

Zulassung von Trägern und Maßnahmen

LESEPROBE

Dipl.-Ing. Th. Cloodt

Aufbau einer Qualitätsstruktur

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

316

**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



Akademie Kassel e.V.
Bildungszentrum
33277 Kassel

Handbuch-Nr: 1 von 1
Revision: 1
Revisionsdatum: 03.01.2022

x Unterliegt dem Änderungsdienst
Dient nur zur Information

Der Geschäftsführer der Akademie setzt mit Unterzeichnung das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch in Kraft:

| 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.

1. Inhalt, Inkraftsetzung

1.1 Inkraftsetzung

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach §178 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch der Akademie in Kassel

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 und Fachbereiche

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf den Bereich der beruflichen Weiterbildung. Eine Unterscheidung in gefördertem und Selbstzahlerbereich wird nicht vorgenommen.

Beispielhafte Textersetzung von Kapitel 1.2, falls zu Fachbereich 4 auch Fachbereich 1 nach AZAV hinzukommt:

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf den geförderten und Selbstzahlerbereich in der Bildung. Das hier dokumentierte QM-System gilt für den Fachbereich berufliche Weiterbildung und Fachbereich 1 Aktivierung und berufliche Eingliederung nach §45 SGB III. Eine Unterscheidung in gefördertem und Selbstzahlerbereich wird nicht vorgenommen.

FB 01
 Maßnahmen zur
 1. Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt sowie Feststellung, Verringerung oder Beseitigung von Vermittlungshemmnissen,
 2. Heranführung an eine selbständige Tätigkeit oder
 3. 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 (§§48 bis 80)

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

Abb: Zertifizierter Fachbereich im Rahmen der AZAV-Zertifizierung (gelb markiert)

1.3 Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1. Inhalt, Inkraftsetzung | 2 |
| 1.1 Inkraftsetzung | 2 |
| QM-System | 2 |
| QM-Handbuch und Geltungsbereich | 2 |
| 1.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems und Fachbereiche | 2 |
| 1.3 Inhaltsverzeichnis | 4 |
| 2. Die Akademie | 6 |
| 2.1 Die Akademie in Zahlen | 6 |
| 2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Akademie | 6 |
| 2.3 Verwendete Begriffe und Abkürzungen | 7 |
| 2.4 Gesetzliche Grundlagen, mit geltende Richtlinien und Normen | 8 |
| 3. Informationen für den Nutzer des Handbuchs zum System zur Sicherung der Qualität nach SGB III | 10 |
| 3.1 Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang des Handbuchs | 10 |
| 3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs | 11 |
| 3.3 Änderungen des QM-Handbuchs | 11 |
| 4. Qualitätsmanagement und QM-Dokumentation | 13 |
| 4.1 Die Prozessorientierung unseres QM-Systems | 13 |
| 4.2 Übersicht der Prozesse (Prozesslandschaft) | 15 |
| 4.3 Die Managementdokumentation | 20 |
| 4.4 Lenkung der Dokumente (Teil 1 bis 3 der Managementdokumentation) | 20 |
| 4.5 Lenkung von Aufzeichnungen (Teil 4 der Managementdokumentation) | 21 |
| 4.6 Datenschutz, Datensicherung | 23 |
| 5. Verantwortung der Leitung | 26 |
| 5.1 Selbstverpflichtung der Leitung | 26 |
| 5.2 Managementbewertung | 27 |
| 5.3 Ernennung eines Qualitätsbeauftragten | 28 |
| 5.4 Interne Kommunikation - Akademietreffen | 29 |
| 5.5 Zulassung und Aufrechterhaltung der Zulassungsvoraussetzungen, externe Kommunikation | 29 |
| 5.6 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation (Organigramm) | 31 |
| 6. Management von Ressourcen | 32 |
| 6.1 Bereitstellung von Ressourcen | 32 |
| 6.2 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals | 32 |
| 6.3 Gebäude, technische- und IT-Infrastruktur, Arbeits- und Lernumgebung | 33 |
| 7. Maßnahmerealisierung | 35 |
| 7.1 Die Berücksichtigung marktlicher und arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption, und Durchführung von Bildungsmaßnahmen | 37 |
| 7.3 Festlegung von Lehr- und Lernzielen, Methoden | 39 |
| 7.4 Für Maßnahmen nach §45: Netzwerkarbeit | 39 |
| 7.5 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse und Eignungsfeststellung | 40 |
| 7.6 Ausgelagerte Prozesse (Unterauftragsvergabe) | 44 |
| 8. Messung, Analyse und Verbesserung | 46 |

| | |
|---|-----------|
| 8.1 Beschwerdemanagement..... | 46 |
| 8.2 Interne Qualitätsaudits | 47 |
| 8.3 Messung und Überwachung unserer Bildungsergebnisse (Evaluierung)..... | 47 |
| 8.4 Ständige Verbesserung | 48 |
| 8.5 Umgang mit Fehlern im Schulungsbetrieb | 49 |
| 8.6 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen | 49 |
| 9. Änderungshistorie zum Handbuch | 51 |
| Schlagwortverzeichnis | 52 |

2. Die Akademie

2.1 Die Akademie in Zahlen

Gründungsjahr: 1988

Anzahl Mitarbeiter: derzeit 10

Geschäftsführung: Die Geschäftsführung wird vom Inhaber der Akademie wahrgenommen.

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

Adresse: Hauptsitz: Akademie e.V.

Bildungszentrum
33277 Kassel

Standorte:

Als Träger von unterschiedlichen Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik gewährleisten wir die Durchführung der angebotenen Maßnahmen und Projekten mit dem Ziel, die Verbesserung der individuellen Chancen der Teilnehmenden auf eine dauerhafte Integration in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen.

Die Bildungsmaßnahmen erstrecken sich vor allem auf Maßnahmen der gewerblich-technischen beruflichen Weiterbildung, arbeitsmarktnahe Integrationsprojekte, Arbeitsvermittlung, Arbeitsgelegenheiten für spezifische Zielgruppen und Sprachförderung einschließlich Integrationskurse sowie Beratung und Begleitung.

2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Akademie

Wir verstehen uns als leistungsfördernder Partner in der der Aus- und Weiterbildung. Wir richten uns mit unserem Angebot sowohl an Einzelinteressenten als auch an Unternehmen, die ihre Zukunft durch fortlaufende Schulung ihrer Mitarbeiter erfolgreich selbst bestimmen wollen.

Die Akademie ist ein eingetragener Verein mit der Anerkennung der Gemeinnützigkeit und nicht auf Gewinn ausgerichtet. Der Leiter des Instituts verfügt über langjährige Erfahrung in der Weiterbildung. Das Kollegium der Akademie setzt sich aus Fachleuten der unterschiedlichen Disziplinen zusammen. Die Kompetenz des Kollegiums begründet sich in den Fähigkeiten seiner Mitglieder und der jahrzehntelangen Erfahrung im Bereich der Weiterbildung. 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) Bildungsgänge mit Kammerabschluss (Meisterkurse)
- b) berufliche Weiterbildung SGB III gefördert
- c) verschiedene offene Weiterbildungsmaßnahmen
- d) Arbeitsgelegenheiten
- e) Integrationskurse

- f) Private Arbeitsvermittlung
- g) Aktivierung und berufliche Eingliederung

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

■ *200Fb01 Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit*

Rechtliche Integrität: Die Leitung der Akademie verfasst jährlich zum Zeitpunkt des externen Überwachungs- bzw. Zertifizierungsaudits eine Erklärung zu Vorstrafen und rechtlicher Integrität als Selbstauskunft.

■ *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 |
| AMDL | Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen |
| AZ | Aufzeichnung |
| BDKS | Bundesdurchschnittskostensätze |
| CL | Checkliste |
| Dk | Dokument |
| Doz | Dozent |
| ExA | Externer Auditor |
| Fb | Formblatt |
| GL/OL | Geschäftsleitung, Leitung der Akademie |
| GP | Geschäftsstellenpersonal |
| HB | Handbuch |
| I | Zu informierende Person |
| MA | Mitarbeiter |
| PB | Prozessbeschreibung |
| QB | Qualitätsmanagement-Beauftragter (auch QM-Beauftragter) |
| V | Verantwortliche Person |

Erläuterungen zu typischen Begriffen:

Akademietreffen

Arbeitsgruppe, die regelmäßig oder nach Bedarf vom QM-Beauftragten einberufen wird.

Zweck: Kommunikation zu wichtigen QM – Themen, z.B. Verbesserungsmaßnahmen, Fehlermanagement, Störungen im Ablauf.

Lehrgangsmappe

Enthält alle zur ordnungsgemäßen Abwicklung eines Lehrgangs nötigen Dokumente, Formulare, Checklisten und Aufzeichnungen. Sie wird nach Abschluss der Maßnahme im Lehrgangsordner archiviert.

Lehrgangsordner

Er enthält alle Lehrgangsmappen und sonstigen Dokumente und Aufzeichnungen der durchgeführten Maßnahmen.

Temporäre Unterrichtsstätten

Unterrichtsräume, die vorübergehend und an wechselnden Orten angemietet werden. Hierfür muss eine Freigabe von einer Fachkundigen Stelle vorliegen, wenn dort durch die Arbeitsagentur geförderte Weiterbildungsmaßnahmen stattfinden.

Fachbereiche nach AZAV

Fachbereiche werden in der AZAV im § 5 (1) definiert. Zugelassene Maßnahmen werden diesen Fachbereichen zugeordnet. Jeder Träger erhält eine Anlage zum Trägerzertifikat, in welcher die Fachbereiche aufgezählt werden, in denen er tätig ist.

Kurzfragebogen

Kurzfragebögen sind durch den Träger für eine Weiterbildungsmaßnahme, die von einer fachkundigen Stelle zugelassen wurde vor der ersten Durchführung der Maßnahmen bei der Arbeitsagentur/Jobcenter einzureichen. Er enthält Angaben des Bildungsträgers/der Schule gem. § 176 i. V. m. §§ 179 und 180 SGB III. Der Träger erhält daraufhin einen Maßnahmebogen mit allen erforderlichen Angaben zur Durchführung/Abrechnung.

AMDL

Die Prüfkriterien des AMDL sind Teilnehmerinformation, Maßnahmeverlauf, -konzeption und -durchführung, Qualifikation und Einsatz des Personals/Organisation, Räumliche Bedingungen/technische Ausstattung, Evaluation, Teilnehmerbefragung. Der AMDL überwacht stichprobenartig Bildungsträger zur Einhaltung der AZAV-Anforderungen.

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 Beirats nach §180 SGB III | Verbindliche, ständig aktualisierte Empfehlungen des Beirates der Anerkennungsstelle der Bundesagentur für Arbeit (BA) |
| Gesetz zur Steuerung und Begrenzung der Zuwanderung und zur Regelung des Aufenthaltes und der Integration der Unionsbürger und Ausländer | Zuwanderungsgesetz vom 30.07.2004 |

| | |
|------------------------------|--|
| IntV | Verordnung über die Durchführung von Integrationskursen für Ausländer und Spätaussiedler |
| BBiG | Berufsbildungsgesetz |
| BDSG | Bundesdatenschutzgesetz |
| ArbSchG | Arbeitsschutzgesetz |
| ArbStättV | Arbeitsstättenverordnung |
| AGG | Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz |
| DSGVO | Datenschutz-Grundverordnung |
| Qualifizierungschancengesetz | Gesetz zur Stärkung der Chancen für Qualifizierung und mehr Schutz in der Arbeitslosenversicherung |
| DGVU | BG-Vorschriften |

Oben genannte Gesetze/ Richtlinien und Normen liegen in der aktuellen Fassung vor (Online-Zugang).

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.

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)

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 |

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.

Dieses Handbuch enthält ein Inhaltsverzeichnis und ein Schlagwortverzeichnis am Ende des Dokumentes. Beides kann durch Drücken der F9-Taste aktualisiert werden. Zu beachten ist, dass zuvor die Absatzmarkendarstellung (seitenverkehrtes schwarzes „P“ in der oberen Word-Leiste) deaktiviert wird, damit die Seitenzahlen stimmen. Durch die Darstellung der Absatzmarken verschiebt sich nämlich der Text und die Seitenangaben stimmen dann nicht mehr mit dem ausgedruckten Exemplar überein.

In Kapitel 9. Dieses Handbuches befindet sich die kapitelweise Änderungshistorie.

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 unseres Bildungsinstitutes. 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

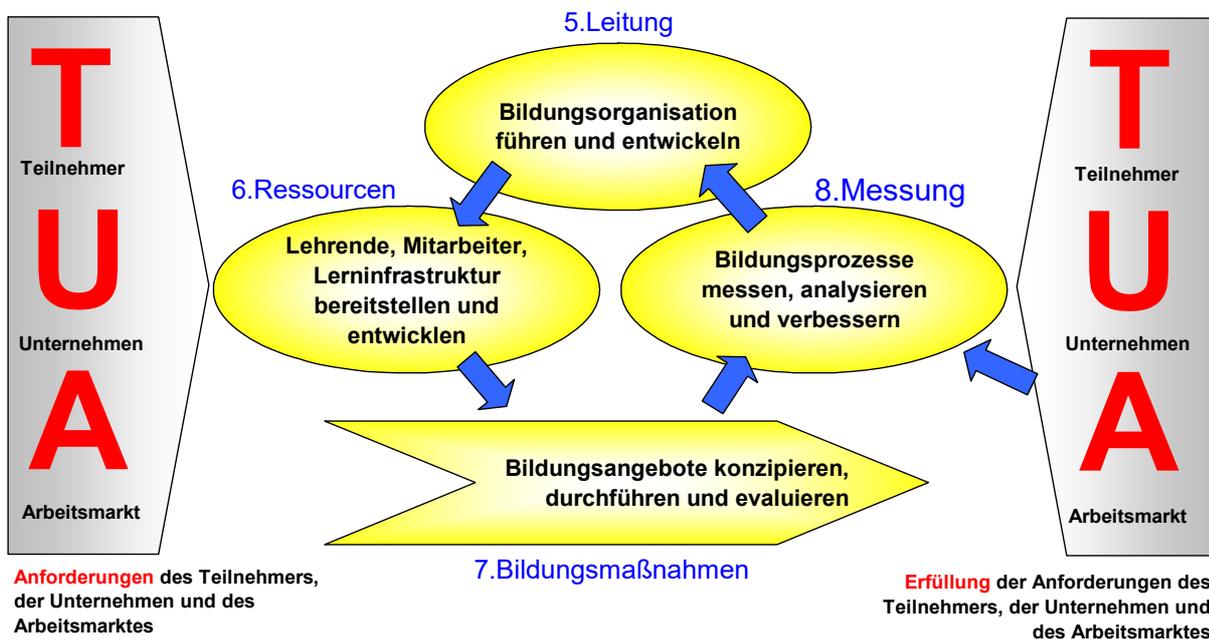


Abb. 1: QM-Prozessmodell

Zwischen den beiden Außenpolen TUA (Teilnehmer, 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.

Die 4 Hauptprozesse des QM-Systems der Akademie

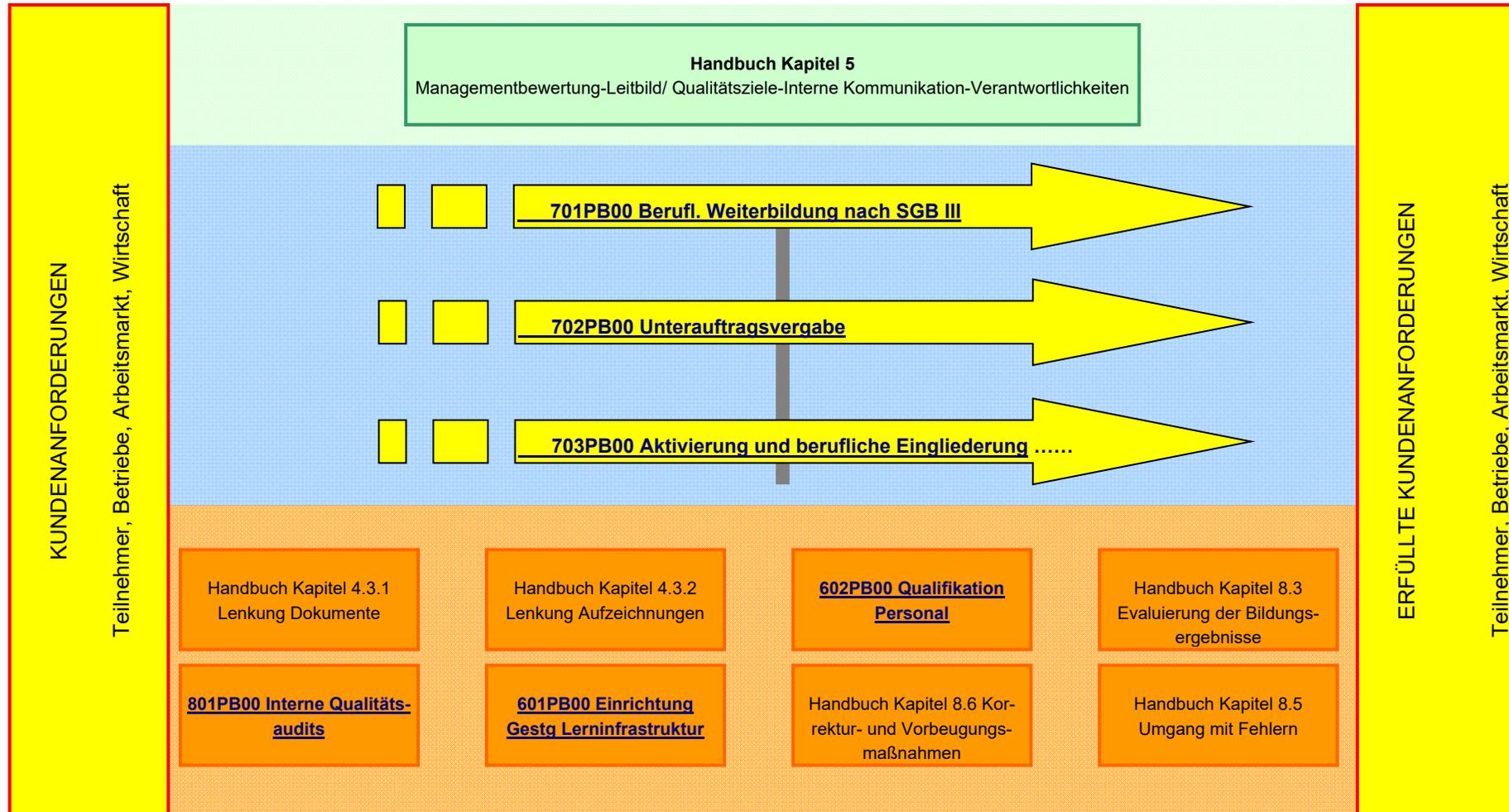
| Prozesse | Kapitel | Kapitelbezeichnung |
|-------------------------|---------|---|
| Führungsprozesse | 5 | Bildungsorganisation führen und entwickeln |
| | 6 | Lehrende, Mitarbeiter, Lerninfrastruktur bereitstellen und entwickeln |
| Kernprozesse | 7 | Bildungsangebote konzipieren, durchführen und evaluieren |
| Unterstützende Prozesse | 4 und 8 | Lenkung Dokumente und Aufzeichnungen, Bildungsprozesse messen, analysieren und verbessern |

Da diesen vier Managementprozessen wieder Subprozesse zugeordnet werden, unterscheiden wir nach Führungsprozessen, Kernprozessen und unterstützenden Prozessen.

Die **Führungsprozesse** sind die unternehmerischen Führungsprozesse, welche die Prozessziele definieren, den Handlungsrahmen für die Kern- und unterstützenden Prozesse planen und die Unternehmens- und Prozessleistungen bewerten. Die **Kernprozesse** beschreiben die wertschöpfenden Abläufe abteilungsübergreifend. Sie enthalten unsere Kernkompetenzen und sind die wichtigsten Leistungsprozesse. Sie beginnen mit einer Kundenforderung bzw. Marktforderung. Das Ergebnis ist immer eine kundenbezogene, messbare Leistung. **Unterstützende Prozesse** erfüllen Aufgaben, die nicht direkt kundenbezogen aber für einen optimal funktionierenden Kernprozess unabdingbar sind.

Die Kapitel 5 bis 8 dieses Handbuchs enthalten die 4 Managementprozesse der obersten Ebene (siehe Tabelle unten).

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.

| 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 | 500Dk01 |
| | | 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 | 2.2 | 200Fb01 200Fb02 |
| Interne Kommunikation sicher stellen | | | | |

4.5.2 Elektronische Ablage und Bezeichnungen der QM-Dokumente und Aufzeichnungen

1_QM-Handbuch

2_QM-Vorgabedokumente

200 Eigenerklärungen
400 Dokumente und Aufzeichnungen
500 Verantwortung der Leitung
601 Lerninfrastruktur
602 Qualifikationen
701 Weiterbildung nach SGB III
702 Unterauftragsvergabe
703 Maßnahmen zur Aktivierung und Vermittlung
800 Fehler-Verbesserung-Wissen
801 Qualitätsaudits

3_Berichte und Aufzeichnungen

31 Auditberichte
32 Erfolgsbeobachtungen
33 Kundenzufriedenheit
34 Managementberichte
35 Qualitätsziele
36 Besprechungsprotokolle
37 Fehler – Korrekturen
38 Maßnahmenpläne

4_Arbeitsmarktliches

5_Zertifizierungsstelle

6_Maßnahmenzulassung

Abb. oben: Darstellung der Ordnerstruktur auf dem Rechner

4.6 Datenschutz, Datensicherung

4.6.1 Datenschutz

Wir verpflichten uns, personenbezogene Daten gemäß dem BDSG und der DSGVO nur in dem für die Ausbildung/ Maßnahme sowie den Betrieb erforderlichen Umfang zu erheben. Diese Daten werden ausschließlich für den Zweck der Maßnahme verwendet und geschützt aufbewahrt. Die Mitarbeiter und Honorarkräfte werden im Rahmen ihres Arbeitsvertrages auf Ihre Verschwiegenheit hinsichtlich der Kundendaten hingewiesen. Unternehmens interne Daten unterliegen ebenfalls der Schweigepflicht.

den Maßnahmen

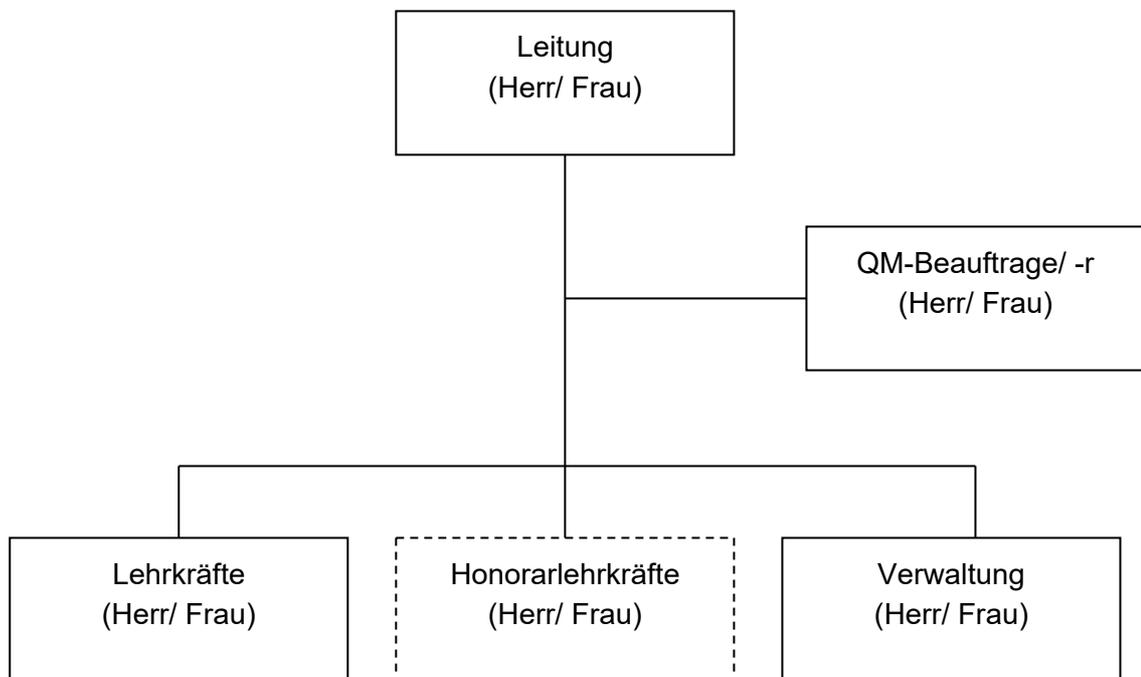
Diese Meldung kann frei formuliert sein oder externen Vordrucken der Fachkundigen Stelle erfolgen. Die Meldungen werden im Grundsatz vor dem Wirksam werden des Ereignisses abgegeben.

5.5.3 Meldung von Änderungen gegenüber der zuständigen Arbeitsagentur/Jobcenter

Wesentliche Änderungen im Ablauf der Maßnahme in Bezug auf Schulungsstätte, zum Beginn und Ende, Verteilung der Unterrichts- und Praktikumsstunden und Ort des Praktikums sind der Agentur mitzuteilen..

5.6 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation (Organigramm)

Das nachfolgende Organigramm zeigt die Organisationsstruktur der Akademie und die Einbindung des Qualitätswesens.



6. Management von Ressourcen

Lehrende, Mitarbeiter, 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 Leitung 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

6.2 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals

6.2.1 Allgemeines

Die Qualität der Akademie als Bildungseinrichtung hängt entscheidend von der Qualifikation und der Kompetenz der Mitarbeiter/innen und Lehrenden ab.

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

- Die Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen erfolgt anhand objektiver Nachweise
- Die ständige Fortbildung anhand von Fach- Literatur, -Zeitungen und –Büchern ist hinsichtlich des ganzheitlichen Bildungsverständnis notwendig.
- Fortbildungen werden unter Berücksichtigung des betrieblichen Bedarfs, vorhandener Qualifikation der Mitarbeiter und Informationen aus Mitarbeitergesprächen ausgesucht und angeboten. Der erkannte Qualifikationsbedarf ist durch Fortbildungen auszugleichen.
- Die Schulung und Kompetenz des Personals wird durch eine Qualifikationsübersicht, aus der sich Bedarfe und Schulungen ergeben, systematisch gesteuert (elektronisch geführte Qualifikationsübersicht). Diese elektronisch als Excel-Datei geführte Übersicht wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich oder ggf. mit der Einführung neuer Bildungsangebote aktualisiert.

nisse entscheidend sind. Siehe auch Kapitel 4 „[QM und QM-Dokumentation](#)“.

Das System zur Sicherung der Qualität an der Akademie 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, wurde er als wiederkehrende Abfolge der von Deming entwickelten PDCA-Methode aufgebaut. 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.

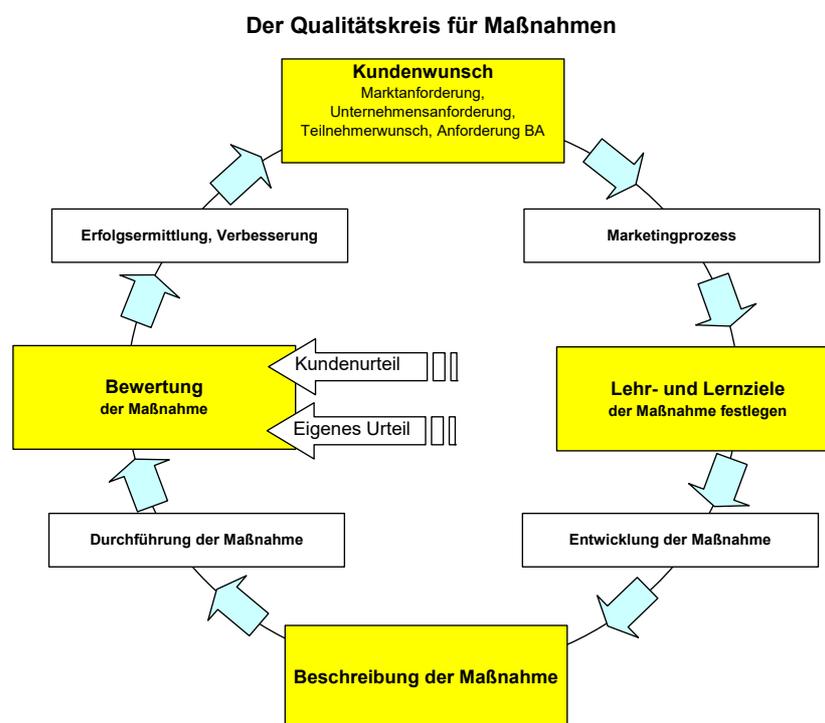


Abb.: Qualitätskreis für Maßnahmen nach DEMING (PDCA-Zyklus)

Nachfolgende Kapitel 7.1 bis 7.6 gehen allgemein auf die Grundsätze unserer Arbeitsmarktleistungen, Berufliche Weiterbildung, Arbeitsgelegenheiten, Integrationskurse ein. Für die Durchführung von Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung ist in einer Prozessbeschreibung dargestellt.

- 701PB00 Weiterbildungsmaßnahmen nach AZAV
- 702PB00 Unterauftragsvergabe von Weiterbildungsmaßnahmen
- 703PB00 Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung AZAV

- Bei der Zulassung von Maßnahmen mit und ohne Online-Schulungen müssen zwei Maßnahmen zugelassen werden. Eine reine Präsenzveranstaltung darf nicht später Online durchgeführt werden.
- Hinweis: Eine Maßnahme mit relevanten Online-Phasen besteht, wenn in der Online-Lernzeit eine Lehrkraft aktiv eingebunden ist und diese Lernzeiten als nachweisbare Unterrichtsstunden berücksichtigt werden. Wenn in einer Maßnahme von zu Hause aus oder in der Präsenzzeit lediglich ergänzend auf Internet-Lerntools zugegriffen wird ist die Maßnahme dadurch keine Online-Maßnahme im Sinne dieses Kapitels 7.5.6. Beispiele: Vokabeltraining, Lernplattformnutzung zu Wiederholungsübungen, Fragebogen-Üben online etc.

■ [701Fb12 Beratungsprotokoll_Online-Schulungen](#)

■ [701AA02 Arbeitsanweisung Online-Schulung](#)

7.6 Ausgelagerte Prozesse (Unterauftragsvergabe)

Bei der Auslagerung von qualitätsrelevanten Prozessen in den Bereichen

- ⇒ Personal Schulung, Mitarbeiterqualifikation
- ⇒ Kernprozesse (Weiterbildung, Ausbildung)
- ⇒ Messung, Analyse, Verbesserung

ist sicherzustellen, dass alle relevanten Aspekte hinsichtlich der Qualitätsanforderungen weiterhin erfüllt werden.

Unterauftragsvergabe von Teilen einer geförderten Bildungsmaßnahme

Für die Vergabe von Maßnahmen oder Bildungsbausteinen oder Teile davon ist folgendes zu prüfen:

Zunächst ist der Anteil an der Gesamtmaßnahme (Unterrichtsstunden) zu prüfen.

Fall 1: weniger als 10% Sicherstellung der tatsächlichen Unterrichtsdurchführung und Einhaltung unserer Qualitätsanforderungen (Vereinbarung, welche auf Anwesenheitslisten, Bescheinigungen, Bewertungen durch die Teilnehmer, Unterrichtsräumlichkeiten, Beschwerdemanagement abzielt), eine Zertifizierung ist nicht erforderlich.

Fall 2 mehr als 10% hier ist eine aktuelle gültige Zertifizierung des Unterauftragnehmers nachweislich erforderlich. Die Sicherstellung der tatsächlichen Unterrichtsdurchführung nach unseren Qualitätsanforderungen muss wie im Fall 1 erfolgen.

Sicherstellung der Einhaltung von Qualitätsstandards

Die Sicherstellung der Einhaltung von Qualitätsstandards erfolgt durch folgende Maßnahmen:

1. Mit dem Unterauftragnehmer wird eine Rahmenvereinbarung getroffen. Die Rahmenvereinbarung führt die relevanten Qualitätsanforderungen auf. Der Unterauftragnehmer unterschreibt die Vereinbarung und erklärt sich bereit, Überprüfungen durch uns zuzulassen.
2. Wir führen stichprobenartige Prüfungen durch und bewerten den Unterauftragnehmer. Je nach Umfang der Teil-Maßnahme kann zur Überprüfung von Aufzeichnungen auch ein Besuch vor Ort erforderlich sein.
3. Die Bewertung des Unterauftragnehmers erfolgt mindestens 1-mal jährlich, wenn Maßnahmenteile bei Lieferanten durchgeführt wurden, durch eine Lieferantenbewertung.
4. Bei Nichtzufrieden stellenden Ergebnissen oder Nichteinhaltung unserer Anforderungen werden Korrekturmaßnahmen durchgeführt. Diese können den Wechsel des Unterauftragnehmers einschließen.
5. Die Ergebnisse der Lieferantenbewertung fließen in den Managementbericht ein.

■ *702PB00 Unterauftragsvergabe*

■ *702Dk01 Anerkennung und Vereinbarung zur Unterauftragsvergabe*

■ *702Fb01 Lieferantenbewertung*



9. Änderungshistorie zum Handbuch

| Kapitel | Neue Revision, Datum | Änderung |
|---------|----------------------|----------|
| | | |

Schlagwortverzeichnis

A

Abkürzungen 7
 Änderungen 38
 Audits 18
Aufzeichnungen 21

B

Beratung 42
 Beratung der Teilnehmer vor und während der Maßnahme
 18
 Beschwerdemanagement 19, 46

D

Datenschutz 23
 Datensicherung 18, 24, 25
 DSGVO 23

E

Eignungsfeststellung 42
 Einstiegsberatung 42
 Evaluierung 47

F

Fachbereiche 2
 Fachkundige Stelle 38
 Feedback 48
 Fehler 49
 Fortbildungen 32

I

Interne Kommunikation 29

K

Konzeption von Maßnahmen 17
Kooperationspartner 39
Kostenaufstellung 29
 Kundenorientierung 26

L

Leistungsspektrum 6
 Leitbild 26

Lenkung der Dokumente 20
 Lenkung von Aufzeichnungen 21
 Lernberatung 40, 42
Lernklippe 40
Lernumgebung 33
 Lernziele 39
 Lieferantenbewertung 45

M

Managementbewertung 27
Methoden bei Aktivierung 42
 Methoden und Materialien 40
 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse 17,
 40
Motivierendes Verhalten 41

N

Netzwerkarbeit 39

O

Organigramm 31

P

Praktikumsbetriebe 38
Prozessbeschreibung 20, 35, 49
 Prozesslandschaft 15

Q

Qualifikation 32
 Qualitätsaudits 47
 Qualitätsbeauftragter 28
 Qualitätsziele 26

R

Rechtliche Integrität 7
 Rückmeldung von Unternehmen 48

S

Spezifikation 29
 Ständige Verbesserung 48
Standorte 6
 Stellenbeschreibungen 33



U

Unterauftragsvergabe 44

V

Vermittelte Teilnehmer 47

Vermittlung von Kenntnissen 40

Verschwiegenheit 33

Verschwiegenheitserklärung 24

W

Weiterbildungsmaßnahmen 36

Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit 6

Z

Zulassung von Weiterbildungsmaßnahmen 29

Zusammenarbeit 37

Mitgeltende
Unterlagen zum
QM-Handbuch

| | | |
|---|---------------------------|----------------|
|  | Dokument | 400Dk01 |
| | 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 | | |
| 500Fb01 | Managementbericht | | |
| 500Fb02 | Besprechungsprotokoll | | |
| 500Fb03 | Maßnahmenplan | | |
| 600... | | | |
| 601PB00 | Einrichtung Gestaltung Lerninfrastruktur | | |
| 601CL01 | Inventarliste Schulungsräume | | |
| 601CL02 | Checkliste externe Schulungsräume | | |
| 601Dk01 | Gesamtliste Unterrichtsräume | | |
| 601Dk01 | Gesamtliste Unterrichtsräume | | |
| 601Dk02 | Mindestanforderungen an die räumliche Ausstattung | | |
| 601CL02 | Checkliste externe Schulungsräume | | |

| | | |
|---|----------------------------------|----------------|
|  | Dokument | 400Dk01 |
| | Verzeichnis der Dokumente | |

| | | | |
|----------------|---|--|--|
| 602PB00 | Qualifikation Personal | | |
| 602Dk01 | Qualifikationsübersicht | | |
| 602Dk02 | Dozentenprofil | | |
| 602Fb01 | Teilnehmerliste interne Schulung | | |
| 700... | | | |
| 701PB00 | Weiterbildungsmaßnahmen nach AZAV | | |
| 701AA01 | Fehlzeitenkonzept | | |
| 701AA02 | Online-Schulungen | | |
| 701AA03 | 701AA03 Umgang mit Bildungsgutscheinen | | |
| 701CL01 | Konzeption einer Maßnahme | | |
| 701Fb01 | Beratungsprotokoll | | |
| 701Fb02 | Erfassung Arbeitsmarktrelevanz | | |
| 701Fb03 | Teilnehmerbefragungsbogen | | |
| 701Fb04 | Erfolgsbeobachtung | | |
| 701Fb05 | Dozenten-Feedback | | |
| 701Fb06 | Profiling | | |
| 701Fb07 | Unterrichtsnachweis | | |
| 701Fb08 | Anwesenheitserfassung | | |
| 701Fb09 | Weiterbildungsvertrag (Teilnehmervertrag) | | |
| 701Fb10 | Musterzertifikat | | |
| 701Fb11 | Praktikumsvereinbarung | | |
| 701Fb12 | Beratungsprotokoll Online-Schulungen | | |
| 701Fb13 | Lehrmittelausgabe | | |
| 702PB00 | Unterauftragsvergabe von Weiterbildungsmaßnahmen | | |
| 702Dk01 | Anerkennung und Vereinbarung zur Unterauftragsvergabe | | |

| | | |
|---|----------------------------------|----------------|
|  | Dokument | 400Dk01 |
| | Verzeichnis der Dokumente | |

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| 702Fb01 | Lieferantenbewertung-Beispiellieferant_1 | | |
| 703PB00 | Maßnahmen Aktivierung und Eingliederung (§45) | | |
| 703Fb01 | Erhebungsbogen - Erstgespräch | | |
| 703Fb02 | Profiling | | |
| 703Fb03 | Anwesenheitskontrolle | | |
| 703Fb04 | Bewertung Praktikumsbetrieb | | |
| 703Dk01 | Integrationsmanagement (Verfahren) | | |
| 703Dk02 | Eingliederungsvereinbarung | | |
| | | | |
| 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

| | | |
|---|---|----------------|
|  | Formblatt | 200Fb02 |
| | Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung | |

Eigenerklärung der Leitung der Akademie

Stand:

Erklärung des

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

Bei Bildungsträgern (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 Bildungsträgern (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) AZAV genannten Anforderungen nach finanzieller Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit.

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

| | | |
|---|---|----------------|
|  | Formblatt | 200Fb02 |
| | Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung | |

und illegalen Beschäftigung

vor.

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.:
-
-
- Finanzamt:
-
-
- Krankenkasse (Mehrheit der Beschäftigten):

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.

| | | |
|---|---|---------|
|  | Formblatt | 200Fb02 |
| | Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung | |

Weitere Angaben:

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

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)

| | | |
|---|-----------------------------------|---------|
|  | Dokument | 400Fb02 |
| | 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 über Kenntnisse zu:

Kundeninformationen:

- Vertrauliche Informationen, Kenntnisse des Kunden
- Daten der Kunden
- Lernleistung
- Ausstattung der Kunden
- Personen in den Haushalten des Kunden
- Persönliche Aufbewahrungsorte von Kunden, falls bekannt

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 Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Kenntnisse von Reklamationen
- Kenntnisse über Abfindungen
- Wirtschaftliche, finanzielle Leistungsfähigkeit

Datum, Unterschrift

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Dokument | 500Dk03 |
| | Ernennung des Qualitätsbeauftragten | |

Ernennung des Qualitätsmanagementbeauftragten AZAV

Hiermit ernennt die Geschäftsleitung der **Akademie Kassel**

Herrn/Frau _____

zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QB).

Der QB trifft Maßnahmen zur Einführung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems im Sinne des §2(4) der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung (AZAV). Unabhängig von seinen anderen Aufgaben gehören folgende Punkte zu seiner Tätigkeit als QB:

- Aufbau-, Aufrechterhaltung und Pflege des QM-Systems
- Information aller Mitarbeiter über QM-Ziele und Politik
- Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter fördern
- Mitwirkung bei der Überwachung der Erfüllung der Qualitätspolitik und Ziele
- Durchführung von Mitarbeiterschulungen zu qualitätsrelevanten Themen
- Unterstützung der Mitarbeiter in qualitätstechnischen Fragen
- Überwachung von Qualitätsprüfungen und von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Mitwirkung bei der Auswahl und Beurteilung von Lieferanten
- Mitwirkung bei der Festlegung von Verifizierungs- und Prüftätigkeiten
- Überprüfung und Bewertung des QM-Systems
- Durchführung interner Audits

Unterschrift Geschäftsleitung

Unterschrift QB

| | | |
|---|-------------------------------|----------------|
|  | Formblatt | 500Fb01 |
| | Managementbericht 2020 | |

Bericht zum .2020

Checkliste und Formblatt zum Managementbericht

Internes Audit durchgeführt?

Auditbericht vorhanden?

QM-Handbuch, Verfahrens-, und Arbeitsanweisungen aktualisiert?

Wurden neue Qualitätsziele aus dieser QM-Bewertung abgeleitet?

| Qualitätsziele | |
|---|--|
| Wurden die Ziele der letzten Periode erreicht? | -auf die Ziele der vergangenen Periode eingehen |
| Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich | -bei Nichterreichen oder Neuausrichtung von Zielen kurz erläutern, was zu korrigieren ist |
| Ausbildungsleistung | |
| Ergebnis der Teilnehmerbefragungen | -Darstellung der Ergebnisse (z.B. Ausgewertete Feedback-Aufzeichnungen) -Ergebnisse der Evaluierung -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit |
| Ergebnisse der Wiedereingliederung von Arbeitslosen | -Stand der Wiedereingliederung, zeitlichen Bezugsrahmen benennen -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit |
| Ergebnisse der Prüfungen Theorie und Praktische Prüfungen | -Darstellung der Prüfungsergebnisse über die Zeit; z.B. unterschieden zwischen Theorie und Praxis; -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit |
| Anmeldezahlen geförderte Teilnehmer | -Darstellung der Anmeldezahlen, Entwicklung -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit |
| Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich | -Wenn die Ergebnisse nicht den Erwartungen entsprechen, sind Maßnahmen zu unternehmen, um verbessernd auf den Ist-Stand einzuwirken. |
| Mitarbeiterschulung, interne Weiterbildung, Qualifizierung | |
| Sind Schulungen für Lehrkräfte und Mitarbeiter bei externen Anbietern mit positivem Ergebnis durchgeführt worden? | -was wurde an Schulungen durchgeführt und konnte ein erwarteter Kompetenzgewinn erzielt werden -wird der Dienstleister weiterhin beauftragt? |
| Welche Schulungen sind für die nächsten 12 Monate einzuplanen? Termine und Personen im Einklang mit jahreszeitlich bedingten Anmeldungen planen | -Zusammenfassung der Schulungsplanung für die kommenden Monate |
| Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich | |
| Unterauftragnehmer; insbesondere wenn Teile der Bildungsleistung an einen | |

| | | |
|---|---|---------|
|  | Prozessbeschreibung | 601PB00 |
| | Einrichtung und Gestaltung der Unterrichtsräume, Lerninfrastruktur | |

1. Ziel, Zweck und Geltungsbereich

Diese Prozessbeschreibung beschreibt das Vorgehen bei der Sicherstellung der erforderlichen Lerninfrastruktur. Für die Durchführung der Bildungsmaßnahmen ist angemessene Raumlage, Raumgröße, Raumeinrichtung, Ausstattung mit Arbeitsmitteln, PCs, Beamer etc. zur Verfügung zu stellen. Insbesondere sind hier gesetzliche und behördliche Anforderungen z.B. in Bezug auf Arbeitssicherheit und Ergonomie zu beachten. Die Lerninfrastruktur muss moderne Lernformen unterstützen. Zum Ressourcenmanagement gehört neben einer Investitionsplanung auch die Überprüfung der vorhandenen Ressourcen.

2. Qualitätsziele

- Funktionalität und Vollständigkeit der Unterrichtsausstattung
- Ungestörter Unterrichtsablauf
- Positive Lernatmosphäre
- Methodenvielfalt bei der Unterrichtsdurchführung
- Keine Unfälle
- Einhaltung von Mindeststandards auch bei Firmenschulungen vor Ort (bei temporäre Unterrichtsstätten)

3. Prozessverantwortlicher

Bereichsleiter

4. Anhänge und mitgeltende Unterlagen

- → [601Dk01 Gesamtliste der Unterrichtsräume](#)
- → [601Dk02 Mindestanforderungen an die räumliche Ausstattung](#)
- → [500Fb03 Maßnahmenplan](#)
- → [601CL01 Inventarliste Schulungsräume](#)
- → [601CL02 Checkliste externe Schulungsräume](#)

| Input | Qualitätsmerkmale | Beteiligte | Output |
|--|---|--|--|
| -Dokument -Input -Sachverhalte | Prozessschritte | V I | -Dokument, Aufzeichn. -Ergebnisse -Sachverhalte |
| <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">601Dk02 Mindestanforderungen an die räumliche Ausstattung</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Inventarlisten 601CL01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Gesetzliche und behördlichen Vorschriften</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">601CL02 CL externe Schulungsräume</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Liste der aktuellen und geplanten Maßnahmen</div> </div> <p>Begriffe: SL: Schulleiter/ -in LK: Lehrkräfte HT: Hausmeister-Team V: verantwortlich i: Info an</p> | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> 10 Start Anstehendes Überwachungsaudit oder Zulassung durch die FKS oder Internes Audit </div> <div style="margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> 20 Bestandsanalyse eigene und externe Schulungsräume <ul style="list-style-type: none"> Begehung, Vergleich mit Inventarisierung, Mängelliste; Überprüfung auf Einhaltung von Mindestanforderungen </div> <div style="margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> 30 Ev. nötige Maßnahmen zur Ausstattungsergänzung planen </div> <div style="margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> 40 Maßnahmenspezifische Lernortgestaltung </div> </div> | <div style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>SL</p> </div> | <p>Sicherstellung der Funktionalität der technischen Lerninfrastruktur</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">Investitionsplan, Vorlage zum Managementbericht</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">500Fb03 Maßnahmenplan</div> <p>Ständige angemessene saubere Lernumgebung sowie die Funktionalität der Einrichtungsgegenstände und der räumlichen Infrastruktur.</p> <p>Einhaltung der gesetzlichen Sicherheitsanforderungen</p> |

| Pro- zess | Erläuterung | Zuständigkeit | |
|--------------|--|---------------|---|
| | | V | I |
| 10 | Start bei anstehendem Überwachungsaudit oder anstehender Zulassung durch die FKS oder internem Audit. | L QB | |
| 20 | Die Bestandsanalyse bezieht sich im Wesentlichen auf die Überprüfung von Soll- und Ist-Zustand und die Überprüfung der Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie der eigenen Mindeststandards. Die Inventarliste ist, falls erforderlich, zu aktualisieren. Die Dokumentation zur Mitgliedschaft in der Berufsgenossenschaft wird geprüft, Verordnungen und Gesetze auf Vollständigkeit geprüft, Aushänge ev. aktualisiert. Für externe Schulungsräume gilt zusätzlich: Vor Nutzung von externen Schulungsräumen wird die Ausstattung sowie die Lernumgebung mit der Checkliste 601CL02 erfasst und hinsichtlich der Einhaltung der eigenen Mindeststandards überprüft. Die Begutachtung kann sich neben den Schulungsräumen und den Werkstätten auch auf die Pausen-/Sozialräume, auf Beratungszimmer, auf Sanitäre Anlagen/Umkleideräume und sonstige Räume, z.B. Verpflegungsmöglichkeiten erstrecken. | QB | |
| 30 | Korrekturen sind zu bearbeiten. | QB | |
| 40 | Die Lernortgestaltung ist maßnahmebezogen zu prüfen. Dabei ist die systematische Gestaltung der Lern- und Arbeitsbedingungen so vorzunehmen, dass die spezifische Lernformen einzelner Maßnahmen realisiert werden können. Moderne Lernformen sind zu berücksichtigen. Vorgaben der Bundesagentur sind mit einzubeziehen. Auch geplante Maßnahmen werden berücksichtigt. | QB | |

| | A | B | C |
|----|---|---|--|
| 1 | Name | Herr Taschenbier | Herr Leitmeir |
| 2 | Funktion | Lehrkraft | Honorarlehrkraft |
| 3 | Stand der Kompetenzen | → optimal; ↑ Entwicklungsbedarf ↓ nicht erforderlich | → optimal; ↑ Entwicklungsbedarf ↓ nicht erforderlich |
| 4 | Stand der Kompetenzen fächerübergreifend | | |
| 5 | Anwenden von Lernmethoden | → | → |
| 6 | Auswahl und Nutzung von Materialien | → | → |
| 7 | Experte im Sachgebiet | → | |
| 8 | Evaluationen durchführen | ↓ | |
| 9 | Entwicklum Curriculum | ↓ | ↓ |
| 10 | methodisch | → | → |
| 11 | pädagogisch | → | → |
| 12 | didaktisch | → | → |
| 13 | | | |
| 14 | Stand der Kompetenzen persönlich | | |
| 15 | Präsentationen erstellen | → | → |
| 16 | Konflikte managen | → | → |
| 17 | interkulturelle Kompetenzen | → | → |
| 18 | Führungskompetenz | ↑ | ↑ |
| 19 | Stand der Kompetenzen unternehmerisch | | |
| 20 | Kundenmanagement | → | → |
| 21 | Organisationsentwicklung | → | → |
| 22 | Verwalten der Organisation | → | → |
| 23 | Bewertung durch die Teilnehmer | → | → |
| 24 | Tätigkeiten im Unternehmen | Unterrichtsdurchführung, Teilnehmerberatung, Kundenakquise, Evaluationen, regelm. Datensicherung, Pflege Schüler-Online-Portal, Kursnetpflege | Unterrichtsdurchführung, Teilnehmerberatung |
| 25 | Unterrichtsfach | Ausbildung Kaufmännisch, Gesamter Stoff | Ausbildung Kaufmännisch, Experte Buchhaltung |
| 26 | Themenschwerpunkte | | Buchhaltung |
| 27 | Fortbildungsziele | Softwareschulung | Schulung extern "Führen mit Zielen", bis Januar 2013 |

| | | |
|---|---|---------|
|  | Prozessbeschreibung | 701PB00 |
| | Weiterbildungsmaßnahme nach AZAV | |

1. Ziel, Zweck und Geltungsbereich

Diese Beschreibung zeigt die Konzeption, Planung, Organisation und Durchführung von Maßnahmen der geförderten beruflichen Weiterbildung nach dem 3. Buch des SGB. Ziel dieser PB ist die Dokumentation und Abwicklung von FbW-Maßnahmen in Übereinstimmungen mit unseren Qualitätsstandards und den Anforderungen der AZAV. Hauptziel ist die nachhaltige Weiterbeschäftigung oder Wiedereingliederung von arbeitslosen Teilnehmern und von Arbeitslosigkeit bedrohten Arbeitnehmern. Die PB gilt für alle Maßnahmen, die von einer FKS zertifiziert werden.

2. Qualitätsziele

Der jeweilige Grad der Erreichung der nachfolgend genannten Zielgrößen Diese können folgende sein:

- Wiedereingliederungsquote
- Abbrecherquote
- Erfolgreich bestandene Abschlussprüfungen
- Rückmeldung von Lernenden, Lehrenden und Betrieben
- Erreichte Lernziele

3. Prozessverantwortlicher:

4. Anhänge und mitgeltende Unterlagen:

- [602Dk01 Qualifikationsübersicht](#)
- [701AA01 Fehlzeitenkonzept](#)
- [701AA02 Online-Schulungen](#)
- [701AA03 Umgang mit Bildungsgutscheinen](#)
- [701CL01 Konzeption einer Maßnahme](#)
- [701Fb01 Teilnehmerberatung](#)
- [701Fb02 Erfassung Arbeitsmarktrelevanz](#)
- [701Fb03 Teilnehmerbefragungsbogen](#)
- [701Fb04 Erfolgsbeobachtung/ Eingliederungsbilanz](#)
- [701Fb05 Dozenten-Feedback](#)
- [701Fb06 Profiling](#)
- [701Fb07 Unterrichtsnachweis](#)
- [701Fb08 Anwesenheitserfassung](#)
- [701Fb09 Weiterbildungsvertrag](#)
- [701Fb10 Musterzertifikat](#)
- [701Fb11 Praktikumsvereinbarung](#)
- [701Fb12 Beratungsprotokoll_Online-Schulungen](#)
- [701Fb13 Lehrmittelausgabe](#)

| | | |
|---------------------|-----------------------------------|---------|
| Prozessbeschreibung | Weiterbildungsmaßnahmen nach AZAV | 701PB00 |
|---------------------|-----------------------------------|---------|

| Vorgabe/ Hilfsmittel/ Input | Prozessschritt | Ergebnis | V | I |
|--|---|--|-----------|----|
| Teil 1: Grundsätzliches zur Konzeption von Bildungsmaßnahmen | | | | |
| Zusammenarbeit mit Betrieben und Berufsverbänden, Argen, AA; Arbeitsmarktkonferenzen, Bildungszielplanung Kassel, Arbeitsmarktrelevante Daten Analyse Stellenmarkt 701Fb02 Erfassung Arbeitsmarktrelevanz | 10 Erfassung und Auswertung arbeitsmarktrelevanter Daten | Kenntnis über die Erfordernisse am Arbeitsmarkt hinsichtlich nachhaltiger Wiedereingliederungschancen von Arbeitslosen oder von Arbeitslosigkeit betroffenen Teilnehmern | L, VW | L |
| Infobroschüren, Firmenbesuche, Eintragung in das Kursnet der Arbeitsagentur | 20 Maßnahmen der Berufsberatung und –werbung, Marketing und Teilnehmerakquise | Akquirierte Teilnehmer Interessierte Teilnehmer | L, VW, QB | |
| Maßnahmenspezifikation der FKS (Externes Dokument) 701CL01 Konzeption einer Maßnahme | 30 Konzipierung und Beschreibung der geplanten Maßnahmen | Spezifikation der Maßnahme hinsichtlich der Anforderungen §§179, 180 und §3 AZAV; Konzept zur Maßnahme | L | QB |
| §§179, 180 und §3 AZAV BDKS | 40 Zulassung der Maßnahme durch Fachkundige Stelle | Zulassungsurkunde | L | QB |
| Vorgaben durch Kammern oder ähnlichen Institutionen, Rahmenlehrpläne | 50 Bei geänderten Rahmenbedingungen sind diese für den weiteren Ablauf zu berücksichtigen; bei Änderungserfordernissen hinsichtlich Dauer, Inhalte, Umfang, Kosten ist bei FKS ein Änderungsantrag einzureichen oder eine neue Maßnahme zuzulassen | | L | |
| Teil 2: Der Ablauf der Bildungsmaßnahme | | | | |
| Qualifikationsübersicht Mitarbeiterdaten Personalordner Ggf. 701AA02 Online-Schulungen 602PB00 Qualifikation Personal 601PB00 Lerninfrastruktur | 60 Lehrpersonal auswählen und einteilen, Räume einplanen, Stundenplan | Lehrgangsplanung | L | |
| 701AA03 Umgang mit Bildungsgutscheinen 701Fb01 Teilnehmerberatung (Eignungsfeststellung) 701Fb06 Profiling Vertrag | 70 Beratung des Teilnehmers, Prüfung der Eingangsvoraussetzungen Erläuterung zu vertraglichen Vereinbarungen Beratung der Teilnehmer | Informierter Teilnehmer einschl. Aussage zur Teilnahmeempfehlung Bildungsgutschein | L | VW |
| Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein Kurzfragebogen der BA 701Fb09 Weiterbildungsvertrag | 80 Entgegennahme der Anmeldung und Übersendung Bildungsgutschein und Kurzfragebogen an AA oder Arge | Anmeldung | VW | L |

| | | |
|---|-------------------|---------|
|  | Arbeitsanweisung | 701AA01 |
| | Fehlzeitenkonzept | |

| | | |
|---|---|--|
| ähnlicher Gründe erfolgt immer in Absprache mit der Agentur für Arbeit. | | |
| <p>3. Grundsätzliche Maßnahmen zur Sicherstellung der Lernzielerreichung bei signifikanten Fehlzeiten im Maßnahmenverlauf (Richtwert ca. 10-20% im Durchschnitt):</p> <p>Allen Maßnahmen werden durchschnittliche Schwellenwerte für zulässige Fehlzeiten zugeschrieben, deren Überschreiten das Erreichen des Maßnahmeziels gefährden. Hierbei sind immer die bereits absolvierten Zeiträume und die Fehlzeitenabschnitte zu berücksichtigen. Nach Bewertung des individuellen Falls werden die Kostenträger informiert. Grundsatz: ab 10-20% Fehlzeit gilt das Maßnahmeziel als stark gefährdet. Eine genaue Einzelfallbetrachtung muss immer vorgenommen werden. Mit dem Teilnehmenden werden daraufhin Maßnahmen zur Kompensation der fehlenden Inhalte vereinbart.</p> <p>a. Teilnehmergegespräche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Fehlzeiten wird eine Vor- bzw. Nacharbeit des Unterrichtsstoffes vereinbart. • Bei häufigen Abwesenheitszeiten oder entschuldigten Fehltagen werden nachvollziehbare Gespräche zur Sicherstellung des Maßnahmeerfolgs und der fortwährend kontinuierlichen Anwesenheitszeit geführt. Die Inhalte werden in den teilnehmerbezogenen Akten dokumentiert. | <p>Verwaltung/ Lehrkraft</p> | |
| Hinweise | | |
| <p>Hinweise zu 2a:</p> <p>Gespräch mit Teilnehmenden</p> <p>Erörtern der Gründe; ggf. Konfrontation mit denjenigen Gründen, die für die vorangegangenen Fehlzeiten angegeben wurden.</p> <p>Beschreiben, welche wichtige Themen er verpasst hat</p> <p>Als letzte aller Möglichkeiten: Informieren über die Möglichkeiten der Abmahnung und Kündigung</p> <p>Wie geht es dem Teilnehmenden derzeit?</p> <p>Was war der Grund für seine Fehlzeit?</p> <p>Wie geht es der Familie? ... den Kindern in der Schule...? (oder andere relevante Fragen zum persönlichen Umfeld)</p> <p>Welche Vorschläge zur Verbesserung des Lernumfeldes gibt es? Gibt es Möglichkeiten zur Vorbeugung neuer Fehlzeiten?</p> | | |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | Formular | 701AA02 |
| | Arbeitsanweisung Online-Schulungen | |

- Nach der Kursanmeldung und spätestens 5 Tage vor Seminarbeginn erhält der/die Teilnehmende die Login Daten und eine Beschreibung wie man sich im Webinar anmeldet.
- Vor oder zum Seminarbeginn wird ein Test mit den Teilnehmenden durchgeführt; sofern erforderlich werden technische Probleme behoben
- Zum Seminarbeginn prüft der Dozent die Anwesenheit der Teilnehmenden und trägt diese in seine Teilnehmerliste für diesen Tag ein.
- Das Klassenbuch ist zu führen.
- Teilnehmerbezogene Hinweise und Besonderheiten werden protokolliert
- Einschränkungen der Verbindungen, Technische Probleme, Abwesenheiten, „Verlust“ des Teilnehmenden werden erfasst und ggf. Ausgleichsmaßnahmen mit den/dem Betroffenen vereinbart.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------|
|  | Formular | 701AA03 |
| | Umgang mit Bildungsgutscheinen | |

Diese Arbeitsanweisung ist eine Handlungshilfe und ergänzt die Prozessbeschreibung 701PB00 in den Punkten Nr. 5 bis Nr. 8 durch konkrete Benennung von Tätigkeiten aus der Sicht einer/eines Mitarbeiterin/ Mitarbeiters in der Verwaltung. Hier stehen die beiden Phasen 1. Organisatorisches vor Maßnahmebeginn und Organisatorisches unmittelbar im Maßnahmeverlauf.

Phase 1 (vor Maßnahmebeginn)

START:

1. Der potentielle Teilnehmer meldet sich erstmalig bei uns und hat durch die Arbeitsagentur/Jobcenter bereits einen Bildungsgutschein erhalten.

2. Im ersten Gesprächsteil muss die gewünschte/ geförderte Maßnahme klar werden. Dies kann sich ergeben

- aus den Angaben des Bildungsgutscheins, z.B. *Erwerb Staplerschein und Ladungssicherung*
- und aus den Äußerungen des potentiellen Teilnehmers

Maßnahme ermittelt?

Ja: weiter mit 3.

Nein: Kontaktaufnahme mit Arbeitsagentur zwecks Klärung von Fehlern/Unklarheiten, dann weiter mit 3

3. Ermittlung/Beantragung der *Maßnahmenummer*¹ für die zugelassene Maßnahme durch die Arbeitsagentur/Jobcenter

Bieten wir diese Maßnahme an und liegt auch eine *Maßnahmenummer* vor?

Ja: weiter mit 4

Nein: hier muss über die Zulassung einer weiteren Maßnahme entschieden werden. Falls dies nicht möglich ist, wird der potentielle Teilnehmer an kooperierende Träger weitervermittelt. Hier wäre dann ENDE der Arbeitsanweisung. Ansonsten weiter mit 4.

4. Im zweiten Gesprächsteil wird der Teilnehmer umfänglich hinsichtlich der im Beratungsprotokoll angegebenen Punkte informiert und die Voraussetzungen zur Teilnahme geklärt.

- a) Verwende hierfür das Formular **701Fb01 Beratungsprotokoll**
- b) Bildungsgutschein kopieren
- c) Zeiten und Inhalte erläutern (U-Zeiten, Dauer, Praktikumsphasen)
- d) Teilnehmer erhält „**Laufzettel**“ mit allen behördlichen/ Organisatorischen Wegen

¹ Maßnahmenzulassung durch die Fachkundige Stelle und Beantragung der Maßnahmenummer sind zwei verschiedene Vorgänge. Wenn eine Maßnahme durch die Fachkundige Stelle (FKS) zugelassen wurde muss anschließend eine **Maßnahmenummer** durch die Arbeitsagentur/Jobcenter beantragt werden. Dazu wird ein **Kurzfragebogen** ausgefüllt und dem Sachbearbeiter des ersten Teilnehmers übersendet. Die Daten zum Ausfüllen des Kurzfragebogens ergeben sich aus dem Maßnahmenzertifikat der FKS. Folgendes wird nun an die Arbeitsagentur gesendet: Träger- und Maßnahmenzertifikat, Kurzfragebogen mit Anhang, Bildungsgutschein. Anschließend übersendet die Arbeitsagentur die gewünschte Maßnahmenummer die auf die folgend eingehenden Bildungsgutscheine eingetragen wird. Erst damit kann künftig die Maßnahmeabrechnung erfolgen.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------|
|  | Formular | 701Fb11 |
| | Praktikumsvereinbarung | |

Zwischen dem Praktikumsbetrieb

| | |
|--|-------|
| Betriebsname/Betriebsbezeichnung: | |
| Ansprechpartner/verantwortlicher während des Praktikums: | |
| | Tel.: |
| Anschrift: | |

und Teilnehmer/in

| | | |
|---|---------|----------------|
| Name, | Vorname | |
| Straße | Nr. | +49 Telefon |
| PLZ/ Ort (im Folgenden der Praktikant/ die Praktikantin) | | |

**sowie
AKADEMIE**

zur Durchführung eines betrieblichen während einer Weiterbildungsmaßnahme gemäß den aufgeführten Bestimmungen.

Als Ansprechpartner des Maßnahmeträgers steht zu Verfügung:

| | | | |
|-----------------------|-----------------|----------------|--|
| Name/Funktion | | | |
| Erreichbarkeit | Tel.: 49 | E-Mail: | |

Eckdaten zum Praktikum:

| | |
|--|----------|
| Gesamtdauer: | 8 Wochen |
| Zeitraum von-bis: | |
| Betriebliche Präsenzzeit: von-bis | |
| Hinweis: Maximal 40 Std./Woche. Gesetzliche Bestimmungen sind dabei einzuhalten. | |

1. Pflichten des Praktikumsbetriebes

- Der Praktikumsbetrieb verpflichtet sich, im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten,
- a) Die Praktikumsinhalte durch eine oder mehrere geeignete Personen zu vermitteln:
 - b) mit dem Maßnahmeträger in allen des Praktikums betreffenden Fragen zusammen-zuarbeiten und die Nachweise entsprechend zu führen,
 - c) dem Praktikant/Praktikantin nach Beendigung des Praktikums eine Praktikumsbeurteilung (Anlage) auszustellen.
 - d) dem Maßnahmeträger über auftretende Fehlzeiten zu informieren und eingehende Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen zu übersenden.
 - e) den Praktikanten/die Praktikantin Gelegenheit zu geben, die zur Aufnahme in ein Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses dienen. Hierzu gehören Vorstellungsgespräche aber auch Termine bei der Arbeitsagentur/dem Jobcenter.

| | | |
|---|---|---------|
|  | Prozessbeschreibung | 702PB00 |
| | Unterauftragsvergabe bei geförderten Maßnahmen (nach AZAV) | |

1. Ziel, Zweck und Geltungsbereich

Diese Beschreibung zeigt die Sicherstellung der Qualitätsstandards bei Vergabe von Bildungsdienstleistungen an Unterauftragnehmer. Dies betrifft die Dokumentation und Abwicklung von FbW-Maßnahmen in Übereinstimmungen mit unseren Qualitätsstandards und den Anforderungen der AZAV. Die PB gilt für alle Maßnahmen, bei denen ein Maßnahmeteil über einen Unterauftragnehmer abgedeckt wird.

2. Qualitätsziele

- Alle Unterauftragnehmer sind bewertet oder befinden sich in der Bewertungsphase (bei neuen erstmalig beauftragten Unterlieferanten)
- Alle Unterauftragnehmer sind mit mindestens der Klassifizierung B bewertet
- Aufzeichnungen enthalten Angaben zu Anwesenheit, Thema, Zeiten
- Gesperrte Lieferanten sind gekennzeichnet

3. Prozessverantwortlicher:

Kursleitung

4. Anhänge und mitgeltende Unterlagen:

→ [702Dk01 Lieferantenbewertung](#)

→ [702Dk02 Spezifikation](#)

| | | |
|---|-----------------------------|----------------|
|  | Dokument | 703Fb01 |
| | Erhebungsbogen Erstgespräch | |

Datum: _____

| Persönliche Daten | |
|-------------------|--------------------|
| Name: | _____ |
| Vorname: | _____ |
| Straße: | _____ |
| PLZ, Wohnort: | _____ |
| Geburtsdatum: | _____ -ort: _____ |
| Muttersprache: | _____ |
| Telefon: | _____ Mobil: _____ |
| E-Mail: | _____ |

| Schulbildung | |
|-----------------------|----------------------------|
| Schulabschluss: | _____ Abschlussjahr: _____ |
| Schule: | _____ |
| Weitere Schulbesuche: | |
| von - bis: | _____ auf: _____ |
| von - bis: | _____ auf: _____ |
| von - bis: | _____ auf: _____ |
| von - bis: | _____ auf: _____ |

| Berufsausbildung | |
|------------------|-----------------------------|
| von - bis: | _____ als: _____ bei: _____ |
| von - bis: | _____ als: _____ bei: _____ |
| von - bis: | _____ als: _____ bei: _____ |

| | | |
|---|-----------------------------|---------|
|  | Dokument | 703Fb01 |
| | Erhebungsbogen Erstgespräch | |

| Beruflicher Werdegang | | |
|-----------------------|-------|-----------------------|
| von - bis: | _____ | als: _____ bei: _____ |
| von - bis: | _____ | als: _____ bei: _____ |
| von - bis: | _____ | als: _____ bei: _____ |
| Bemerkungen: | _____ | |
| | _____ | |

| Wohnsituation / Familienstand |
|--|
| <input type="checkbox"/> eigene Wohnung <input type="checkbox"/> bei den Eltern <input type="checkbox"/> in betreutem Wohnprojekt <input type="checkbox"/> Notunterkunft |
| <input type="checkbox"/> ledig <input type="checkbox"/> verheiratet <input type="checkbox"/> in fester Partnerschaft lebend |
| <input type="checkbox"/> Kinder |
| Lebt <input type="checkbox"/> im Haushalt <input type="checkbox"/> bei dem anderen Elternteil <input type="checkbox"/> _____ |

| Migrationshintergrund |
|---|
| Staatsangehörigkeit: _____ Geburtsland: _____ |
| In Deutschland seit: _____ |

| | | |
|---|-----------------------------|----------------|
|  | Dokument | 703Fb01 |
| | Erhebungsbogen Erstgespräch | |

| Kooperationspartner / Kontaktpersonen | | |
|---|-------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Berufsberatung | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> Jugendamt / Familienhilfe | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> Schulden / Schuldnerberatung | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> Delinquenz / Bewährungshilfe | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> gesetzliche Betreuung | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> betreutes Wohnen | Name: _____ | Tel.: _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | Name: _____ | Tel.: _____ |

| Sonstiges / Bemerkungen | |
|-------------------------|-------|
| Berufswunsch: | _____ |
| Werkbereich : | _____ |
| Bemerkungen: | _____ |
| | _____ |

| Jobcenter, Arbeitsagentur | |
|---------------------------|-----------------------|
| Kunden-Nr.: | _____ |
| Fallmanager/in: | _____ Tel.: _____ |
| Teilnahmedauer: | von: _____ bis: _____ |
| Verlängerung: | bis: _____ |
| Wochenarbeitsstunden: | _____ |

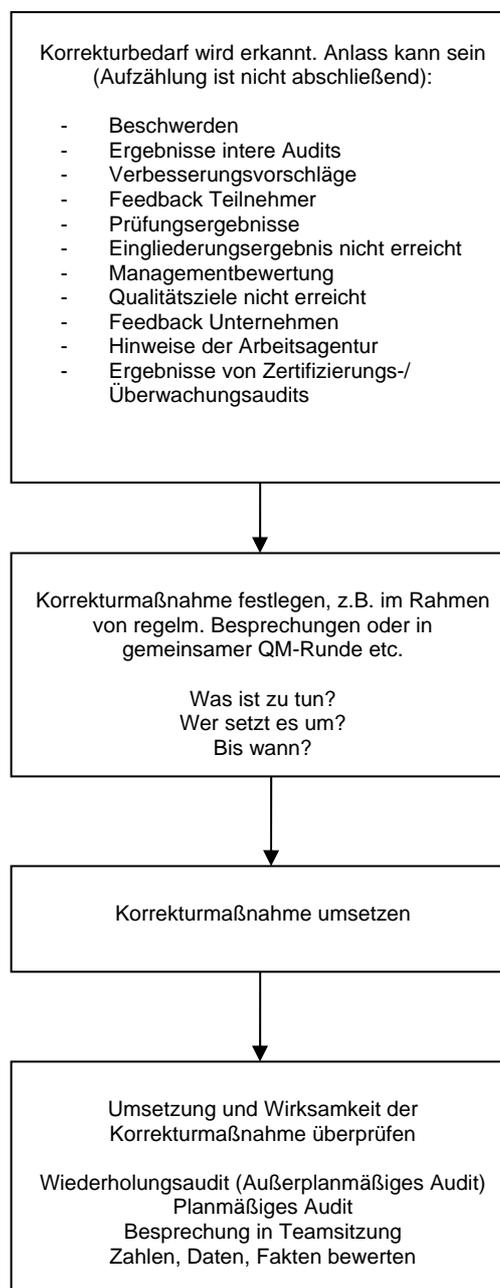
| | | |
|----------|--|---------|
| Akademie | Dokument | 800Dk01 |
| | Umgang mit Fehlern und Korrektur -Wissensdatenbank- | |

Ziel und Beschreibung des Verfahrens

Beschwerden, Verbesserungsvorschläge oder Fehler werden, wenn Sie einmal bekannt sind so beseitigt, dass Sie sich nicht wiederholen können. Hierzu werden Ursachen ermittelt und Maßnahmen mit Verantwortlichen und Terminen festgelegt.

In der nachfolgenden Tabelle sind Hinweise und Anweisungen zu verschiedenen bereits bekannten Situationen beschrieben, die aus Erfahrungen und Korrekturmaßnahmen entstanden sind. Diese Liste ist themenbezogen angeordnet und wird kontinuierlich weitergeführt.

1. Korrekturmaßnahmen



| | | |
|----------|--|---------|
| Akademie | Dokument | 800Dk01 |
| | Umgang mit Fehlern und Korrektur -Wissensdatenbank- | |

2. Vorgehensweise bei bekannten Problemsituationen

Die nachfolgende Liste ist permanent weiter zu entwickeln

Problemtyp:

[Bedarfsanalyse Bildungsmarkt](#)

[Bedarfsanalyse Interessent](#)

[Konzipierung von Maßnahmen](#)

[Arbeitsagentur](#)

[Organisatorisches Allgemein, Administrativ](#)

[Organisatorisches Maßnahmenbezogen](#)

[Lehr-/ Lernmittel](#)

[Räume](#)

[Referenten, Lehrkräfte](#)

| | |
|-----------------------------------|------------|
| | Checkliste |
| Checkliste für ein internes Audit | |

Inhalt Auditcheckliste

Qualitätsbereich 1: Bildungseinrichtung, Leitbild, Betriebsorganisation 2

Qualitätsbereich 2 Dokumentation und Qualitätsziele 3

Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse 4

Qualitätsbereich 4 Qualität der Bildungsarbeit..... 5

Qualitätsbereich 5 Personal/ Lehrpersonal 6

Qualitätsbereich 6 Unterrichtsorte und Räume 7

Qualitätsbereich 7 Teilnehmerbezogene Tätigkeiten/ Beratung + Durchführung..... 8

Qualitätsbereich 8 Teilnehmerbezogene Tätigkeiten/ Abschluss und Evaluation 10

Qualitätsbereich 9 Ständige Verbesserung 11

Die nachfolgenden Fragen müssen nicht bei jeder auditierten Person vollständig durchgearbeitet werden. Ggf. ist eine Aufteilung auf mehrere Personen sinnvoll. Vor Beginn der Befragung kann ein Rundgang durch die Räumlichkeiten erfolgen. Dabei ist zu achten auf berufsgenossenschaftlich relevante Aspekte, das Vorhandensein von Material, Kennzeichnung und ggf. Dokumenten. Zuvor kann auch erfragt werden, welche Ressourcen für den auditierten Bereich oder Mitarbeiter vorgesehen sind.

Die Befragung kann ergänzt werden, wenn zum Beispiel ein bekanntes Problem trotz Maßnahmen weiterhin besteht. Auch neue Mitarbeiter sollten auditiert werden.

Hinweise zu den Nachweisen auf Erfüllung und Eintragung in die nachfolgende Tabelle: Wenn Ergebnis ok: v + Nachweisdokument Wenn Ergebnis nicht ok: K = Korrektur erforderlich, Nr. (z.B. K1, K2,...)

Parallel oder im Anschluss ist der Auditbericht zu erstellen. Hier ein Ausschnitt aus dem Formblatt

| Nr. | Beschreibung | Durchführung erfolgt bis: | Erledigungsvermerk mit Datum |
|-----------|---|---------------------------------------|---|
| K1 | Zu 1 Zulassungsbedingungen Bisher keine Meldung an Zulassungsstelle, obwohl relevante Änderungen vorgenommen Korrektur: Änderungsmitteilung mit allen relevanten Angaben faxen an FKS | Datum, Verantwortlich: Herr Muster | Wenn erledigt, dann hier abhaken und Datum |

| √ | Fragesthema | Hinweis | Nachweis, Aufzeichnung | OK | Feststellungen |
|---|---|--|------------------------|----|----------------|
| | Qualitätsbereich 1: Bildungseinrichtung, Leitbild, Betriebsorganisation | | | | |
| | Profil der Einrichtung Wird das inhaltliche Profil der Einrichtung wird durch das Leitbild | dargestellt? Kommuniziert? | | | |
| | Ist das eingesetzte Werbematerial nach den Grundsätzen einer umfassenden und seriösen Information aufgebaut? | Kursnoteintragung -aktuell -vollständig -richtige Systematiknummer | | | |
| | Wie sind die Verantwortungen und Befugnisse innerhalb der Organisation festgelegt und bekannt gemacht? | Organisationsaufbau ist beschrieben: -Organigramm, Organisationsplan, -Stellenplan, Auflistung der -Qualifikationsübersicht -Vertretungsregelung | | | |
| | Personalverantwortung Mitarbeitergespräche Stellenbeschreibungen | -Beauftragung für Funktionen, z.B. Arbeitsicherheit, QMB | | | |
| | Finanzverantwortung, Leistungsfähigkeit Die Zuständigkeiten für das Finanz- und Rechnungswesen sind festgelegt. | -Regelmäßige VBG-Meldungen -Unfallversicherung der Teilnehmer -Vorstrafenfreiheit | | | |
| | Sind im Unternehmen bedeutende Änderungen vorgenommen worden, die der FKS gemeldet werden müssen? | Name, Eigentümer, Telefon, Adresse, Rechts- und Gesellschaftsstatus, Firmensitz, Nebstellen) Maßnahmenablauf, Kosten, Inhalte Weitere Niederlassung Geltungsbereich QM-System | | | |
| | Unterauftragnehmer Im Falle der Vergabe von Bildungsleistungen an Unterauftragnehmer (mehr als | Wird sichergestellt, dass der Unterauftragnehmer unsere Qualitätsstandards einhält? -Anforderungen, Vereinbarungen? | | | |

Weitere Seiten
finden Sie auf der
CD

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 (CD)