


Erfahrungsbericht Entwicklung BQM-Standard

Bielefeld, 09. Juni 2004

Referent:

Andreas Lemke, Leiter der Zertifizierungsstelle GUT Cert

 **GUT** Zertifizierungsgesellschaft für
Managementsysteme mbH Umweltgutachter
Heidelberger Strasse 64 a, 12435 Berlin

Tel.: (030) 53 60 62 - 3

Fax: (030) 53 60 62 - 49

E-Mail: info@gut-cert.de

Ausgangspunkt für die Entwicklung des BQM-Standard

- ◆ **Forderungen des SGB III nach einem System der Qualitätssicherung**
- ◆ **es gab kein Qualitätsmodell, das diesen Forderungen genau entsprach**
- ◆ **ISO 9001**
 - ❖ insgesamt umfangreicher als nach SGB III notwendig
 - ❖ spezielle Interpretationen verschiedener Forderungen für Bildungsträger erforderlich
 - ❖ Vokabular stammt vorwiegend aus der Industrie
- ◆ **EFQM**
 - ❖ setzt funktionierendes QM-System voraus
 - ❖ Selbstbewertung statt Fremdbewertung
 - ❖ sehr hohe Ansprüche
- ◆ **LQW und sonstige Qualitätssiegel**
 - ❖ sehr spezifisch auf Bildungsträger ausgerichtet
 - ❖ Anforderungen an Managementsystem teilweise nur gering ausgeprägt

Grundlage ISO 9001

- ◆ **Forderungen identifizieren, die für Bildungsträger nicht relevant sind**
 - ❖ Planung der Produktrealisierung (7.1)
 - ❖ Kundeneigentum (7.5.4)
 - ❖ Prüfmittellenkung (7.6)
 - ❖ ...
- ◆ **Forderungen anpassen, die für Bildungsträger sonst nicht verständlich sind**
 - ❖ personelle Ressourcen (6.2) und Beschaffung (7.4)
-> Beurteilung und Auswahl von Dozenten
 - ❖ Entwicklung (7.3)
-> Kurs-Entwicklung
 - ❖ Lenkung fehlerhafter Produkte (8.3), Verbesserung (8.5)
-> kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Typische Prozesse in Bildungsträgern

- ◆ **Teilnehmerprozesse**
 - ❖ Gewinnung
 - ❖ Begleitung während der Maßnahmen
 - ❖ Unterstützung bei der Vermittlung
- ◆ **Kursprozesse**
 - ❖ Kursentwicklung
 - ❖ Kursvorbereitung und -durchführung
 - ❖ Kurs-Evaluation
- ◆ **Prozess zur Marktbeobachtung**
- ◆ **Selbstevaluation (internes Audit)**

Erfahrungen aus BQM-Probeaudits

- ◆ **Probeaudits im Oktober 2003**
- ◆ **Ziel war die Prüfung der Anwendbarkeit**
 - ❖ der Forderungen des BQM-Standards,
 - ❖ der Regelungen zu Auditzeiten sowie
 - ❖ Übereinstimmung und Unterschiede zu anderen Systemen
- ◆ **einbezogen waren insgesamt drei Bildungsträger**
 - a) eine Niederlassung eines größeren Bildungsträgers, zertifiziert nach DIN EN ISO 9001
 - b) ein Bildungsträger mit insgesamt 12 Niederlassungen, zertifiziert nach DIN EN ISO 9001
 - c) ein Bildungsträger mit insgesamt 12 Niederlassungen, Managementsystem in Anlehnung an EFQM aufgebaut
- ◆ **Marktbeobachtung wurde nicht auditiert**
- ◆ **für b) und c) wurde das Matrixverfahren angewendet**

Ergebnisse der Probeaudits

- ◆ **gut funktionierende Managementsysteme**
- ◆ **insgesamt relativ wenige Beanstandungen**
- ◆ **kritische Abweichung nur bei c)**
 - ❖ keine wirksame interne Evaluierung (internes Audit), keine Prüfung auf Einhaltung der festgelegten Abläufe
 - ❖ dadurch Anwendung des Matrixverfahrens nicht möglich
- ◆ **Notwendigkeit für Verbesserungen**
 - ❖ Erfassung der Kundenzufriedenheit
 - ❖ Arbeitssicherheit
 - Arbeitsschutzunterweisungen
 - Prüfung der Elektrogeräte
 - Verstöße gegen Arbeitsschutzbestimmungen
 - Benutzung des Verbandbuches
- ◆ **weitere Verbesserungsmöglichkeiten**
 - ❖ Verwaltung der Softwarelizenzen
 - ❖ Bewertung und Auswahl von Dozenten

Auswertung der Erfahrungen

- ◆ **Bildungsträger mit Managementsystem nach DIN EN ISO 9001**
 - ❖ Einhaltung gesetzlicher Forderungen (Arbeitssicherheit)
 - ❖ Bewertung und Auswahl von Dozenten
 - ❖ Erfassung der Kundenzufriedenheit
- ◆ **Bildungsträger mit Managementsystem nach EFQM**
 - ❖ interne Selbstevaluation (internes Audit)
 - unabhängige Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben des Managementsystems
 - umfassende Prüfung aller Standorte und Prozesse
- ◆ **Erfahrungen für Bildungsträger mit LQW-Testierung bzw. mit anderen Qualitätssiegeln liegen noch nicht vor**

Ergebnisse der Testphase

- ◆ **Zeitaufwand für Auditierung wurde basierend auf den Erfahrungen festgelegt**
 - ❖ unabhängig von der Mitarbeiteranzahl, da diese durch Einbindung externer Dozenten und die spezifischen Kurse sehr unterschiedlich sein kann
 - ❖ Anzahl der Kurstage beinhaltet auch eine Anpassung an die Auslastung des Bildungsträgers
 - ❖ Matrixverfahren in Anlehnung an ISO 9001
- ◆ **Erfahrungen mit standardisierter Berichtstruktur**
- ◆ **Verringerung des Aufwandes durch Minimierung der Nebentätigkeiten**
- ◆ **Entwicklung eines Internet-basierenden Systems für die Auftragsabwicklung**