

■ *602PB00 Qualifikation des Personals*

An Werkstattleiter und Fachkräfte haben wir entsprechend §9 WVO folgende formale Qualifikationsanforderungen gesetzt:

Werkstattleiter

Kaufmännischer oder technischer Fachhochschulabschluss o. gleichwertig,
5-jährige Berufserfahrung,
sonderpädagogische Zusatzqualifikation

Fachkräfte

Qualifikation als Facharbeiter oder Geselle oder Meister
2-jährige Berufserfahrung in Industrie oder Handwerk
pädagogische Qualifikation und
sonderpädagogische Zusatzqualifikation

6.2.1 Einführung neuer Mitarbeiter

Es ist Aufgabe der Fachbereichsleiter bzw. der obersten Leitung, neue Mitarbeiter in die arbeitsplatzspezifischen Aufgaben unter Einbeziehung der relevanten Anforderungen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems einzuweisen. Neue Mitarbeiter werden gemeinsam mit erfahrenen Mitarbeitern eingesetzt, bis die nötigen Erfahrungen vorhanden sind. Sie werden an allen Schulungen zunächst selbst als Teilnehmer beiwohnen. Der Fachbereichsleiter prüft, ob der Mitarbeiter bestimmte Schulungsthemen durchführen darf. Durchführung und Entscheidung werden dokumentiert.

6.3 Gebäude, technische- und IT-Infrastruktur, Arbeits- und Lernumgebung

Lernumgebung

Die angemessenen Einrichtung und Gestaltung der Lernorte ist zu ermitteln, bereitzustellen und aufrechtzuerhalten. Dabei sind die Konzeptionen unter Einschluss moderner Lernformen vorzunehmen und gleichzeitig die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu erfüllen. Die Akademie hat bezüglich der Raumgrößen und -ausstattung eigene Mindeststandards entworfen, die den Anforderungen der BA entsprechen. Bezüglich der Ergonomie und Arbeitssicherheit sind die Verordnungen der Berufsgenossenschaft maßgeblich.

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	6. Management von Ressourcen
-------------	--	---

Für die Durchführung der Bildungsmaßnahmen ist die angemessene Einrichtung und Gestaltung der Lernorte (Raumlage, Raumeinrichtung, Ausstattung mit Arbeitsmitteln wie z.B. Overhead-Projektoren, PCs, Beamer, Flippcharts) zu berücksichtigen, das Vorhandensein und die Funktionsfähigkeit sind regelmäßig zu überprüfen und das Ergebnis der Überprüfung ist in einer Verzeichnis- und Ausstattungsübersicht zu dokumentieren. Der Managementbericht nimmt auf die Erhebung Bezug.

Die Aufrechterhaltung der Lerninfrastruktur ist in der folgenden Prozessbeschreibung festgelegt.

■ *601PB00 Wartung+Instand Maschinen+Anlagen*

Arbeitsumgebung

Die Arbeitsumgebung fördert die Motivation, Zufriedenheit und Leistung aller Mitarbeiter und Fachkräfte. Insbesondere die menschlichen Faktoren beeinflussen die Qualität unserer Dienstleistung. In unserem Unternehmen werden die Faktoren zur Bereitstellung einer angemessenen Arbeitsumgebung ermittelt. Die Leitung nimmt die Aufgaben des Arbeitsschutzes als gesetzliche Verpflichtung wahr. Sie hält engen Kontakt mit der Berufsgenossenschaft. Bei den jährlichen Arbeitsschutzunterweisungen für alle Mitarbeiter sowie auch während der Akademietreffen haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, sich mit Vorschlägen zur Verbesserung Ihrer Arbeitsmethoden und Arbeitsumgebung an Ihre Vorgesetzten zu wenden. Die Vorschläge werden dokumentiert.

7. Dienstleistungserbringung

In diesem Kapitel werden alle qualitätsrelevanten Aspekte erläutert, die sich auf den wertschöpfenden Teil unserer Organisation beziehen. Dazu zählen die Phasen der Bedarfsermittlung und Konzeption, der Durchführung von Lerndienstleistungen sowie der Evaluation und Verbesserung.

Unsere 4 Aufgaben des Managements von Maßnahmen der geförderten Weiterbildung nach SGB IX und SGB III/ AZAV	Entsprechender Sprachgebrauch der übergeordneten Qualitätsmanagement-Regelwerke (z.B. DIN EN ISO 9000:2005)
Bedarfsermittlung und Konzeption	=> Qualitätsplanung
Durchführung und Messung von Lerndienstleistungen	=> Qualitätslenkung
Erzeugen von Vertrauen gegenüber Externen, dass Qualitätsanforderungen erfüllt werden	=> Qualitätssicherung
Evaluation und Verbesserung	=> Qualitätsverbesserung

Grundsätzlich stellen wir sicher, dass die Aktivitäten, welche für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind, geplant werden, d.h. es existieren angemessen detaillierte Vorgaben und Standards, mit denen die Kernprozesse transparent werden. Unsere Dienstleistungen sowie die dafür nötigen Prozesse werden vorausschauend geplant, umgesetzt, dokumentiert, überwacht und weiter verbessert. Wir wollen erreichen, dass den Fachkräften Orientierungs- und Arbeitshilfen zur Verfügung stehen. Sie sollen von gleichen Vorstellungen ausgehen, wenn über Schwachstellen, Verbesserungspotentiale oder Evaluationen gesprochen wird. Die hier vereinbarten Standards/ Prozessbeschreibungen müssen immer den besten Weg darstellen, auf welchem Qualitäts- und Lernziele erreicht werden können. Festlegungen müssen grundsätzlich unter Einbeziehung von Erfahrungen der Beteiligten erfolgen.

Nachfolgende Kapitel gehen allgemein auf die Grundsätze unserer Arbeitsmarktleistungen ein. Die Durchführung der Bildungsmaßnahmen ist in einer Prozessbeschreibung dargestellt.

- *701PB00 Ausbildung (gemäß Fachkonzept)*
- *Durchführungskonzept zum Fachkonzept*

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	7. Produktrealisierung
-------------	--	-------------------------------

7.1 Zusammenarbeit mit Akteuren des Arbeits- und Ausbildungsmarktes

Die Zielsetzungen der Maßnahmen sind auf die marktlichen und arbeitsmarktlichen Verwertung auszurichten. Insbesondere die Zusammenarbeit mit externen Stellen (z.B. Arbeitsagenturen, Reha-Träger) ist für einen reibungslosen Bildungsablauf förderlich. Gegenüber den Fachkundigen Stellen können wir die Zusammenarbeit durch Benennung unserer kooperierenden Betriebe, Gesprächsprotokolle und dergleichen nachweisen. Die Aufgaben bezüglich der Auswertung ausbildungs- und arbeitsmarktrelevanter Daten sind intern in der Qualifikationsübersicht bzw. in den Kompetenzprofilen zugeteilt.

7.2 Kernbestandteile des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereichs

Die Kernbestandteile des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereiches sind in der Prozessbeschreibung 701 PB 00 sowie im Durchführungskonzept zum Fachkonzept beschrieben. An dieser Stelle werden einzelne Bestandteile der Ausbildung näher definiert/ festgelegt. Das Vorhandensein dieser Kernbestandteile stellt auch einen Teil der Auditkriterien für die internen Audits dar.

Der Fachausschuss

Der Fachausschuss setzt sich zusammen aus einem Vertreter der Werkstatt, der Arbeitsagentur und eines Vertreters des zuständigen Jobcenters (Trägers der Sozialhilfe). Falls andere Reha-Träger an die Ausbildungsleistung involviert sind, so ist auch deren Vertretung im Einzelfalle sicher zu stellen. Vor jeder Aufnahme eines Kandidaten in die Werkstatt hat der Fachausschuss eine Stellungnahme abzugeben, ob der Kandidat die Leistungen der Werkstatt benötigt oder andere Leistungen in Betracht kommen.

Eingangsverfahren

Im Rahmen eines Eingangsverfahrens stellen wir fest, ob die Werkstatt für den Mitarbeiter die geeignete Einrichtung für die Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben ist. Das Eingangsverfahren dauert in der Regel 3 Monate, eine Verkürzung auf bis zu 4 Wochen ist möglich, wenn während des Eingangsverfahrens festgestellt wird, dass eine kürzere Dauer ausreichend ist. Welche Leistungen und Werkstattbereiche für den Mitarbeiter in Frage kommen, wird in einem Eingliederungsplan festgelegt. Zum Anschluss gibt der Fachausschuss eine Stellungnahme gegenüber dem zuständigen Reha-Träger ab. Dabei ist folgendes mit einzubeziehen:

- Anhörung des Mitarbeiters
- Würdigung aller individuellen Umstände

Der Eingliederungsplan

Der Eingliederungsplan ist ein dynamisch fortgeschriebenes Dokument welches Auskunft gibt über

- Bildungsbegleiter
- Art und Schwere der Behinderung
- wesentliche Erkenntnisse zur persönlichen und beruflichen Situation des Mitarbeiters
- Benennung des Eingliederungsziels
- individueller Unterstützungsbedarf
- Beschreibung des Vorgehens zur Persönlichkeitsentwicklung

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	7. Produktrealisierung
-------------	--	-------------------------------

- Entwicklung und Bewertung Entwicklungsfortschritte und Dokumentation notwendiger Maßnahmen daraus
- Zahl und Dauer der Betriebspraktika
- Erreichungsgrad des Eingliederungsziels

Berufsbildungsbereich

Der Mitarbeiter wird von uns so gefördert, dass er spätestens nach der Teilnahme an der Maßnahme in der Lage ist, ein Mindestmaß an wirtschaftlich verwertbarer Arbeitsleistung zu erbringen. Dies wird unterstützt durch ein breites Werkstattangebot, welches auf die verschiedenen Arten und Schwere der Behinderungen ausgerichtet ist. Die Ausbildung ist gemäß WVO in einen Grund- und Aufbaukurs von jeweils 12 Monaten Dauer unterteilt.

Die zu vermittelnden Fähigkeiten und Fertigkeiten im Grundkurs sind

- Fertigkeiten u. Grundkenntnisse verschiedener Arbeitsabläufe (manuelle Fertigkeiten im Umgang im Umgang verschiedener Werkstoffe und Werkzeuge sowie Grundkenntnisse über Werkstoffe und Werkzeuge)
- Förderung Selbstwertgefühl und Entwicklung des Sozial- und Arbeitsverhaltens
- Feststellung Schwerpunkte von Eignung und Neigung

Im Aufbaukurs:

- Fertigkeiten mit höherem Schwierigkeitsgrad, Vertiefte Kenntnisse im Umgang mit Maschinen, Werkstoffe, Werkzeuge, größerer Ausdauer und Belastung
- Einübung auf unterschiedliche Beschäftigungen

Zum Ende der Maßnahme geben wir durch unseren Fachausschuss eine Stellungnahme über

- Teilnahme an anderer oder weiterführenden beruflichen Bildungsmaßnahme
- Wiederholung der Maßnahme oder
- Beschäftigung im Arbeitsbereich der Werkstatt oder auf dem Allgemeinen Arbeitsmarkt einschl. einem Integrationsprojekt

ab.

7.3 Integrationsbemühungen (Arbeitsbereich)

Durch Einrichtung von Überganggruppen, welche mit besonderen Förderangeboten unterstützt werden, wird der Übergang von den Mitarbeitern auf den allgemeinen Arbeitsmarkt gefördert. Hierzu wird stets der Fachausschuss hinzugezogen. Die Förderangebote umfassen je nach Bedarf betreute Trainingsmaßnahmen oder Betriebspraktika. Dabei unterstützen wir den Mitarbeiter bei allen behördlichen Wegen und beziehen die Arbeitsagenturen bei den Bemühungen der Vermittlung ein.

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	7. Produktrealisierung
-------------	--	-------------------------------

7.4 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse

7.4.1 Prinzipien der Unterweisung

Die in den Maßnahmen eingesetzten Methoden sind den jeweils in den Lehrgängen als Zielgruppe angesprochenen Kundengruppen adäquat gestaltet.

Bei unseren Mitarbeitern werden individuelle sonderpädagogische Methoden eingesetzt. Die Prinzipien dazu sind

- Schaffung eines positiven und anregenden Lernklimas (Lernzonen)
- Anknüpfung an Vorerfahrungen
- Gruppenleiter/-innen geben den Rahmen vor (positives Beziehungsverhältnis)
- Ganzheitliches Lernen (Kopf, Hand, Herz)
- Ausgewogenes Verhältnis von prozessorientiertem und produktorientiertem Lernen
- Berücksichtigung der gewünschten Sozialform von Seiten des Beschäftigten
- Individualisierung

7.4.2 Berufliche Handlungskompetenz

Durch den Erwerb von Schlüsselqualifikationen werden die Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihre Fähigkeiten und die erworbenen Qualifikationen auf die unterschiedlichen Situationen im Alltag übertragen zu können.

Persönlichkeitskompetenzen

- Eigene Interessen erkennen und vertreten
- Lebenspraktische Fähigkeiten
- Orientierungsfähigkeit
- Konzentrationsfähigkeit und Erinnerungsvermögen
- Frustrationstoleranz / Belastungsfähigkeit
- Selbsteinschätzung
- Motivation und Freude an der Arbeit

Sozialkompetenzen

- Integration in der Arbeitsgruppe
- Kommunikation
- Kooperation
- Konfliktlösung

Fachkompetenzen:

- Eigenständiges Anwenden von Informationen
- Kombinieren von Einzelinformationen
- Erkennen von Arbeitsbedingungen, Vorgaben, Vorschriften
- Umsetzung Arbeitsaufträge (Qualität der Ausführung)
- Zunehmend selbständige, fachgerechte Ausführung

WfbM	Qualitätsmanagement- Handbuch	7. Produktrealisierung
-------------	--	-------------------------------

- Übertragung von Fertigkeiten und Wissen in neue Lern – und Arbeitssituationen
- Schlussfolgerndes Denken für Problemlösungen
- Methodenkompetenzen entwickeln (Selbständige Bewältigung von unterschiedlichen Handlungssituationen)
- Arbeits- und Lernprozess zielorientiert, ökonomisch und kreativ gestalten
- Fähigkeit zur Selbstqualifizierung

7.5 Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften

Um einen Überblick über aktuelle Trends, neuartige Herausforderungen im Arbeitsleben und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt zu erhalten, kooperieren wir mit regionalen und überregionalen Betrieben und Institutionen. Diese Kontakte erfolgen kontinuierlich und zielen auch auf die Qualitätsverbesserung der Weiterbildungsdienstleistung ab. Bezüglich der Entwicklung des QM-Systems nutzen wir bei Bedarf die Hilfen von professionellen Anbietern.

WfbM	Dokument	400 Dk 01
	Verzeichnis der Dokumente	

Nr.	Name	V	Datum
	QM-Handbuch		
200...			
200Fb01	Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit		
200Fb02	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung		
400...			
400Dk01	Verzeichnis der Dokumente	-	Siehe Fußzeile
400Fb01	Datensicherung		
400Fb02	Verschwiegenheitserklärung		
500...			
500Dk01	Leitbild/ Qualitätspolitik		
500Dk02	Unternehmens-/ Qualitätsziele		
500Dk03	Ernennung eines/ einer Qualitätsbeauftragten		
500Dk04	Organigramm		
500Fb01	Managementbericht		
500Fk02	Besprechungsprotokoll		
500Fk03	Maßnahmenplan		
600...			
601PB00	Wartung und Instandhaltung		
601Dk01	Liste der ortsfesten Maschinen und Anlagen		
602PB00	Qualifikation Personal		
602Dk01	Qualifikationsübersicht		
602Dk20	Vorlage Stellenbeschreibung		
602Dk21	Stellenbeschreibung QM-Beauftragter		

WfbM	Dokument		400 Dk 01
	Verzeichnis der Dokumente		

602Dk22	Stellenbeschreibung Verwaltung		
602Dk23	Stellenbeschreibung Lehrkraft		
602Fb01	Teilnehmerliste interne Schulung		
700...			
701PB01	Ausbildung (EV und BBB)		
800...			
800Dk01	Umgang mit Fehlern und Korrektur		
800Fb01	Fehlerprotokoll		
801PB00	Interne Audits		
801CL01	Checkliste für internes Audit		
801Fb01	Auditbericht		

Oben genannte Dokumente sind von der Leitung freigegeben.

Unterschrift Leitung

WfbM	Formblatt	200 Fb 01
	Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit der Akademie	

Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit

1. Name des Trägers

2. Rechtsform und Vertretungsberechtigter

3. Angaben zum Träger

Wann wurde das Unternehmen gegründet?

Seit wann ist die Akademie als Anbieter in der Aus- und Weiterbildung tätig?

Liegt ein aktueller Jahresabschluss gemäß §12 WVO vor und ist dieser von einer durch Bundesgesetz zugelassenen Person geprüft?
(Wird bei Audit der Stufe 2 vor Ort eingesehen)

Wie ist die Akademie organisatorisch aufgebaut?
Siehe Angaben im aktuellen Managementhandbuch und Organigramm (Anhang)

Gesamtzahl der fest angestellten Mitarbeiter, darunter Zahl der Fachkräfte:

Gesamtzahl der hauptberuflich tätigen Fachkräfte:

Ort, Datum, Firmenstempel und Unterschrift des Verantwortlichen der Akademie

4. Übersicht bereits durchgeführter Maßnahmen

Eine Übersicht bereits durchgeführter vergleichbarer Maßnahmen sowie deren arbeitsmarktliche Ergebnisse sind im Anhang zusammengestellt.

5. Bewertung seitens ehemaliger Teilnehmer und Betriebe

Bewertungen durch ehemalige Teilnehmende und Betriebe liegen vor und sind im Anhang auszugsweise zusammengestellt. Aus den Bewertungen gehen auch Bewertungen zu den Lehr- und Fachkräften hervor.

WfbM	Formblatt	200 Fb 02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

Eigenerklärung der Leitung der Akademie

Stand:

Erklärung des

- Trägers (bei natürlicher Person),
 des gesetzlichen Vertreters
 der nach Gesetz, Satzung oder Gesellschaftsvertrag zur Vertretung berechtigten Person (bei juristischen Personen oder nicht rechtsfähigen Personenvereinigungen):

Bei Trägern mit der Rechtsform natürlichen Person/-en:

Name:

Geburtsdatum:

Geburtsort:

Zustellungsfähige Adresse:

Anschrift des Geschäftssitzes und der Zweigstellen von denen aus Maßnahmen der Arbeitsförderung angeboten werden soll:

Bei Trägern mit der Rechtsform juristische Person und Personengesellschaften:

Angaben zum Vertreter nach Gesetz, Satzung oder Gesellschaftsvertrag:

Name:

Geburtsdatum:

Geburtsort:

Anschrift des Geschäftssitzes und der Zweigstellen von denen aus Maßnahmen der Arbeitsförderung angeboten werden soll:

Hiermit erkläre ich zur Darlegung der Konformität mit den unter § 2 (1) Satz 3 Nr 2 AZAV genannten Anforderungen.

Gegen mich liegen keine

- Vorstrafen
- Staatsanwaltliche Ermittlungsverfahren
- Anhängige Strafverfahren Gewerbeuntersagungen
- Bußgeldverfahren wegen illegaler Beschäftigung (§ 404 Abs. 1 und Abs. 2 Nr. 3 des Sozialgesetzbuches - Drittes Buch, §§ 15, 15 a, 16 Abs. 1 Nr. 1 und 2 des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes, § 8 des Gesetzes zur Bekämpfung der Schwarzarbeit und illegalen Beschäftigung und illegalen Beschäftigung

Vor.

WfbM	Formblatt	200 Fb 02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

Ich versichere, dass solche Strafen oder Bußen während der letzten 5 Jahre gegen mich nicht verhängt worden sind und keine laufenden anhängigen Strafverfahren vorliegen.

Ich/wir versichere/versichern darüber hinaus, dass ich

a) den Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung

- Steuer- Nr.:
- BG-Mitgliedschaft, Nr.
- Finanzamt:

ordnungsgemäß nachgekommen bin und

b) keine schwere Verfehlung u.a. der nachstehenden Art begangen habe:

- Vollendete oder versuchte Bestechung, Vorteilsgewährung sowie schwerwiegende Straftaten, die im Geschäftsverkehr begangen worden sind, insbesondere Diebstahl, Unterschlagung, Erpressung, Betrug, Untreue und Urkundenfälschung.
- Verstöße gegen das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), u.a. die Beteiligung an Absprachen über Preise oder Preisbestandteile, verbotene Preisempfehlungen, die Beteiligung an Empfehlungen oder Absprachen über die Abgabe oder Nichtabgabe von Angeboten, über die Aufrechnung von Ausfallentschädigungen sowie über Gewinnbeteiligung und Abgaben an andere Bewerber.

c) kein Insolvenzverfahren gegen mich eröffnet, beantragt oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wurde.

Weitere Angaben:

Soweit zutreffend, wird ein Auszug aus dem Handelsregister im Anhang beigelegt.

WfbM	Formblatt	200 Fb 02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

Ich bin mir / Wir sind uns darüber bewusst, dass eine wissentliche falsche Angabe der vorstehenden Erklärungen zum Entzug einer erteilten Zulassung nach AZAV zur Folge hat.

(Ort), (Datum), (Firmenstempel und Unterschrift des Verantwortlichen der Akademie)

WfbM	Dokument	400 Fb 02
	Verschwiegenheitserklärung	

Schweigepflicht

Ich verpflichte mich als Mitarbeiter/ Lehrkraft/ Honorar-dozent der Akademie während der Dauer meiner Beschäftigung und zwei Jahre darüber hinaus zu folgenden Regelungen.

Ich schweige gegenüber Personen ohne berechtigtes Interesse über Kenntnisse zu:

Mitarbeiter- und Fachkräfteinformationen:

- Vertraulichen Informationen
- Daten
- Lernleistung
- Ausstattung
- Personen in den Haushalten des Mitarbeiters
- Persönliche Aufbewahrungsorte

Unternehmensinterne Informationen:

- Aufträge, Auftragsdetails
- Verarbeitete Materialien
- Kenntnisse über Sonderabsprachen
- Verwendete Verarbeitungstechniken
- Gebrauchszustand unserer Maschinen und Werkzeuge
- Interne Unfälle
- Kenntnisse von Gehältern und Stundenlöhnen
- Kenntnisse über Konten und Zugangsdaten
- Kenntnisse über Einkaufspreise
- Ergebnisse aus Audits und Zertifizierungen
- Daten von Lieferanten
- Ergebnisse von Prüfungen
- Ergebnisse aus Zufriedenheitsbefragungen
- Kenntnisse von Reklamationen und Beschwerden
- Kenntnisse über Abfindungen
- Wirtschaftliche, finanzielle Leistungsfähigkeit

Datum, Unterschrift

WfbM	Dokument	602 Dk 21
	Kompetenzprofil	

Stelle: Managementbeauftragter Qualität

Der Stelleninhaber/ Die Stelleninhaberin...	
...ist unterstellt dem/ der	Leitung
...wird vertreten durch	Leitung
...vertritt	-
...zeichnet mit	
...ist zuständig für	Sicherstellung der Umsetzung der Forderungen durch die DIN ISO 9001 und AZAV, WVO, Fachkonzept
Aufgaben und Ziele der Stelle	
<p>Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist insgesamt für das QM-System verantwortlich. Dabei ist er für die Aktualisierung, Einführung und Umsetzung der im QM- System festgelegten Regelungen zuständig. Damit unterstützt er die Leitung bei der Sicherung der optimalen Dienstleistungs- und Prozessqualität. Der QM-Beauftragte ist bevollmächtigt, die Umsetzung der im M- Handbuch und den Prozessbeschreibung getroffenen Festlegungen zu überwachen und die Geschäftsführung bei Abweichungen zur den internen, Norm- und gesetzlichen Vorgaben direkt zu informieren. Als Beauftragter hat er, unabhängig von den anderen Aufgaben im Betrieb, für die Einrichtung und Aufrechterhaltung des QM- Systems zu sorgen und der Geschäftsführung Bericht zur Leistungsfähigkeit des Systems zu erstatten. Dazu sind interne Audits durchzuführen.</p> <p>Jahresturnus Daten für Management-Bericht zusammentragen, Management-Bericht vorbereiten Sicherstellung der Auswertung von Kundenzufriedenheit Sicherstellung der Auswertung Qualitätsziele Audits durchführen</p> <p>½-Jahres-Turnus Auswertung der Besprechungsprotokolle Erfolgsbeobachtung (AZAV) vornehmen</p> <p>Unregelmäßig Sicherstellung der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagementsystem (Koordination der Erstellung, Änderung, Prüfung und Verteilung von Unterlagen und relevanten externen Normen und Richtlinien) Durchführen bzw. vorschlagen von Mitarbeiterschulungen zum Thema Qualitätsmanagement Umsetzung der festgelegten Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen beobachten Wirkung von festgelegten Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen prüfen Ansprechpartner bei der Analyse von Qualitätsproblemen mit den beteiligten Bereichen; dabei löst er Maßnahmen zur Behebung aus</p>	
Anforderungen	
Persönliche Qualifikationen:	
<ul style="list-style-type: none"> • Präsentationen erstellen • Menschen motivieren • Konflikte managen • Interkulturelle Kompetenzen • Konformität mit den ethischen Grundsätzen unseres Hauses 	

WfbM	Dokument	602 Dk 21
	Kompetenzprofil	

Sachliche Qualifikation:	
<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der Forderungen der DIN ISO 9001, AZAV, WVO, Fachkonzept • Auditkenntnisse 	
Jetziger Stelleninhaber	
Name	Eingestellt am:

Ort, Datum, Unterschrift Stelleninhaber

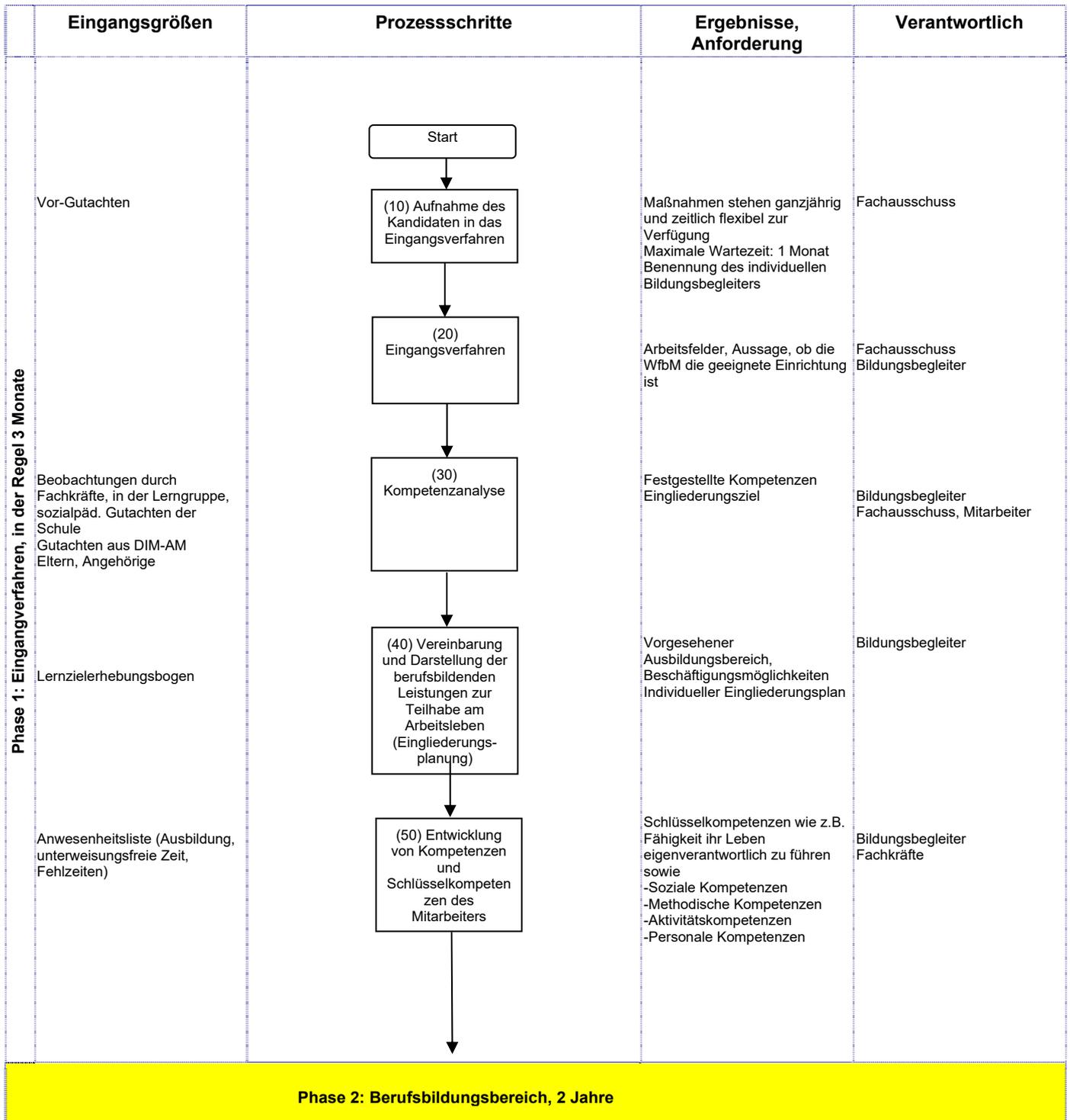
Unterschrift Leitung

WfbM	Prozessbeschreibung	701 PB 00
	Ausbildung	

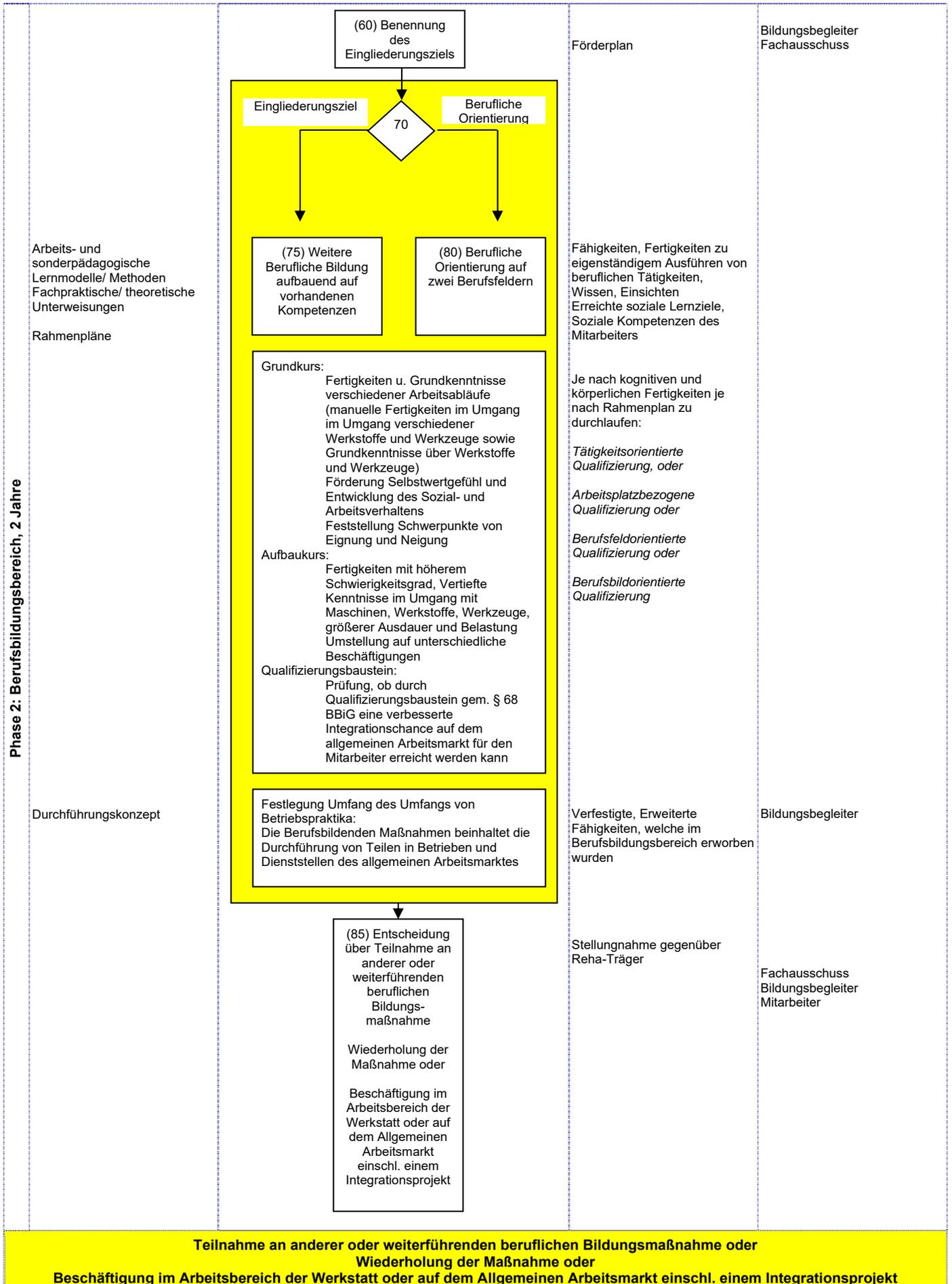
Auslöser des Prozesses	Prozesseigentümer	Prozessbeteiligte	Kunden des Prozesses, Nachfolger
Anfrage Mitarbeiterkandidat	Werkstattleiter	Mitarbeiter Bildungsbegleiter Fachausschuss	Mitarbeiter und Angehörige Arbeitsagentur Praktikumsbetriebe

Ziel, Zweck	<p>Mit diesem Prozess legt die legen wir fest, wie wir unter Einbeziehung der äußeren Lebensbedingungen der Mitarbeiter eine Kompetenzanalyse durchführen, um daraus individuelle Förderziele zu erstellen und Maßnahmen daraus ableiten. Dabei ist eine dynamische Eingliederungsplanung anzustreben.</p> <p>Durch die Beschreibung wird der gesamte Prozess für alle Beteiligten transparent und nachvollziehbar.</p>
Geltungsbereich	Gesamtes Unternehmen, für Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich
Zielgrößen	<p>Orientierung der Ausbildung an den Interessen und Fähigkeiten des Mitarbeiters</p> <p>Mit dem Mitarbeiter erarbeitete Eingliederungspläne</p> <p>Zielerreichung der Eingliederungspläne</p> <p>Förderung Personale Entwicklung der Mitarbeiter</p> <p>Entwicklung beruflicher und lebenspraktischer Fähigkeiten</p> <p>Vorbereitung auf geeignete Tätigkeiten im Arbeitsbereich der WfbM oder allgemeinen Arbeitsmarkt</p> <p>Der Mitarbeiter soll nach Durchlaufen der Berufsbildungsmaßnahme ein Mindestmaß an wirtschaftlich verwertbarer Arbeitsleistung erbringen können</p>
Verteiler	Ablage erfolgt im Ordner QM-Handbuch
Anhänge und mitgeltende Unterlagen	<p>Fachkonzept</p> <p>Rahmenpläne</p> <p>Lernzielerhebungsbogen</p> <p>Förderplan</p> <p>Individueller Eingliederungsplan</p> <p>Kompetenzanalyse</p> <p>Mitarbeitervertrag</p>

Prozessbeschreibung 700 PB 01 Ausbildung



Prozessbeschreibung 700 PB 01 Ausbildung



Erläuterungen zum Fließschema

Nr.	Text
40	<p>Mit Hilfe einzelner Arbeitsaufträge werden die vorhandenen Fähigkeiten von Bildungsbegleiter erfasst. Das Angebot der Arbeitsaufträge sollte möglichst vielfältig sein und unterschiedliche Schwierigkeitsgrade erfassen. Die Dokumentation durch den Lernzielerhebungsbogen während des EV ermöglicht die Planung weiterer Lernziele nach Beendigung des EV.</p> <p>Im Rahmen einer ersten Lernzielerhebung nach vier Wochen wird der Ist-Zustand des Mitarbeiters erfasst. Hierbei wird zunächst mit klar einschätzbaren Bereichen begonnen und im Laufe des Eingangsverfahren die weiteren Lernzielschritte eingeschätzt. Am Ende des EV ist die Ersterhebung zur Festlegung der weiteren Förderung Grundlage.</p> <p>Der Eingliederungsplan wird zwei Wochen vor Beendigung des Eingangsverfahrens an den Kostenträger des Eingangsverfahrens sowie auch an den potentiellen Folgekostenträger im Arbeitsbereich der WfbM verschickt. Er enthält Aussagen zur Eignung der WfbM als Ort der Teilhabe am Arbeitsleben. Es wird der Bereich der WfbM genannt, der zur weiteren Beschäftigungsmöglichkeit in Betracht kommt.</p> <p>Vorschläge zum weiteren Rehabilitationsverlauf (Förderschwerpunkte) in der WfbM werden im Eingliederungsplan dokumentiert.</p> <p>Gegebenenfalls werden andere infrage kommenden berufsbildenden Leistungen außerhalb der WfbM vorgeschlagen.</p>
60	<p>Basierend auf den Ergebnissen des Eingliederungsplans und des Lernzielerhebungsbogen wird nach Aufnahme in das BBB ein an den Bedürfnissen und Fähigkeiten des Mitarbeiters orientierter Förderplan erstellt.</p> <p>Der Eingliederungsplan mit der weiteren Förderplanung wird als Vereinbarung zwischen den Teilnehmern der Bildungsmaßnahme und der WfbM geschlossen.</p>

Anhänge

- Anhang 1 Anleitung zur Handhabung der Unterlagen für den Praxiseinsatz
- Anhang 2 Welches System zur Sicherung der Qualität ist geeignet?
- Anhang 3 Überblick gesetzlicher Anforderungen
- Anhang 4 Erläuterungen zum Handbuch und QM-System/ Umsetzungsvorschläge
- Anhang 5 Akkreditierung- und Zulassungsverordnung – AZAV -
- Anhang 6 Empfehlungen des Anerkennungsbeirats
- Anhang 7 Begründung zur AZAV