Für Private Arbeitsvermittler

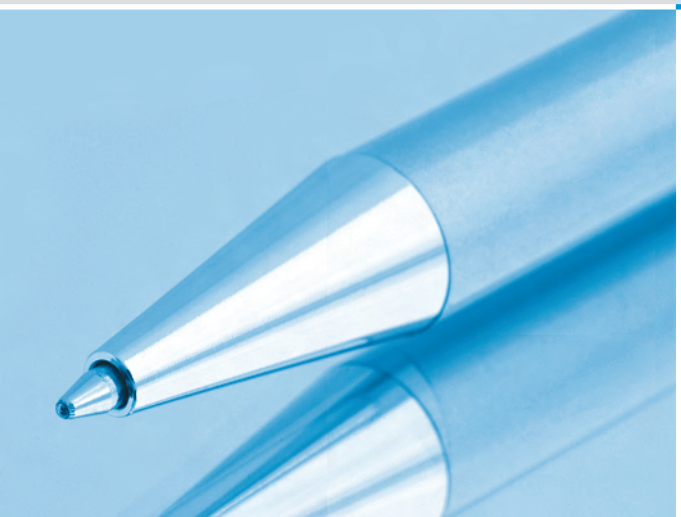
Leseprobe mit Auszügen

Dipl.-Ing. Th. Cloodt

Aufbau einer Qualitätsstruktur

für die
Zulassung als Träger nach SGB III und AZAV

360



Cloodt Verlag
Lehr- und Lernmittelverlag
Dipl.Ing.Thomas Cloodt

www.cloodt.de

Leseprobe Artikel 360 AZAV für Private Arbeitsvermittler

- Seiten aus dem Handbuch
- Seite(n) einer Vorlage
- Seite der Prozessbeschreibung
- Dokumentenverzeichnis

Cloodt Verlag

Qualitätsmanagement-Handbuch gemäß den Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung AZAV

Beispiel: Die ersten sieben Seiten aus dem Musterhandbuch PAV

Firma PA
-Privater Arbeitsvermittler-
PLZ Ort

Handbuch-Version: 01
Datum Freigabe: 25.10.2021

x Unterliegt dem Änderungsdienst
Dient nur zur Information

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

Kapitel	**Alle Handbuch-Änderungen im Überblick**					
	1. Änderung	2. Änderung	3. Änderung	4. Änderung	5. Änderung	6. Änderung
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
Datum, Unterschrift, Stempel **Leitung**						

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

1. Inkraftsetzung

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach AZAV der Firma PA.

Das System dient zum Leiten und Lenken des Unternehmens 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 Qualitätsmanagementsystem ist im vorliegenden Handbuch (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

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

Verwendete Abkürzungen und Begriffe

Wichtige Abkürzungen, die in diesem Handbuch verwendet werden:

AA	Arbeitsanweisung
AG	Arbeitgeber
AVGS	Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein
CL	Checkliste
Dk	Dokument
Doz	Dozent
Fb	Formblatt
GL	Geschäftsleitung, Leitung der Akademie
MA	Mitarbeiter
PB	Prozessbeschreibung
QMH	QM-Handbuch

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

2. Inhalt

1. Inkraftsetzung 2
2. Inhalt 3
3. Kurzdarstellung unseres Qualitätsmanagementsystems 5
3.1 System zur Qualitätssicherung und –entwicklung (Qualitätsmanagementsystem) 5
3.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems 6
4 Managementdokumentation und Prozessorientierung 7
4.1 Übersicht der Prozesse 7
4.2 Die Managementdokumentation 8
4.3 Funktion des QM-Handbuchs und Aufrechterhaltung 8
4.3.1 Nummerierung und Gliederung des QM-Handbuchs 9
4.3.2 Ausgabe des QM-Handbuchs 9
4.3.3 Änderungen im QM-Handbuch 9
4.4 Lenkung der mitgeltenden intern erstellten Dokumente 9
4.4.1 Erstellung von mitgeltenden gelenkten Dokumenten 10
4.4.2 Vergabe der Dokumenten-Nr. 10
4.4.3 Änderungen 10
4.5 Lenkung von externen Dokumenten 10
4.6 Lenkung von Aufzeichnungen 11
4.6.1 Die Aufbewahrungsorte der Aufzeichnungen: 12
4.6.2 Umgang mit Daten 13
5. Qualitätsverantwortung der Leitung 14
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung 14
5.2 Die Eckdaten des Unternehmens 14
5.3 Leitbild 14
5.4 Qualitätsziele 14
5.5 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit 15
5.6 Controlling Qualitätsmanagement/ Managementbericht 15
5.6.1 Abschluss der Managementbewertung 16
5.7 Ernennung eines Qualitätsbeauftragten 16
5.8 Organigramm 17
6. Qualifizierung und Fortbildung 18
6.1 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals 18
6.1.1 Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen, Ist-Stand 18
6.1.2 Fortbildungen auf persönlichen Wunsch 18
6.1.3 Qualifikationsbedarf 18
7. Vermittlung von Arbeitskräften 19
7.1 Kundenorientierung 19
7.2 Zuverlässigkeit in unseren Abläufen 19
7.2.1 Der Kernprozess Arbeitsvermittlung 19
7.3 Feedback Bewerber, Arbeitgeber 19
8. Verbesserung 20
8.1 Beschwerdemanagement 20
8.2 Bewertung der Vermittlungsprozesse 20

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

8.3 Bewertung der Funktionsweise unseres Qualitätsmanagements..... 21

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

3. Kurzdarstellung unseres Qualitätsmanagementsystems

3.1 System zur Qualitätssicherung und –entwicklung (Qualitätsmanagementsystem)

Unser System dient zum Leiten und Lenken des Unternehmens bezüglich der Qualität durch zielgerichtete und systematische Verfahren und kontinuierlichen Verbesserung. Darin integriert ist die Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Vorgaben. Zu diesen Vorgaben gehören auch die Vorgaben Arbeitsagenturen, Jobcenter und Fachkundigen Stellen.

Das „managen“ von Qualität bedeutet zusammengefasst:

- *Ein Leitbild liegt vor und wird ggf. aktualisiert*
- *Messbare Qualitätsziele werden festgelegt*
- *Anforderungen von Arbeitgebern, Bewerbern, Jobcentern, Arbeitsagenturen, Behörden sind bekannt und werden berücksichtigt*
- *Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes wird beobachtet und bei Entscheidungen berücksichtigt*
- *Der Kernprozess ist transparent, geplant und wird bei Bedarf verbessert, d.h. es besteht Einigkeit darüber, was am Ende herauskommen soll und mit welchen Mitteln und Verantwortlichkeiten dies erreicht werden soll (z.B. Prozessbeschreibung mit Angaben zu Ablauf, Verantwortlichkeiten, Tätigkeiten, Zielgrößen, erforderliche Ressourcen)*
- *Alle weiteren Prozesse oder Tätigkeiten, die Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung haben, werden in angemessenem Umfang geplant und transparent gemacht*
- *Die Kernkompetenzen des Unternehmens bleiben auch bei Veränderungen (z.B. bei Ausscheiden von Mitarbeitern) aufrechterhalten*
- *Fehler und deren Ursachen werden erkannt und beseitigt*
- *Verbesserungspotential wird erkannt und ggf. durch Maßnahmen umgesetzt*
- *Ein systematisches Beschwerdemanagement liegt vor*
- *Dokumente, Aufzeichnungen und sensible Daten werden „gelenkt“, d.h. es bestehen Regelungen was, wohin, durch wen und wie lange zur Verfügung steht oder vernichtet wird*
- *Feedback seitens der Kunden wird in einer geeigneten Form erfasst, sodass es zur kontinuierlichen Verbesserung herangezogen werden kann*
- *Die Verantwortlichkeiten und Tätigkeiten im Unternehmen sind festgelegt*
- *Der Qualifikationsbedarf des eigenen Personals wird geplant*
- *Die technischen und personellen Ressourcen, die zur Erreichung der Arbeitsergebnisse und Qualitätsziele erforderlich sind, werden geplant (z.B. Budget, Fortbildungen, Personal,…)*
- *Die interne Kommunikation ist so gestaltet, dass die geplanten Prozesse/ Abläufe, Verbesserungen, Qualitätsziele mit den Beteiligten erreicht/ umgesetzt werden können (z.B. Leitbild ist den Mitarbeitern bekannt; Bedeutung und Wichtigkeit der Tätigkeiten ist bekannt, Neuerungen werden mitgeteilt,…)*
- *Das QM wird auf dessen Wirksamkeit hin überprüft und bewertet*

Der Aufbau des Systems zur Sicherung der Qualität ist nach den Grundzügen der ISO 9001 aufgebaut und wird durch dieses Handbuch beschrieben und festgelegt.

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

3.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems und dieses Handbuchs bezieht sich auf den Bereich im Unternehmen, in dem Arbeitsvermittlung nach §45 des 3. Buches Sozialgesetzbuch betrieben wird.

Der Geltungsbereich umfasst den Fachbereich 02 Private Arbeitsvermittlung.

Standort/ Adresse:

Hauptstandort:

Zweigstelle:

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

4 Managementdokumentation und Prozessorientierung

In Anlehnung an die ISO 9000 definieren wir den Prozess als eine Tätigkeit, die Eingaben in Ergebnisse umwandelt. Versteht man die Kundenanforderung als Eingabe, die Arbeitsaufnahme eines Bewerbers als Ergebnis und Ressourcen und Führung als Mittel, so ist damit der größte Prozess beschrieben. Er umfasst alle betriebliche Tätigkeit.

4.1 Übersicht der Prozesse

Die Gesamtheit unserer Prozesse ist hier in einer Übersicht dargestellt:

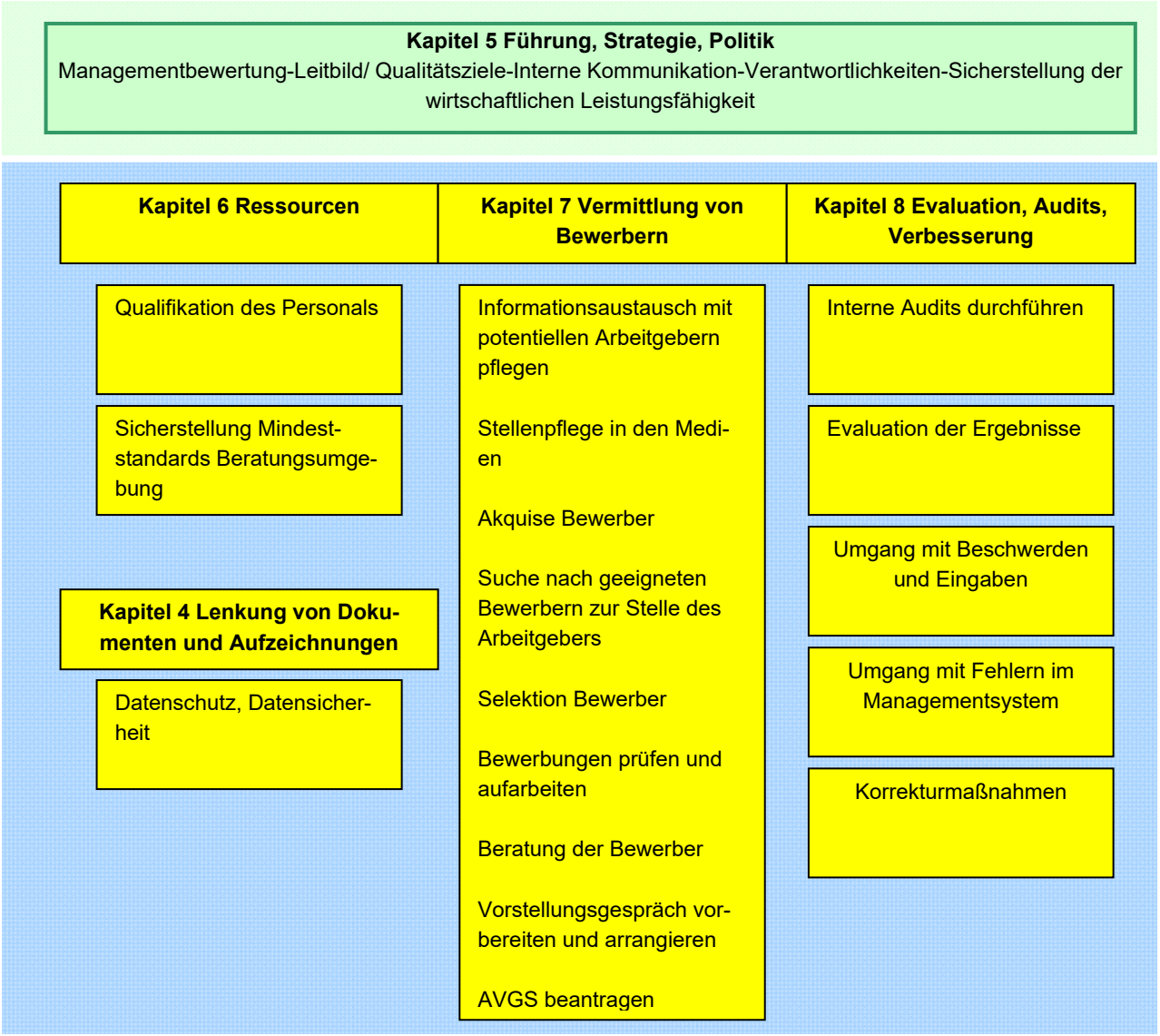


Abb. oben: Prozessübersicht mit Teilprozessen

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

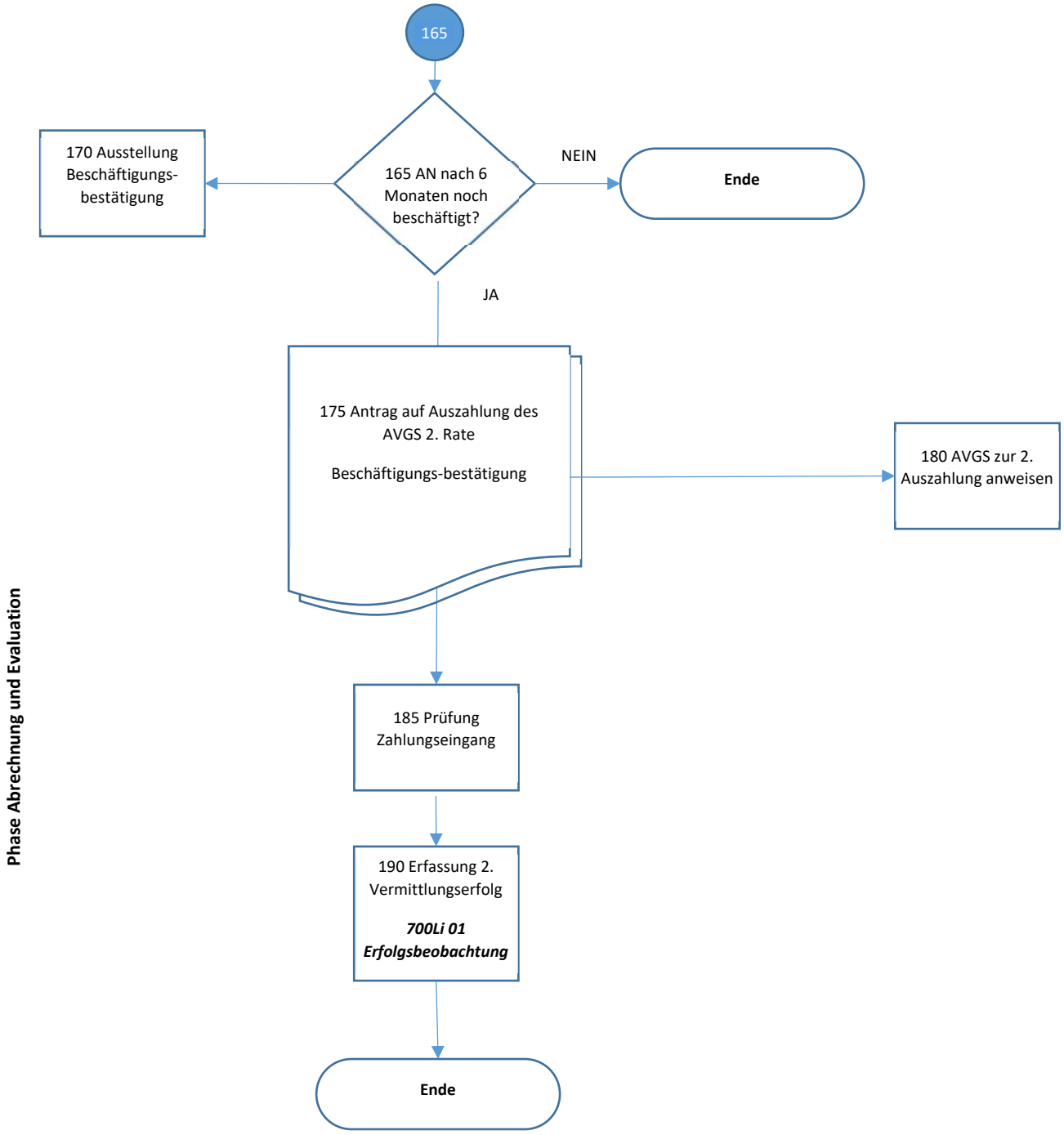
PA	Formular	800 Fb 01
	Protokoll Beschwerden und Fehler (Fehler erkennen und beseitigen Ursachen abstellen)	

Beispiel: Beschwerden/Fehler aufzeichnen und Bearbeitung überwachen

Datum:	**Kürzel Feststeller**
☐ Störung oder Fehler ☐ Reklamation / Beschwerde ☐ Verbesserungsvorschlag Bitte benennen: Stichworte zu Art und Umfang des Fehlers	
Ursache: z.B unklare Verantwortlichkeiten und Befugnisse, fehlende Beschreibungen, Anweisungen, Schulung Konzentrationsmangel / Stress / Überlastung	**Korrekturmaßnahme**
Zeitraum/ verantwortlich für Korrekturmaßnahme	
Korrekturmaßnahme umgesetzt und wirksam **Datum**	

© Copyright Verlag Cloodt, Thomas Cloodt, 34123 Kassel. Alle Rechte vorbehalten.

Beispiel: Seite 5 der Prozessbeschreibung Arbeitsvermittlung



Letzte Änderung: Datum

Beispiel: Dokumentenverzeichnis

Nr.	Name	Ersteller, Bearbeiter	Datum
	QM-Handbuch		
400…			
400 Dk 01	Verzeichnis der Dokumente		
400 Dk 02	Umgang mit Daten		
400 Fb 02	Verschwiegenheitserklärung		
500…			
500 Dk 01	Leitbild		
500 Fb 01	Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit		
500 Fb 02	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung		
500 Fb 03	Qualitätsziele		
500 Fb 04	Maßnahmenplan		
500 Fb 05	Managementbericht		
600…			
600 Dk 01	Qualifikationsübersicht		
700…			
700 Fb 01	Bewerbercheckliste		
700 Fb 02	Checkliste Bewerbungsgespräch		
700 Fb 03	Checkliste Stellenportale		
700 Fb 04	Feedback Teilnehmer		
700 Fb 05	Einverständniserklärung Teilnehmer		
700 Fb 06	Vermittlungsvertrag		
700 Fb 07	Verlaufsprotokoll zum Vermittlungsvertrag		
700 Li 01	Erfolgsbeobachtung FB02		

700 PB 01	Arbeitsvermittlungsprozess		
800…			
800 CL 01	Audit-Checkliste		
800 Fb 01	Protokoll Beschwerden und Fehler		
800 Fb 02	Audit Kurzbericht		

Oben genannte Dokumente sind von der Leitung freigegeben.