



Bildungsorganisationen — Managementsysteme für Bildungsorganisationen - Anforderungen und Empfehlungen zur Anwendung

(ISO 21001:2018)

Educational organizations — Management systems for educational
organizations — Requirements with guidance for use (ISO 21001:2018)

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des
organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour
leur application (ISO 21001:2018)

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards International
Standardisierung und Innovation
Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright © Austrian Standards International 2020

Alle Rechte vorbehalten Nachdruck oder Vervielfältigung,
Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger
nur mit Zustimmung gestattet!

E-Mail: service@austrian-standards.at

Internet: www.austrian-standards.at/nutzungsrechte

Verkauf von in- und ausländischen Normen und
Regelwerken durch

Austrian Standards plus GmbH

Heinestraße 38, 1020 Wien

E-Mail: service@austrian-standards.at

Internet: www.austrian-standards.at

Webshop: www.austrian-standards.at/webshop

Tel.: +43 1 213 00-300

Fax: +43 1 213 00-355

ICS	03.100.70; 03.180
Ident (IDT) mit	ISO 21001:2018 05
Zuständig	Komitee 249 Dienstleistungen und Prozesse der Personalentwicklung

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort	4
Vorwort	4
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	10
4 Kontext der Organisation	16
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	16
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien	17
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen	17
4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) (en: management system for educational organizations (EOMS))	18
5 Führung	18
5.1 Führung und Verpflichtung	18
5.1.1 Allgemeines	18
5.1.2 Schwerpunkt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern	19
5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	19
5.2 Politik	19
5.2.1 Entwicklung der Politik	19
5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie	20
5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation	20
6 Planung	21
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	21
6.2 Ziele einer Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung	21
6.3 Planung von Änderungen	22
7 Unterstützung	22
7.1 Ressourcen	22
7.1.1 Allgemeines	22
7.1.2 Personal	23
7.1.3 Infrastruktur	23
7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen	24
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	24
7.1.6 Wissen der Organisation	25
7.2 Kompetenz	25
7.2.1 Allgemeines	25
7.2.2 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	26
7.3 Bewusstsein	26
7.4 Kommunikation	26
7.4.1 Allgemeines	26
7.4.2 Kommunikationszwecke	27
7.4.3 Kommunikationsvereinbarungen	27
7.5 Dokumentierte Information	28
7.5.1 Allgemeines	28
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren	28
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	28
8 Betrieb	29
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	29
8.1.1 Allgemeines	29
8.1.2 Spezifische Ablaufplanung und Kontrolle von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	30
8.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	30
8.2 Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen	30

8.2.1	Bestimmung von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen	30
8.2.2	Mitteilung der Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen.....	31
8.2.3	Änderungen von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen.....	31
8.3	Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen.....	32
8.3.1	Allgemeines.....	32
8.3.2	Entwicklungsplanung	32
8.3.3	Entwicklungseingaben	32
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung.....	33
8.3.5	Entwicklungsergebnisse.....	34
8.3.6	Entwicklungsänderungen	35
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen	35
8.4.1	Allgemeines.....	35
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung.....	35
8.4.3	Informationen für externe Anbieter.....	36
8.5	Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen.....	36
8.5.1	Steuerung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	36
8.5.2	Identifizierung und Rückverfolgbarkeit	39
8.5.3	Eigentum der Interessierten Parteien	39
8.5.4	Erhaltung.....	39
8.5.5	Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden.....	40
8.5.6	Überwachung von Änderungen in den Bildungsprodukten und -dienstleistungen	40
8.6	Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	40
8.7	Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse	41
9	Bewertung der Leistung.....	41
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	41
9.1.1	Allgemeines.....	41
9.1.2	Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter	42
9.1.3	Andere Überwachungs- und Messanforderungen.....	42
9.1.4	Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	43
9.1.5	Analyse und Bewertung.....	43
9.2	Internes Audit.....	44
9.3	Managementbewertung.....	44
9.3.1	Allgemeines.....	44
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung.....	44
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung.....	45
10	Verbesserung.....	45
10.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	45
10.2	Fortlaufende Verbesserung	46
10.3	Möglichkeiten zur Verbesserung.....	46
Anhang A (normativ) Zusätzliche Anforderungen für frühkindliche Bildung		47
Anhang B (informativ) Grundsätze für ein MSBO.....		50
Anhang C (informativ) Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen.....		61
Anhang D (informativ) Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien		63
Anhang E (informativ) Prozesse, Maßstäbe und Werkzeuge in Bildungsorganisationen		68
Anhang F (informativ) Beispiel der Zuordnung zu regionalen Normen.....		71
Anhang G (informativ) Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen		74
Literaturhinweise		75

Nationales Vorwort

Das Komitee 249 „Dienstleistungen und Prozesse der Personalentwicklung“ hat beschlossen, die vorliegende ISO 21001:2018-05 als ÖNORM ISO in das nationale Normenwerk zu übernehmen.

Für die in den Literaturhinweisen genannten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden ÖNORMEN hingewiesen:

ISO 9000 siehe ÖNORM EN ISO 9000.

ISO 14001 siehe ÖNORM EN ISO 9001.

ISO 9241-11 siehe ÖNORM EN ISO 9241-11.

ISO 10002 siehe ÖNORM ISO 10002.

ISO 19011 siehe ÖNORM EN ISO 19011.

ISO/IEC 19788 (all parts) siehe ÖNORM EN ISO/IEC 19788 (alle Teile).

ISO/IEC 20000-5 siehe ONR ISO/IEC 20000-5.

ISO 26000 siehe ONR ISO 26000.

ISO/IEC 27001 siehe ONR ISO/IEC 27001.

Unter <https://www.austrian-standards.at/info-oenormen> finden Sie allgemeine Informationen zur Erstellung von Standards, ihrer Anwendung sowie der Bedeutung einiger spezifischer Benennungen und Regeln, nach denen ihr Inhalt erstellt wird.

Personenbezogene Aussagen in dieser ÖNORM sind im Sinne der Gleichstellung für alle Geschlechter aufzufassen bzw. auszulegen.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nicht staatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumententypen beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe <https://www.iso.org/directives-and-policies.html>).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe <https://www.iso.org/iso-standards-and-patents.html>).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die

Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe <https://www.iso.org/iso-standards-and-patents.html>.

Dieses Dokument wurde vom Projektausschuss PC/288, Verwaltungssysteme für Bildungsorganisationen – Anforderungen mit Anwendungshinweisen (en: Educational organizations management systems – Requirements with guidance for use) erstellt.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Dieses Dokument stellt ein gemeinsames Managementinstrument für Organisationen bereit, die Bildungsprodukte und -dienste anbieten, die in der Lage sind, die Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen.

0.2 Bedeutung

Bildungseinrichtungen haben einen dringenden und kontinuierlichen Bedarf daran zu bewerten, inwieweit sie die Anforderungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern sowie anderer relevanter Interessierter Parteien erfüllen und ihre Fähigkeit verbessern, dies auch in Zukunft tun zu können.

ANMERKUNG Eine Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungseinrichtungen ist in Anhang C enthalten.

Obwohl Bildungseinrichtungen und Lernende weltweit die Hauptnutzer dieses Dokuments sind, werden alle Interessierten Parteien von einem standardisierten Managementsystemen in Bildungseinrichtungen profitieren.

BEISPIEL Arbeitgeber, die Mitarbeiter zur Teilnahme an Bildungseinrichtungen ermutigen und diese fördern, können ebenfalls von diesem Dokument profitieren.

Die potenziellen Vorteile für eine Organisation, die sich aus der Umsetzung eines Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO) basierend auf diesem Dokument ergeben, sind Folgende:

- a) bessere Abstimmung der Ziele und Tätigkeiten mit der Politik (einschließlich Mission und Vision);
- b) Stärkung der gesellschaftlichen Verantwortung durch die Bereitstellung einer inklusiven, gerechten und qualitativ hochwertigen Bildung für alle;
- c) vermehrt individuelles Lernen und eine effektive Reaktion auf alle Lernenden und insbesondere auf Lernende mit besonderem Förderbedarf, Fernstudenten/innen und die Möglichkeiten des lebenslangen Lernens;
- d) konsistente Prozesse und Bewertungsinstrumente zum Nachweis und zur Steigerung von Wirksamkeit und Effizienz;
- e) erhöhte Glaubwürdigkeit der Organisation;
- f) ein Mittel, das den Bildungseinrichtungen ermöglicht, ihr Engagement für effektive Bildungsmanagementpraktiken unter Beweis zu stellen;
- g) ein Bewusstsein für organisatorische Verbesserungen;
- h) Abstimmung regionaler, nationaler, offener, proprietärer und anderer Normen in einem internationalen Rahmen;
- i) eine größere Beteiligung der Interessierten Parteien;
- j) Förderung von Exzellenz und Innovation.

0.3 Zusammenhang zwischen diesem Dokument und anderen internationalen Normen

Bei diesem Dokument handelt es sich um eine eigenständige Managementsystemnorm, die an der ISO 9001 ausgerichtet ist. Im Mittelpunkt stehen die Managementsysteme von Bildungseinrichtungen sowie deren Auswirkungen auf Lernende und andere relevante Interessierte Parteien.

Dieses Dokument entspricht den Anforderungen von ISO an Managementsystemnormen. Diese Anforderungen schließen eine „ISO-Grundstruktur für Managementsystemnormen“ ein – dazu gehören ein identischer Haupttext und gemeinsame Begriffe mit Kerndefinitionen – die entworfen wurde, um die Umsetzung für diejenigen Anwender zu erleichtern, die mehrere ISO-Managementsystemnormen verwirklichen.

Dieses Dokument kann zusammen mit regionalen, nationalen, offenen, proprietären und anderen Normen oder ähnlichen Dokumenten umgesetzt werden.

ANMERKUNG Anhang F gibt ein Beispiel dafür, wie dieses Dokument neben dem Europäischen Bezugsrahmen für Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung (en: European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training – EQAVET) umgesetzt werden kann.

0.4 Richtlinien für MSBO

Dieses MSBO beinhaltet die folgenden Managementprinzipien:

- a) Konzentration auf Lernende und andere Leistungsempfänger;
- b) visionäre Führung;
- c) Einbeziehung von Personen;
- d) prozessorientierter Ansatz;
- e) Verbesserung;
- f) faktengestützte Entscheidungen;
- g) Beziehungsmanagement;
- h) gesellschaftliche Verantwortung;
- i) Zugänglichkeit und Gerechtigkeit;
- j) ethisches Verhalten im Bildungswesen;
- k) Datensicherheit und -schutz.

ANMERKUNG Die Details dieser Richtlinien werden in Anhang B analysiert.

0.5 Prozessorientierter Ansatz

0.5.1 Allgemeines

Dieses Dokument fördert die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes bei der Entwicklung, Durchführung und Verbesserung der Wirksamkeit eines MSBO, um die Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger durch die Erfüllung der Anforderungen zu erhöhen. Spezifische Anforderungen, die für die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes von wesentlicher Bedeutung sind, sind in 4.4 enthalten.

Das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse als ein System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation beim Erreichen ihrer beabsichtigten Ergebnisse bei. Dieser Ansatz ermöglicht es der Organisation, die Zusammenhänge und Wechselbeziehungen von Prozessen des Systems so zu steuern, dass die Gesamtleistung der Organisation verbessert werden kann.

Der prozessorientierte Ansatz umfasst die systematische Festlegung und Steuerung von Prozessen und deren Wechselwirkungen, sodass die angestrebten Ergebnisse mit der Politik, den Zielen und der strategischen Ausrichtung der Organisation übereinstimmen. Die Steuerung der Prozesse und des Systems als Ganzes kann durch den PDCA-Zyklus (siehe 0.5.2) erreicht werden, dessen Hauptaugenmerk auf risikobasiertem Denken (siehe 0.5.3) liegt, um Chancen zu nutzen und unerwünschte Ergebnisse zu verhindern. Die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes in einem MSBO ermöglicht Folgendes:

- Verstehen der Anforderungen und deren fortlaufende Einhaltung;
- die Betrachtung der Prozesse im Hinblick auf die Wertschöpfung;
- Erreichen einer wirksamen Prozessleistung;
- Verbesserung von Prozessen basierend auf der Bewertung von Daten und Informationen.

Bild 1 stellt eine schematische Darstellung eines Prozesses dar und zeigt die Wechselwirkung seiner Elemente. Die für die Steuerung benötigten Kontrollpunkte zur Überwachung und Messung sind für jeden Prozess spezifisch und ändern sich in Abhängigkeit von den damit zusammenhängenden Risiken.

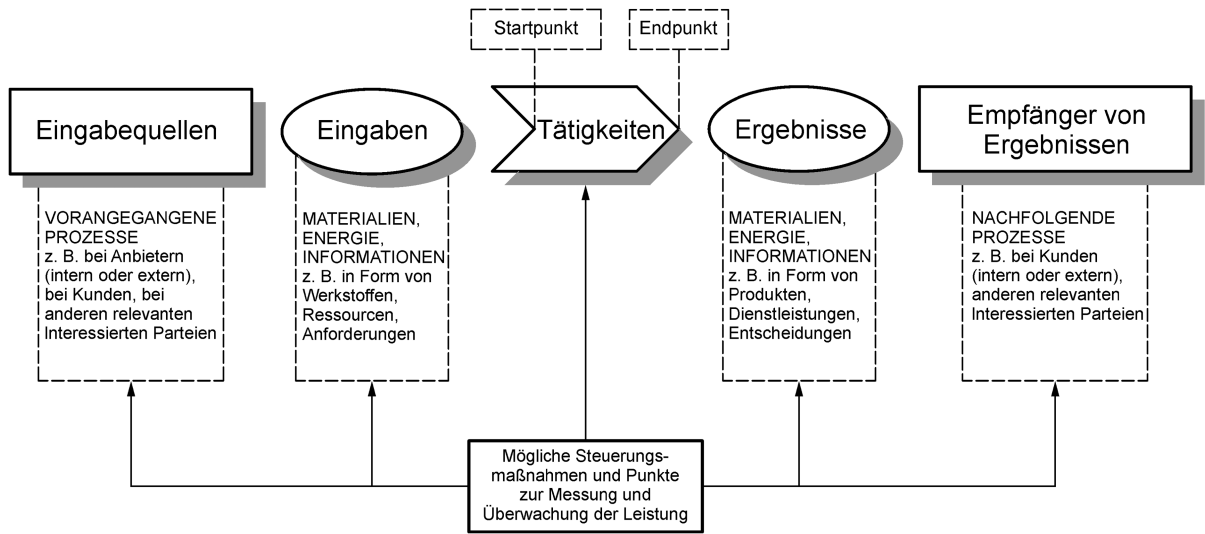
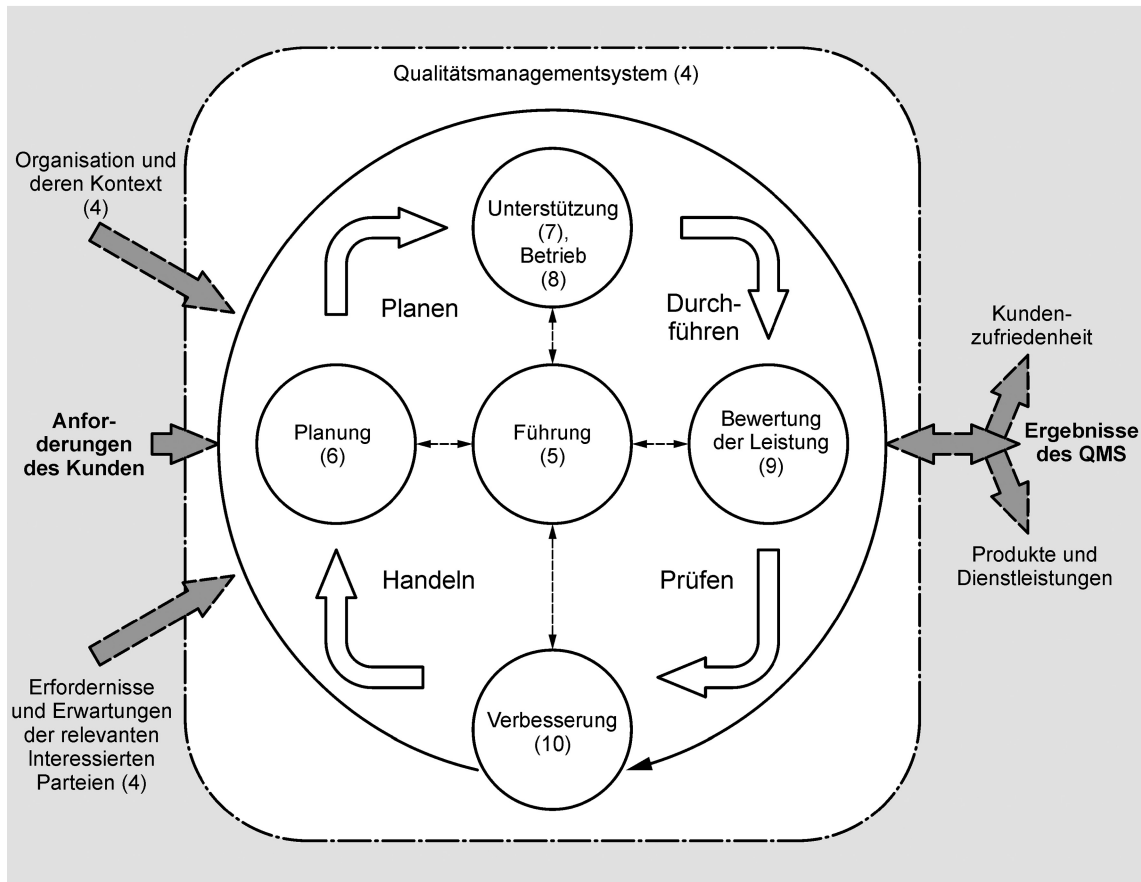


Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines einzelnen Prozesses (Bewertung der Wirksamkeit des Bildungsprozesses)

0.5.2 Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Zyklus

Auf alle Prozesse und auf das MSBO als Ganzes kann der „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus (PDCA, en: Plan-Do-Check-Act) angewendet werden. Bild 2 veranschaulicht, wie Abschnitt 4 bis Abschnitt 10 in den PDCA-Zyklus eingebunden werden können.



ANMERKUNG Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf die Abschnitte in diesem Dokument.

Bild 2 — Darstellung der Struktur dieses Dokuments im PDCA-Zyklus

Der PDCA-Zyklus kann kurz wie folgt beschrieben werden:

- **Planen:** Festlegen von Zielen des Systems und der Teilprozesse und Festlegen von Ressourcen, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger und der Politik der Organisation notwendig sind, sowie Ermitteln und Behandeln von Risiken und Chancen;
- **Durchführen:** Umsetzen des Geplanten;
- **Prüfen:** Überwachen und (sofern zutreffend) Messen von Prozessen und den daraus resultierenden Bildungsprodukten und -dienstleistungen im Hinblick auf Politik, Ziele, Anforderungen und geplante Tätigkeiten, sowie Berichterstattung über die Ergebnisse;
- **Handeln:** Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung der Leistung, soweit notwendig.

0.5.3 Risikobasiertes Denken

Risikobasiertes Denken ist zum Erreichen eines wirksamen MSBO unerlässlich. Die Erfüllung der Anforderungen dieses Dokuments verlangt von der Organisation, dass sie Maßnahmen plant und umsetzt, mit denen Risiken und Chancen behandelt werden. Die Behandlung von sowohl Risiken als auch Chancen bildet eine Grundlage für die Steigerung der Wirksamkeit des MSBO, für das Erreichen von verbesserten Ergebnissen und für das Vermeiden von negativen Auswirkungen.

Chancen können sich infolge einer Situation ergeben, die sich günstig auf das Erreichen eines beabsichtigten Ergebnisses auswirkt, z. B. eine Reihe von Umständen, die es der Organisation ermöglicht, Lernende und andere Leistungsempfänger zu gewinnen, neue Bildungsprodukte und -dienstleistungen zu entwickeln, Abfälle zu verringern oder die Produktivität zu verbessern. Maßnahmen zur Behandlung von Chancen können außerdem die Betrachtung zugehöriger Risiken einschließen. Risiko ist die Auswirkung von Ungewissheiten, und jede dieser Ungewissheiten kann positive oder negative Auswirkungen besitzen. Eine positive Abweichung, die aus einem Risiko hervorgeht, kann eine Chance liefern, wobei jedoch nicht alle positiven Auswirkungen eines Risikos in Chancen resultieren.

0.6 Mission, Vision und Strategie der Organisation

Bild 3 stellt die MSBO-Strategie in Bezug auf die Mission und die Vision einer Organisation dar.

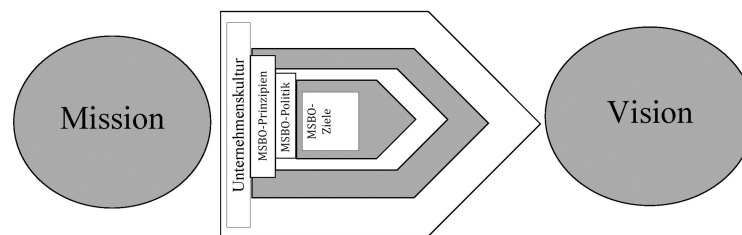


Bild 3 — MSBO-Strategie in Bezug auf Mission und Vision

Die Grundsatzserklärungen des MSBO werden von der Kultur der Organisation (allen Überzeugungen und Werten, die das Verhalten bestimmen) und den Prinzipien des MSBO umrahmt. Die Grundsatzserklärungen des MSBO wiederum bilden den Rahmen für die Festlegung der MSBO-Ziele, die regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass die Mission der Organisation effektiv und effizient erfüllt wird, während gleichzeitig der kontinuierliche Weg zur Erreichung der Vision der Organisation beschritten wird. Die Artikulierung dieser Elemente wird üblicherweise als Strategie bezeichnet.

0.7 Zusätzliche Anforderungen und Anleitung

Anhang A legt zusätzliche Anforderungen an die frühkindliche Bildung für Organisationen fest, die diese Dienstleistung anbieten.

Anhang B enthält die Grundsätze für ein MSBO.

Anhang C enthält eine Klassifizierung der Interessierten Parteien,

Anhang D enthält Leitlinien für die Kommunikation mit Interessierten Parteien.

Anhang E enthält Leitlinien zu Prozessen, Maßstäben und Instrumenten in Bildungsorganisationen.

Anhang F enthält Beispiele für die Übereinstimmung mit regionalen Normen.

Anhang G beschreibt die Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen an ein Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) fest, wenn eine Organisation:

- a) ihre Fähigkeit darlegen muss, dass sie den Erwerb und die Entwicklung von Kompetenzen durch Lehren, Lernen oder Forschen unterstützt;
- b) danach strebt, die Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Beschäftigten durch wirksame Anwendung des MSBO zu erhöhen, einschließlich der Prozesse zur Verbesserung des Systems und zur Zusicherung der Einhaltung von Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger.

Alle Anforderungen dieses Dokuments sind allgemeiner Natur und auf jede Organisation zutreffend, die ein Curriculum verwendet, um die Kompetenzentwicklung durch Lehren, Lernen oder Forschen zu unterstützen, unabhängig von Art, Umfang und Art der Bereitstellung.

Dieses Dokument kann auf Bildungsorganisationen innerhalb größerer Organisationen angewendet werden, die sich nicht hauptsächlich mit Bildung beschäftigen, wie z. B. bestimmte Abteilungen der Berufsbildung.

Dieses Dokument gilt nicht für Organisationen, die nur Bildungsprodukte herstellen oder produzieren.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe:

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp/ui>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1 Organisation

Person (3.35) oder Gruppe von Menschen mit eigenen Aufgabenbereichen verbunden mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen, um eigene Ziele (3.8) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Wohltätigkeitsorganisation oder Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

3.2 Interessierte Partei Anspruchsgruppe

Person (3.35) oder Organisation (3.1), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen oder davon beeinflusst sein bzw. sich davon beeinflusst fühlen kann

Anmerkung 1 zum Begriff: **Anhang C** enthält eine Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen (3.22).

3.3

Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

Anmerkung 1 zum Begriff: „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für die Organisation (3.1) und Interessierte Parteien (3.2) übliche oder allgemeine Praxis ist, dass das entsprechende Erfordernis oder die entsprechende Erwartung vorausgesetzt wird.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine festgelegte Anforderung ist eine, die beispielsweise in dokumentierter Information (3.11) enthalten ist.

3.4

Managementsystem

mehrere zusammenhängende und sich gegenseitig beeinflussende Elemente einer Organisation (3.1), um Politik (3.7), Ziele (3.8) und Prozesse (3.12) zum Erreichen dieser Ziele festzulegen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Managementsystem kann eine oder mehrere Disziplinen behandeln.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Elemente des Systems beinhalten die Struktur der Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten, Planung sowie Betrieb.

Anmerkung 3 zum Begriff: Der Anwendungsbereich eines Managementsystems kann die ganze Organisation, bestimmte Funktionen der Organisation, bestimmte Bereiche der Organisation oder eine oder mehrere Funktionen über eine Gruppe von Organisationen hinweg umfassen.

3.5

oberste Leitung

Person (3.35) oder Personengruppe, die eine Organisation (3.1) auf der obersten Ebene führt und steuert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die oberste Leitung ist innerhalb der Organisation in der Lage, Verantwortung zu delegieren und Ressourcen bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des Managementsystems (3.4) nur einen Teil einer Organisation umfasst, bezieht sich der Begriff „oberste Leitung“ auf diejenigen, die diesen Teil der Organisation führen und steuern.

3.6

Wirksamkeit

Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden

3.7

Politik

Leitlinien

Absichten und Ausrichtung einer Organisation (3.1), wie sie von der obersten Leitung (3.5) formell ausgedrückt sind

3.8

Ziel

zu erreichendes Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ziel kann strategisch, taktisch oder operativ sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können sich auf verschiedene Disziplinen beziehen (z. B. pädagogische, finanzielle, gesundheits- und sicherheitsbezogene sowie umweltbezogene Ziele) und für verschiedene Ebenen gelten (z. B. strategisch, organisationsweit, projekt-, produkt-, prozessbezogen).

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Ziel kann auf andere Weise ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, als Zweck, als betriebliches Kriterium, als Ziel eines MSBO oder durch andere Wörter mit ähnlicher Bedeutung (en: aim, goal, target).

Anmerkung 4 zum Begriff: Im Zusammenhang mit MSBO werden von der Organisation im Einklang mit der MSBO-Politik (3.7) die Ziele des MSBO festgelegt, um bestimmte Ergebnisse zu erzielen.

3.9

Risiko

Auswirkung von Ungewissheiten

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten – in positiver oder negativer Hinsicht.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ungewissheit ist der Zustand des auch teilweisen Fehlens von Informationen im Hinblick auf das Verständnis eines Ereignisses oder Wissen (3.42) über ein Ereignis, seine Folgen oder seine Wahrscheinlichkeit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Risiko wird häufig durch Bezugnahme auf mögliche „Ereignisse“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) und „Folgen“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), oder durch eine Kombination beider charakterisiert.

Anmerkung 4 zum Begriff: Risiko wird häufig mittels der Folgen eines Ereignisses (einschließlich Veränderungen der Umstände) in Verbindung mit der „Wahrscheinlichkeit“ (ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) seines Eintretens beschrieben.

3.10

Kompetenz

die Fähigkeit, Wissen (3.42) und Fertigkeiten (3.41) anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, bedeutet, dass der Lernende (3.25) in verschiedenen Kontexten oder Situationen mit Verantwortungsbewusstsein und Autonomie angemessene Grundhaltungen und Verhalten zeigt.

3.11

dokumentierte Information

Information, die von einer Organisation (3.1) kontrolliert und aufrechterhalten werden muss, und das Medium, auf dem sie enthalten ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dokumentierte Information kann in jeglichem Format oder Medium vorliegen sowie aus jeglicher Quelle stammen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Dokumentierte Information kann sich beziehen auf:

- das Managementsystem (3.4), einschließlich damit verbundener Prozesse (3.12);
- erstellte Informationen, die die Organisation in die Lage versetzen, arbeiten zu können (Dokumentation);
- Nachweise erreichter Ergebnisse (Aufzeichnungen).

3.12

Prozess

mehrere zusammenhängende und sich gegenseitig beeinflussende Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandeln

3.13

Leistung

messbares Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Leistung kann sich entweder auf quantitative oder qualitative Feststellungen beziehen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Leistung kann sich auf das Führen und Steuern von Tätigkeiten, Prozessen (3.12), Produkten (einschließlich Dienstleistungen), Systemen oder Organisationen (3.1) beziehen.

3.14

ausgliedern

Treffen einer Vereinbarung, bei der eine externe Organisation (3.1) einen Teil einer Funktion oder eines Prozesses (3.12) einer Organisation wahrnimmt bzw. durchführt

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine externe Organisation befindet sich außerhalb des Anwendungsbereichs des Managementsystems (3.4), obwohl die ausgegliederte Funktion oder der ausgegliederte Prozess im Rahmen des Anwendungsbereichs liegen.

3.15

Überwachung

Bestimmung des Zustands eines Systems, eines Prozesses (3.12) oder einer Tätigkeit

Anmerkung 1 zum Begriff: Zum Bestimmen des Zustands kann es erforderlich sein zu prüfen, zu beaufsichtigen oder kritisch zu beobachten.

3.16

Messung

Prozess (3.12) zum Bestimmen eines Werts

3.17

Audit

systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess (3.12) zum Erlangen von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Audit kann ein internes (Erstparteien-Audit) oder externes (Zweitparteien- oder Drittparteien-Audit) Audit sein und es kann ein kombiniertes Audit sein (Verbindung zweier oder mehrerer Disziplinen).

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein internes Audit wird von der Organisation (3.1) selbst durchgeführt, oder von einer externen Seite in ihrem Auftrag.

Anmerkung 3 zum Begriff: „Auditnachweise“ und „Auditkriterien“ sind in ISO 19011 festgelegt.

3.18

Konformität

Erfüllung einer Anforderung (3.3)

3.19

Nichtkonformität

Nichterfüllung einer Anforderung (3.3)

3.20

Korrekturmaßnahme

Maßnahme zum Beseitigen der Ursache einer Nichtkonformität (3.19) und zum Verhindern des erneuten Auftretens

3.21

ständige Verbesserung

wiederkehrende Tätigkeit zum Steigern der Leistung (3.13)

3.22

Bildungsorganisationen

Organisation (3.1), deren Kerngeschäft die Bereitstellung von Bildungsprodukten (3.24) und Bildungsdienstleistungen (3.23) ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann auf Bildungsorganisationen innerhalb größerer Organisationen angewendet werden, die sich nicht hauptsächlich mit Bildung beschäftigen, wie z. B. bestimmte Abteilungen der Berufsbildung.

3.23

Bildungsdienstleistung

Prozess (3.12), der den Erwerb und die Entwicklung von Kompetenzen (3.10) der Lernenden (3.25) durch Unterrichten (3.39), Lernen oder Forschen unterstützt

3.24

Bildungsprodukt

Lernressource

materielle oder immaterielle Güter, die zur pädagogischen Unterstützung einer Bildungsdienstleistung (3.23) verwendet werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Bildungsprodukte können entweder physisch oder digital sein und umfassen Lehrbücher, Arbeitsbücher, Arbeitsblätter, Lernspiele (z. B. Formen, Bausteine), Karteikarten, Workshops für Lehrende (3.27), Sachbücher, Bücher, Poster, Lernspiele, Applikationen, Websites, Software, Online-Bildungsmaßnahmen (3.33), Aktivitätsbücher, Bildromane, Nachschlagewerke, DVDs, CDs, Magazine und Zeitschriften, Studienführer, Handbücher für Lehrende, Laboratorien, Modelle, Filme, Fernsehshows, Webcasts, Podcasts, Karten und Atlanten, Normen, Technische Spezifikationen und Fallstudien.

Anmerkung 2 zum Begriff: Bildungsprodukte können von allen Beteiligten, einschließlich der Lernenden (3.25), hergestellt werden.

3.25

Lernende

Leistungsempfänger (3.26), die Kompetenzen (3.10) durch Bildungsdienstleistungen (3.23) erlernen und entwickeln

3.26

Leistungsempfänger

Person (3.35) oder Gruppe von Personen, die von den Produkten und Dienstleistungen einer Bildungsorganisation (3.22) profitiert und zu deren Dienst die Bildungsorganisation aufgrund ihrer Mission (3.31) verpflichtet ist

Anmerkung 1 zum Begriff: [Anhang D](#) enthält eine Liste der Leistungsempfänger.

3.27

Lehrende

Person (3.35), die unterrichtet (3.39)

Anmerkung 1 zum Begriff: In verschiedenen Kontexten werden Lehrende manchmal als Lehrer, Trainer, Lehrkraft, Lernbegleiter, Tutor, Berater, Professor, Dozent oder Mentor bezeichnet.

3.28

Curriculum

dokumentierte Information (3.11) darüber, was, warum, wie und wie gut die Lernenden (3.25) auf systematische und bewusste Weise lernen sollten

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Curriculum kann die Lernziele oder Ziele (3.8), den Inhalt, Lernergebnisse, den Unterricht (3.39) und Lernmethoden, Indikatoren für die Leistung (3.13), Bewertungsmethoden oder den mit dem Lernen verbundenen Forschungsplan umfassen, ist jedoch nicht darauf beschränkt. Er kann auch als Kompetenzprofil (3.10), Kompetenznachweis, Studienprogramm (3.34) oder Lehrplan bezeichnet werden.

3.29

gesellschaftliche Verantwortung

Verantwortung einer Organisation (3.1) für die Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Tätigkeiten auf die Gesellschaft und die Umwelt durch transparentes und ethisches Verhalten, das

- zu einer nachhaltigen Entwicklung, einschließlich Gesundheit und Wohlbefinden der Gesellschaft, beiträgt;
- die Erwartungen der Interessierten Parteien (3.2) berücksichtigt;
- den geltenden Gesetzen und den internationalen Verhaltensnormen entspricht; und
- in der gesamten Organisation integriert ist und in ihren Beziehungen ausgeübt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Zu den Tätigkeiten zählen Produkte, Dienstleistungen und Prozesse (3.12).

Anmerkung 2 zum Begriff: Beziehungen beziehen sich auf die Tätigkeiten einer Organisation in ihrem Einflussbereich.

[QUELLE: ISO 26000:2010, 2.18, modifiziert – Das Wort „Stakeholder“ wurde durch das Wort „Interessierte Parteien“ ersetzt.]

3.30

Vision

Bestrebungen einer Organisation (3.1) in Bezug auf ihren gewünschten zukünftigen Zustand und ordnungsgemäß auf ihre Mission (3.31) abgestimmt

3.31

Mission

Existenzzweck

Grund des Bestehens, der Auftrag und Anwendungsbereich einer Organisation (3.1), bezogen auf den Kontext, in dem sie tätig ist

3.32

Strategie

Plan, die Mission (3.31) der Organisation (3.1) zu erfüllen und damit die Vision (3.30) der Organisation zu erreichen

3.33

Bildungsmaßnahme

verschiedene Unterrichts- (3.39) und Lernaktivitäten, um die festgelegten Ziele (3.8) oder Lernergebnisse zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Bildungsmaßnahme wird manchmal als Bildungsmaßnahme mit Leistungspunkten (Credit Points) oder als Studienfach bezeichnet.

3.34

Programm

einheitliche Zusammenstellung von Bildungsmaßnahmen (3.33) zur Erreichung definierter Ziele (3.8) oder Lernergebnisse, die zu einer Anerkennung führen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Anerkennung kann in Form eines Abschlusses, eines Abschlusszeugnisses, einer Teilnahmebestätigung oder eines Leistungsnachweises, einer Dienstmarke, eines Diploms und in anderen Formen erfolgen.

3.35

Person

Einzelperson

Mensch, d. h. eine natürliche Person, die als eine bestimmte unteilbare Einheit handelt oder als solche betrachtet wird

[QUELLE: ISO/IEC 15944 1:2011, 3.28, modifiziert – Der bevorzugte Begriff „Person“ wurde über dem zugelassenen Begriff „Einzelperson“ hinzugefügt, und die Wörter „Person, die eine ... ist“ wurden vor „Mensch“ zu Anfang der Definition entfernt.]

3.36

Beschäftigte

Personen (3.35), die für und innerhalb einer Organisation (3.1) arbeiten

3.37

Nutzbarkeit

Ausmaß, in dem ein Produkt, eine Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung durch bestimmte Nutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um festgelegte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen

[QUELLE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modifiziert – Nach dem Wort „Produkt“ wurden die Begriffe „eine Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung“ hinzugefügt.]

3.38

Zugänglichkeit

Nutzbarkeit (3.37) eines Produktes, einer Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung durch Personen mit den unterschiedlichsten Fähigkeiten

[QUELLE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modifiziert – Das Beispiel wurde entfernt.]

3.39

Unterrichten

Zusammenarbeit mit Lernenden (3.25), um sie beim Lernen zu begleiten und zu unterstützen

Anmerkung 1 zum Begriff: Mit Lernenden zu arbeiten, bedeutet, Lernaktivitäten zu entwerfen, durchzuführen und zu bewerten.

Anmerkung 2 zum Begriff: Unterrichten kann verschiedene Rollen kombinieren: Bereitstellung von Inhalten, Unterstützung, Mentorat, „Community Builder“ und in gewissem Maße Berater und Dienstleister von Studienberatung.

3.40

lebenslanges Lernen

Bereitstellung oder Nutzung von Lernmöglichkeiten während des gesamten Lebens eines Menschen, um dessen kontinuierliche Entwicklung zu fördern

3.41

Fertigkeit

Ansammlung von Fachwissen, das es einer Person (3.35) ermöglicht, eine Tätigkeit auszuführen und eine Aufgabe erfolgreich abzuschließen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Fähigkeit kann kognitiv, emotional, sozial oder psychomotorisch sein.

3.42

Wissen

Fakten, Informationen, Prinzipien oder Verständnis, die durch Erfahrung, Forschung oder Ausbildung erworben wurden

[QUELLE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modifiziert – Das Wort „Wahrheiten“ nach dem Wort „Information“ wurde entfernt und das Wort „Forschung“ wurde nach „Erfahrung“ hinzugefügt.]

3.43

Verifizierung

Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass festgelegte Anforderungen erfüllt wurden

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modifiziert – Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht.]

3.44

Validierung

Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass die Anforderungen für einen spezifischen beabsichtigten Gebrauch oder eine spezifische beabsichtigte Anwendung erfüllt worden sind

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modifiziert – Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht.]

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss externe und interne Themen bestimmen, die für ihren Zweck, ihre gesellschaftliche Verantwortung und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und sich auf ihre Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ihres MSBO zu erreichen.

Die Organisation muss Informationen zu diesen externen und internen Themen überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG 1 Als Themen können positive und negative Faktoren oder Bedingungen in Betracht gezogen werden.

ANMERKUNG 2 Das Verständnis über den externen Kontext kann durch das Betrachten von Themen gefördert werden, die sich aus den technischen, wettbewerblichen, marktbezogenen, kulturellen, sozialen, politischen, wirtschaftlichen und umweltspezifischen Faktoren ergeben, ob international, national, regional oder lokal.

ANMERKUNG 3 Das Verständnis des internen Kontexts kann durch Betrachten von Themen, die sich auf Werte, Kultur, Wissen und Leistung der Organisation beziehen, gefördert werden.

ANMERKUNG 4 Die strategische Ausrichtung kann durch dokumentierte Information, wie die Mission oder die Vision der Organisation, ausgedrückt werden.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien

Aufgrund ihrer Auswirkung bzw. ihrer potenziellen Auswirkung auf die Fähigkeit der Organisation zur beständigen und nachhaltigen Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen muss die Organisation:

- a) die Interessierten Parteien, die für das MSBO relevant sind;
- b) die relevanten Anforderungen dieser Interessierten Parteien bestimmen.

Diese Interessierten Parteien müssen beinhalten:

- Lernende;
- andere Leistungsempfänger;
- Beschäftigte der Organisation.

Die Organisation muss Informationen über diese Interessierten Parteien und deren relevanten Anforderungen überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG [Anhang C](#) enthält eine Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen

Die Organisation muss die Grenzen und die Anwendbarkeit des MSBO bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation Folgendes berücksichtigen:

- a) die in [4.1](#) genannten externen und internen Themen;
- b) die in [4.2](#) angegebenen Anforderungen der relevanten Interessierten Parteien;
- c) die Bildungsprodukte und -dienstleistungen der Organisation.

Die Organisation muss sämtliche Anforderungen dieses Dokuments anwenden, wenn Sie innerhalb des festgelegten Anwendungsbereichs ihres MSBO anwendbar sind.

Der Anwendungsbereich des MSBO muss als dokumentierte Information verfügbar sein und aufrechterhalten werden. Der Anwendungsbereich muss die Arten der behandelten Bildungsprodukte und -dienstleistungen angeben, und eine Begründung für jede Anforderung dieses Dokuments liefern, die von der Organisation als nicht zutreffend hinsichtlich ihres MSBO bestimmt wird. Die Konformität mit diesem Dokument darf nur dann beansprucht werden, wenn die Anforderungen, die als nicht zutreffend bestimmt wurden, nicht die Fähigkeit oder die Verantwortung der Organisation beeinträchtigen, die Konformität ihrer Bildungsprodukte und -dienstleistungen sowie die Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger sicherzustellen.

Alle Bildungsprodukte und -dienstleistungen, die den Lernenden von einer Bildungsorganisation angeboten werden, müssen in den Anwendungsbereich dieses MSBO einbezogen werden.

4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) (en: management system for educational organizations (EOMS))

4.4.1 Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieses Dokuments ein MSBO aufbauen, verwirklichen, aufrechterhalten und fortlaufend verbessern, einschließlich der benötigten Prozesse und ihrer Wechselwirkungen.

Die Organisation muss die Prozesse bestimmen, die für das MSBO benötigt werden, sowie deren Anwendung innerhalb der Organisation festlegen, und muss:

- a) die erforderlichen Eingaben und die erwarteten Ergebnisse dieser Prozesse bestimmen;
- b) die Abfolge und die Wechselwirkung dieser Prozesse bestimmen;
- c) die Kriterien und Verfahren (einschließlich Überwachung, Messungen und die damit verbundenen Leistungsindikatoren), die benötigt werden, um das wirksame Durchführen und Steuern dieser Prozesse sicherzustellen, bestimmen und anwenden;
- d) die für diese Prozesse benötigten Ressourcen bestimmen und deren Verfügbarkeit sicherstellen;
- e) die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse zuweisen;
- f) die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten Risiken und Chancen behandeln;
- g) diese Prozesse bewerten und jegliche Änderungen umsetzen, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass diese Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen;
- h) die Prozesse und das MSBO verbessern.

4.4.2 Die Organisation muss in erforderlichem Umfang:

- a) dokumentierte Information aufrechterhalten, um die Durchführung ihrer Prozesse zu unterstützen;
- b) dokumentierte Information aufbewahren, sodass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung muss in Bezug auf das MSBO Führung und Verpflichtung zeigen, indem sie:

- a) für die Wirksamkeit des MSBO verantwortlich ist;
- b) sicherstellt, dass die Politik und die Ziele der Bildungsorganisation festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind;
- c) sicherstellt, dass die Anforderungen des MSBO in die Geschäftsprozesse der Organisation integriert werden;
- d) die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und das risikobasierte Denken fördert;
- e) sicherstellt, dass die für das MSBO erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen;
- f) die Bedeutung eines wirksamen Managements einer Bildungsorganisation sowie die Wichtigkeit der Erfüllung der Anforderungen des MSBO vermittelt;
- g) sicherstellt, dass das MSBO seine beabsichtigten Ergebnisse erreicht;

- h) Personen einsetzt, anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des MSBO beitragen;
- i) fortlaufende Verbesserung fördert;
- j) andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen;
- k) die nachhaltige Umsetzung der Bildungsvision und der zugehörigen Bildungskonzepte unterstützt;
- l) einen strategischen Plan für die Organisation aufstellt, entwickelt und aufrechterhält;
- m) sicherstellt, dass die Bildungsanforderungen der Lernenden, einschließlich besonderer Bedürfnisse, ermittelt und adressiert werden;
- n) Prinzipien der gesellschaftlichen Verantwortung berücksichtigen.

ANMERKUNG Wenn in diesem Dokument das Wort „Geschäft“ verwendet wird, ist dieses im weiteren Sinne zu verstehen und bezieht sich auf Tätigkeiten, die für den Zweck der Organisation bzw. deren Existenz entscheidend sind, unabhängig davon, ob es sich um eine öffentliche, private, freiwillige, gewinnbringende oder gemeinnützige Organisation handelt.

5.1.2 Schwerpunkt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern

Die oberste Leitung muss direkt dafür verantwortlich sein, sicherzustellen, dass

- a) die Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden und anderen Leistungsempfängern bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden, was durch die Überwachung ihrer Zufriedenheit und ihres Bildungsfortschritts belegt wird;
- b) die Risiken und Chancen, die die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen beeinflussen können, sowie die Fähigkeit zur Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden und anderen Leistungsempfängern bestimmt und behandelt werden.

5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf

Ein Lernender mit besonderen Bedürfnissen ist jemand, der über Bildungsbedürfnisse verfügt, die nicht durch regelmäßige Unterrichts- und Bewertungsverfahren erfüllt werden können (z. B. außergewöhnliche Verhaltensweisen wie Verhaltensstörungen hinsichtlich der kommunikativen, intellektuellen oder körperlichen Fähigkeiten, Hochbegabung oder sonstige sonderpädagogische Bedürfnisse; ein Lernender kann mehr als ein sonderpädagogisches Bedürfnis haben). Dies bedeutet, dass Kommunikationskanäle vorhanden sein müssen, damit Interessierte Parteien die Informationen erhalten können, die sie für ihre Tätigkeit benötigen.

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass

- Ressourcen und Ausbildungen vorhanden sind, um die Zugänglichkeit in Lernumgebungen zu unterstützen;
- Lernenden mit besonderen Bedürfnissen eine angemessene Versorgung geboten wird, um einen gleichberechtigten Zugang zu Einrichtungen und Bildungsumgebungen zu bieten.

5.2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Politik

Die oberste Leitung muss eine Politik für die Bildungsorganisationen festlegen, umsetzen und aufrechterhalten, die

- a) die Mission und Vision der Bildungsorganisation unterstützt;
- b) für den Zweck und den Kontext der Organisation angemessen ist;

- c) einen Rahmen zum Festlegen der Bildungsorganisationsziele bietet;
- d) eine Verpflichtung zur Erfüllung zutreffender Anforderungen enthält;
- e) eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des MSBO enthält;
- f) relevante pädagogische, wissenschaftliche und technische Entwicklungen berücksichtigt;
- g) die Verpflichtung zur Erfüllung der gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation beinhaltet;
- h) eine Verpflichtung zur Verwaltung geistigen Eigentums beschreibt und enthält;
- i) die Bedürfnisse und Erwartungen von Interessierten Parteien berücksichtigt.

5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie

Die Politik der Bildungsorganisation muss:

- a) als dokumentierte Information verfügbar sein und aufrechterhalten werden;
- b) innerhalb der Organisation bekanntgemacht, verstanden und angewendet werden;
- c) für relevante Interessierte Parteien verfügbar sein, soweit angemessen.

ANMERKUNG Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien sind in [Anhang D](#) enthalten.

5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der Organisation zugewiesen und bekanntgemacht werden.

Die oberste Leitung muss Verantwortlichkeit und Befugnis zuweisen, damit sichergestellt wird, dass:

- a) das MSBO die Anforderungen dieses Dokuments erfüllt;
- b) die Politik der Bildungsorganisation verstanden und umgesetzt wird;
- c) die Prozesse des MSBO die beabsichtigten Ergebnisse liefern;
- d) über die Leistung des MSBO und über Verbesserungsmöglichkeiten (siehe [10.1](#)), insbesondere an die oberste Leitung (siehe [9.3.2](#)), berichtet wird;
- e) der Schwerpunkt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern innerhalb der gesamten Organisation gefördert wird;
- f) die Integrität des MSBO aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen am MSBO geplant und umgesetzt werden;
- g) das Kommunikationsmanagement der Organisation (siehe [7.4](#)) angewendet wird;
- h) alle Lernprozesse integriert sind, unabhängig von der Art ihrer Bereitstellung;
- i) die Kontrolle von dokumentierter Information (siehe [7.5](#)) sichergestellt ist;
- j) die individuellen Bedürfnisse von Lernenden mit besonderen Bedürfnissen berücksichtigt werden.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1 Bei der Planung für das MSBO muss die Organisation die in 4.1 genannten Themen und die in 4.2 und 4.4 genannten Anforderungen berücksichtigen sowie die Risiken und Chancen bestimmen, die behandelt werden müssen, um:

- a) zusichern zu können, dass das MSBO seine beabsichtigten Ergebnisse erzielen kann;
- b) erwünschte Auswirkungen zu verstärken;
- c) unerwünschte Auswirkungen zu verhindern, zu minimieren oder zu verringern;
- d) eine ständige Verbesserung zu erreichen.

6.1.2 Die Organisation muss planen:

- a) Maßnahmen zum Umgang mit diesen Risiken und Chancen;
- b) wie:
 - diese Maßnahmen in den MSBO-Prozess der Organisation integriert und dort umgesetzt werden (siehe Abschnitt 8);
 - die Wirksamkeit dieser Maßnahmen bewertet wird.

Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken müssen proportional zu der Eintrittswahrscheinlichkeit und der möglichen Auswirkung auf die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sein.

ANMERKUNG 1 Zu den Möglichkeiten zum Umgang mit Risiken kann Folgendes zählen: Vermeiden von Risiken, ein Risiko auf sich nehmen, um eine Chance wahrzunehmen, Beseitigen der Risikoquelle, Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen, Risikoteilung oder Beibehaltung des Risikos durch eine fundierte Entscheidung.

ANMERKUNG 2 Chancen können zur Übernahme neuer Praktiken und neuer Bildungsprodukte oder Bildungsdienstleistungen führen, der Erschließung neuer Märkte, Ansprache neuer Lernenden und anderer Leistungsempfänger, Aufbau von Partnerschaften, Einsatz von neuen Techniken und anderen erwünschten und realisierbaren Möglichkeiten zur Berücksichtigung von Erfordernissen der Organisation oder ihrer Lernenden oder anderen Leistungsempfänger.

6.2 Ziele einer Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung

6.2.1 Die Organisation muss die Ziele der Bildungsorganisation für relevante Funktionen, Ebenen und Prozesse festlegen, die für das MSBO benötigt werden.

Die Ziele der Bildungsorganisation müssen:

- a) im Einklang mit der Politik der Bildungsorganisation stehen;
- b) messbar sein (sofern realisierbar);
- c) zutreffende Anforderungen berücksichtigen;
- d) für die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sowie für die Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden, Beschäftigten und anderen Leistungsempfängern relevant sein;
- e) kontinuierlich überwacht werden;
- f) vermittelt werden;
- g) soweit erforderlich, aktualisiert werden.

Die Organisation muss dokumentierte Information zu den Zielen der Bildungsorganisation und zu den Plänen für deren Erreichung führen und aufrechterhalten.

6.2.2 Bei der Planung zum Erreichen der Ziele der Bildungsorganisation muss die Organisation Folgendes in ihrem strategischen Plan festlegen und darstellen:

- a) was getan wird;
- b) welche Ressourcen erforderlich sind;
- c) wer verantwortlich ist;
- d) wann es abgeschlossen wird;
- e) wie die Ergebnisse bewertet werden.

6.3 Planung von Änderungen

Wenn die Organisation die Notwendigkeit von Änderungen am MSBO bestimmt, müssen die Änderungen auf geplante Weise durchgeführt werden (siehe 4.4).

Die Organisation muss Folgendes berücksichtigen:

- a) den Zweck der Änderungen und deren mögliche Konsequenzen;
- b) die Integrität des MSBO;
- c) die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit von internen Ressourcen;
- d) die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen;
- e) die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit von für die Änderung benötigten externen Anbietern.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

7.1.1.1 Die Organisation muss die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des MSBO bestimmen und bereitstellen, damit diese Ressourcen Folgendes nachhaltig verbessern:

- a) Engagement und Zufriedenheit der Lernenden durch Tätigkeiten, die das Lernen verbessern und die Erreichung von Lernergebnissen fördern;
- b) Engagement und Zufriedenheit der Beschäftigten durch Maßnahmen zur Verbesserung der Kompetenzen der Beschäftigten, um das Lernen zu erleichtern;
- c) Zufriedenheit anderer Leistungsempfänger durch Tätigkeiten, die zum sozialen Nutzen des Lernens beitragen.

7.1.1.2 Die Organisation muss bestimmen und überprüfen, welche Ressourcen bereitgestellt werden müssen von:

- a) der Organisation;
- b) externen Anbietern.

Die Organisation muss die sonderpädagogischen Bedürfnisse von Lernenden mit besonderen Bedürfnissen berücksichtigen und sicherstellen, dass die verschiedenen Anforderungen an die Zugänglichkeit berücksichtigt werden.

7.1.2 Personal

7.1.2.1 Unter Personal muss Folgendes miteinbezogen werden, sofern zutreffend:

- a) von der Organisation beschäftigtes Personal;
- b) Freiwillige und Praktikanten, die in der Organisation arbeiten oder mitwirken;
- c) Mitarbeiter von externen Anbietern, die für die Organisation arbeiten oder mitwirken.

7.1.2.2 Die Organisation muss:

- a) das notwendige Personal für die wirksame Umsetzung ihres MSBO und für den Betrieb und die Steuerung ihrer Prozesse bestimmen und bereitstellen;
- b) Einstellungs- oder Auswahlkriterien bestimmen, einführen und veröffentlichen, die den relevanten Interessierten Parteien zur Verfügung stehen müssen;
- c) dokumentierte Information über den für die Einstellung oder Auswahl verwendeten Prozess führen und dokumentierte Information über die Ergebnisse der Einstellungsprozesse aufbewahren.

7.1.3 Infrastruktur

7.1.3.1 Die Infrastruktur muss, sofern zutreffend, die folgenden Elemente zur Erfüllung der Anforderungen der Lernenden umfassen:

- a) Gebäude und Grundstücke;
- b) Ausrüstung, einschließlich Hardware und Software;
- c) Mittel zur Leistungserbringung.

7.1.3.2 Die Organisation muss:

- a) sichere Räumlichkeiten bestimmen, bereitstellen und instand halten:
 - 1) die dazu geeignet sind, dass das Personal die Kompetenzentwicklung der Lernenden unterstützen kann;
 - 2) die die Kompetenzentwicklung der Lernenden verbessern;
- b) sicherstellen, dass die Abmessungen der Räumlichkeiten den Anforderungen der Nutzer entsprechen.

7.1.3.3 Soweit erforderlich, müssen Räumlichkeiten für folgende Tätigkeiten vorhanden sein:

- a) Unterrichten;
- b) Selbststudium;
- c) Vermittlung von Wissen;
- d) Ruhe und Erholung;
- e) Selbstversorgung.

ANMERKUNG 1 Räumlichkeiten können auch digitale Räume sein.

ANMERKUNG 2 Räumlichkeiten können sich im Innen- und Außenbereich befinden.

7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen

Die Organisation muss ein geeignetes Umfeld zur Förderung des allgemeinen Wohlbefindens relevanter Interessierter Parteien bestimmen, bereitstellen und aufrechterhalten, indem sie Folgendes berücksichtigt:

- a) psychosoziale Faktoren;
- b) physikalische Faktoren.

ANMERKUNG 1 Psychosoziale Faktoren im Umfeld können umfassen: Arbeitsanforderungen, Beeinflussung am Arbeitsplatz, Weiterbildungsmöglichkeiten, Sinn der Arbeit, Einsatzbereitschaft, Berechenbarkeit, Belohnung, Rollenklarheit, Führungsqualität der Vorgesetzten, soziale Unterstützung durch Vorgesetzte, Zufriedenheit mit der Arbeit, Vereinbarkeit mit dem Familienleben, Werte am Arbeitsplatz, Stress, Burnout, beleidigendes Verhalten (z. B. Mobbing).

ANMERKUNG 2 In einer Umgebung können physikalische Faktoren Temperatur, Wärme, Feuchtigkeit, Licht, Luftführung, Hygiene und Lärm sowie die Ergonomie von Geräten und Möbeln sein.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

7.1.5.1 Allgemeines

Die Organisation muss die Ressourcen bestimmen und bereitstellen, die für die Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungs- und Messergebnisse benötigt werden, um die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen mit festgelegten Anforderungen nachzuweisen.

Die Organisation muss sicherstellen, dass die bereitgestellten Ressourcen:

- a) für die jeweilige Art der unternommenen Überwachungs- und Messtätigkeiten geeignet sind, d. h. dem Ziel, der Art und der Methode der pädagogischen Vermittlung und der Dauer der Bildungsdienstleistung angemessen sind;
- b) aufrechterhalten werden, um deren fortlaufende Eignung sicherzustellen.

Die Organisation muss geeignete dokumentierte Information als Nachweis für die Eignung der Überwachung und Messung aufbewahren.

ANMERKUNG Zu den Methoden der pädagogischen Vermittlung können gesprochene Kommunikation in einem physischen Raum, Online-Kommunikation, physische oder digitale Verbreitung von Material, Kommunikation über Rundfunkmedien oder eine Kombination aus diesen gehören.

7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit

Wenn die messtechnische Rückführbarkeit eine Anforderung darstellt oder von der Organisation als wesentlicher Beitrag zur Schaffung von Vertrauen in die Gültigkeit der Messergebnisse angesehen wird, muss das Messmittel:

- a) in bestimmten Abständen oder vor der Anwendung anhand von Normen verifiziert, kalibriert oder beides werden, die auf internationale oder nationale Normen rückführbar sind; wenn es solche Normen nicht gibt, muss die Grundlage für die Kalibrierung oder Verifizierung als dokumentierte Information aufbewahrt werden;
- b) gekennzeichnet werden, um seinen Status bestimmen zu können;
- c) vor Einstellungsänderungen, Beschädigung oder Verschlechterung, was den Kalibrierungsstatus und demzufolge die Messergebnisse ungültig machen würde, geschützt sein.

Die Organisation muss bestimmen, ob die Gültigkeit früherer Messergebnisse beeinträchtigt wurde, wenn festgestellt wird, dass das Messmittel für seinen vorgesehenen Einsatz ungeeignet ist, woraufhin die Organisation, soweit erforderlich, geeignete Maßnahmen einleiten muss.

7.1.6 Wissen der Organisation

7.1.6.1 Allgemeines

Die Organisation muss das Wissen bestimmen, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen zu erreichen.

Dieses Wissen muss aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt werden.

Beim Umgang mit sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen muss die Organisation ihr momentanes Wissen berücksichtigen und bestimmen, auf welche Weise jegliches notwendiges Zusatzwissen und erforderliche Aktualisierungen erlangt werden können oder wie darauf zugegriffen werden kann.

Die Organisation muss den Austausch von Informationen zwischen den Lehrenden und den Beschäftigten, vor allem zwischen Kollegen, fördern.

ANMERKUNG 1 Das Wissen der Organisation ist das Wissen, das organisationsspezifisch ist und wird im Allgemeinen durch Erfahrungen erlangt. Es sind Informationen, die im Hinblick auf das Erreichen der Ziele der Organisation angewendet und ausgetauscht werden.

ANMERKUNG 2 Das Wissen der Organisation kann auf Folgendem basieren:

- auf internen Quellen (z. B. geistiges Eigentum, aus Erfahrungen gesammeltes Wissen, Lektionen aus Fehlern und erfolgreichen Projekten, Erfassung und Austausch von nicht dokumentiertem Wissen und Erfahrung, die Ergebnisse aus Verbesserungen von Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen);
- auf externen Quellen (z. B. Normen, Hochschulen, Konferenzen, Wissenserwerb von Lernenden, anderen Leistungsempfängern oder Anbietern).

7.1.6.2 Lernressourcen

Die Organisation muss, sofern erforderlich, Lernressourcen bereitstellen und muss diese, wo und wann sie benötigt werden, zur Verfügung stellen.

Die Lernressourcen müssen:

- a) die Bedürfnisse und Anforderungen von Lernenden, anderen Leistungsempfängern und Lehrenden berücksichtigen;
- b) in geplanten Abständen überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie auf dem neuesten Stand sind;
- c) katalogisiert und mit Verweisen ausgezeichnet werden.

Die Organisation muss die Anforderungen an das geistige Eigentum beachten und sollte die Wiederverwendbarkeit von Ressourcen fördern.

ANMERKUNG Gegebenenfalls kann eine Metadaten-Norm (z. B. ISO 15836 oder ISO/IEC 19788) als Verweis verwendet werden.

7.2 Kompetenz

7.2.1 Allgemeines

Die Organisation muss:

- a) für Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten, welche die Leistung der Bildungsorganisation beeinflusst, die erforderliche Kompetenz bestimmen;
- b) sicherstellen, dass diese Personen auf Grundlage angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung kompetent sind;

- c) Verfahren zur Bewertung der Leistung der Beschäftigten festlegen und umsetzen;
- d) wo zutreffend, Maßnahmen einleiten, um die benötigte, aktuelle Kompetenz zu erwerben, und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen bewerten;
- e) Maßnahmen ergreifen, um die ständige Entwicklung relevanter Kompetenzen der Beschäftigten zu unterstützen und sicherzustellen;
- f) angemessen dokumentierte Information als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.

ANMERKUNG Geeignete Maßnahmen können z. B. sein: Schulung, Mentoring oder Versetzung von gegenwärtig angestellten Personen oder Anstellung oder Beauftragung kompetenter Personen.

7.2.2 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf

Die Organisation muss Mittel zur Verfügung stellen, um Lehrende zu unterstützen, indem sie:

- a) sicherstellt, dass alle Lehrenden und Mitarbeiter, die Kontakt zu Lernenden mit besonderen Bedürfnissen haben, über eine entsprechende Fachausbildung verfügen, die Folgendes umfassen kann:
 - 1) die Lernbedürfnisse von Lernenden erfüllen, die unterschiedliche Anforderungen haben;
 - 2) differenzierte Lehrmethoden und Bewertungsverfahren;
 - 3) Unterrichtsstruktur;
- b) Zugang zu Netzwerken von Spezialisten ermöglicht.

ANMERKUNG 1 Eine Spezialausbildung kann eine Ausbildung in differenziertem Unterricht umfassen, um den Bedürfnissen von Lernenden mit unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden.

ANMERKUNG 2 Spezialisten können Psychologen, Lern- und Entwicklungsspezialisten sowie Logopäden sein.

7.3 Bewusstsein

Die Organisation muss sicherstellen, dass sich die relevanten Personen, die unter Aufsicht der Organisation arbeiten, des Folgenden bewusst sind:

- a) der Politik und Strategie der Bildungsorganisation und der relevanten Ziele des MSBO;
- b) ihres Beitrags zur Wirksamkeit des MSBO einschließlich der Vorteile einer verbesserten Leistung der Bildungsorganisation;
- c) der Folgen einer Nichterfüllung der MSBO-Anforderungen.

7.4 Kommunikation

7.4.1 Allgemeines

Die Organisation muss die für das MSBO relevante interne und externe Kommunikation bestimmen, einschließlich:

- a) worüber sie kommunizieren wird;
- b) warum kommuniziert wird;
- c) wann kommuniziert wird;
- d) mit wem kommuniziert wird;
- e) wie kommuniziert wird;
- f) wer kommuniziert.

7.4.2 Kommunikationszwecke

Interne und externe Kommunikation müssen die folgenden Zwecke erfüllen:

- a) Einholung der Meinung oder Zustimmung der relevanten interessierten Parteien;
- b) Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien im Einklang mit der Mission, der Vision, der Strategie und der Politik der Organisation;
- c) Zusammenarbeit und Koordination von Tätigkeiten und Prozessen mit relevanten Interessierten Parteien innerhalb der Organisation.

ANMERKUNG Die übermittelten Informationen können Informationen über die Bereitstellung von Bildungsprogrammen, beabsichtigte Lernergebnisse, Qualifikationen, Innovationen, neue Ideen sowie wissenschaftliche Ergebnisse, Methoden, Ansätze und die zugrunde liegenden Lernprodukte und -dienstleistungen enthalten.

7.4.3 Kommunikationsvereinbarungen

7.4.3.1 Die Organisation muss wirksame Vereinbarungen für die Kommunikation mit Lernenden und anderen Interessierte Parteien in Bezug auf Folgendes bestimmen und umsetzen:

- a) Politik und Strategieplan der Organisation;
- b) Entwurf, Inhalt und Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- c) Anfragen, Bewerbung, Zulassung oder Registrierung;
- d) Leistungsdaten der Lernenden, einschließlich der Ergebnisse der formativen und summativen Evaluation;
- e) Rückmeldungen der Lernenden und Interessierten Parteien, einschließlich Beschwerden der Lernenden und Umfragen zur Zufriedenheit der Lernenden/Interessierten Parteien.

Die Organisation muss ihre Lernenden und andere Leistungsempfänger bei ungelösten Problemen über externe Kontaktstellen informieren.

7.4.3.2 Die Organisation muss in geplanten Intervallen:

- a) die Umsetzung ihrer Kommunikationsbemühungen überwachen;
- b) den Kommunikationsplan basierend auf den Überwachungsergebnissen analysieren und verbessern.

Die Organisation muss dokumentierte Information als Nachweis für ihren Kommunikationsprozess aufbewahren.

ANMERKUNG 1 Die Organisation kann Kommunikationspläne und -vereinbarungen innerhalb der Prozesse dokumentieren, zu denen diese gehören.

ANMERKUNG 2 Die Organisation kann, sofern erforderlich, Methoden umsetzen, um die Rückverfolgbarkeit der Kommunikation sicherzustellen.

ANMERKUNG 3 Bei den externen Kontaktstellen kann es sich um Personen oder Organisationen wie Vermittler, Prozessanwälte, Regierungsbehörden, Ombudsmänner, Schutzherrn, Vertreter von Lernenden oder anderer Dritte handeln.

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Allgemeines

Das MSBO der Organisation muss beinhalten:

- a) die von diesem Dokument geforderte dokumentierte Information;
- b) dokumentierte Information, welche die Organisation als notwendig für die Wirksamkeit des MSBO bestimmt hat.

ANMERKUNG 1 Der Umfang dokumentierter Information für ein MSBO kann sich von Organisation zu Organisation unterscheiden, und zwar aufgrund:

- der Größe der Organisation und der Art ihrer Tätigkeiten, Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen,
- der Komplexität ihrer Prozesse und deren Wechselwirkungen;
- der Kompetenz der Personen.

ANMERKUNG 2 Die Dokumentation kann in jeder Form oder Art vorliegen.

ANMERKUNG 3 Dokumentierte Information ist unter anderem:

- akademischer Kalender, Zugang zu Aufzeichnungen;
- Kerncurriculum, Vorlesungsverzeichnis;
- Noten, Bewertung und Beurteilung;
- Verhaltens- und Ethikkodex.

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Bei der Erstellung und Aktualisierung von dokumentierter Information muss die Organisation Folgendes sicherstellen:

- a) angemessene Kennzeichnung und Beschreibung (z. B. Titel, Datum, Autor oder Referenznummer);
- b) angemessenes Format (z. B. Sprache, Softwareversion, Grafik) und Medium (z. B. Papier, elektronisch) unter Berücksichtigung der Anforderungen hinsichtlich der Zugänglichkeit für Personen mit besonderen Bedürfnissen;
- c) angemessene Überprüfung und Genehmigung im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit.

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

7.5.3.1 Die für das MSBO erforderliche und von diesem Dokument geforderte dokumentierte Information muss gelenkt werden, um sicherzustellen, dass sie:

- a) verfügbar und für die Verwendung an dem Ort und zu der Zeit geeignet ist, an dem bzw. zu der sie benötigt wird;
- b) angemessen geschützt wird (z. B. vor Verlust der Vertraulichkeit, unsachgemäßem Gebrauch, Verlust der Integrität oder unbeabsichtigten Änderungen).

7.5.3.2 Zur Lenkung dokumentierter Informationen muss die Organisation, falls zutreffend, folgende Tätigkeiten berücksichtigen:

- a) Verteilung, Zugriff, Auffindung und Verwendung;
- b) Schutz und Sicherheit, einschließlich Redundanz;

- c) Ablage/Speicherung und Erhaltung, einschließlich Erhaltung der Lesbarkeit;
- d) Überwachung von Änderungen (z. B. Versionskontrolle);
- e) Aufbewahrung und Verfügung über den weiteren Verbleib;
- f) Sicherstellung der Vertraulichkeit;
- g) Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung von veralteten dokumentierten Informationen.

Dokumentierte Information externer Herkunft, die von der Organisation als notwendig für die Planung und den Betrieb des MSBO bestimmt wurde, muss angemessen gekennzeichnet und gelenkt werden.

Die festgelegten Kontrollen müssen als dokumentierte Information aufbewahrt werden.

ANMERKUNG 1 Zugriff kann eine Entscheidung voraussetzen, mit der die Erlaubnis erteilt wird, dokumentierte Information lediglich zu lesen oder die Erlaubnis und Befugnis zum Lesen und Ändern dokumentierter Information.

ANMERKUNG 2 Zur Wahrung der Lesbarkeit gehört auch die Sicherstellung der Integrität bei der Datenübertragung zwischen Medien oder Formaten.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

8.1.1 Allgemeines

Die Organisation muss die Prozesse (siehe 4.4) zur Erfüllung der Anforderungen an die Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen und zur Durchführung der in 6.1 bestimmten Maßnahmen planen, verwirklichen und steuern, indem sie:

- a) Anforderungen an die Bildungsprodukte und -dienstleistungen bestimmt;
- b) Prozesskriterien festlegt;
- c) die Ressourcen bestimmt, die benötigt werden, um die Konformität mit den Anforderungen der Bildungsprodukte und -dienstleistungen zu erreichen;
- d) die Steuerung der Prozesse in Übereinstimmung mit den Prozesskriterien durchführt;
- e) im erforderlichen Umfang dokumentierte Information bestimmt und aufbewahrt:
 - 1) sodass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt wurden;
 - 2) um die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen mit ihren Anforderungen nachzuweisen.

ANMERKUNG „Aufbewahren“ beinhaltet sowohl die Lagerung als auch die Instandhaltung dokumentierter Informationen für bestimmte Zeiträume.

Das Ergebnis dieser Planung muss für die Betriebsabläufe der Organisation geeignet sein.

Die Organisation muss geplante Änderungen überwachen sowie die Folgen unbeabsichtigter Änderungen beurteilen und, falls notwendig, Maßnahmen ergreifen, um nachteilige Auswirkungen zu vermindern.

Die Organisation muss sicherstellen, dass ausgegliederte Prozesse gesteuert werden (siehe 8.4).

8.1.2 Spezifische Ablaufplanung und Kontrolle von Bildungsprodukten und -dienstleistungen

Die Organisation muss das Design, die Entwicklung und die erwarteten Ergebnisse der Bildungsprodukte und -dienstleistungen planen, einschließlich der:

- a) Lernergebnisse;
- b) Sicherstellung geeigneter und zugänglicher Lehrmethoden und Lernumgebungen;
- c) Definition von Beurteilungskriterien des Lernens;
- d) Durchführung einer Beurteilung des Lernens;
- e) Definition und Durchführung von Verbesserungsmethoden;
- f) Bereitstellung von Unterstützungsleistungen.

Wenn eine Organisation frühkindliche Bildung anbietet, müssen die zusätzlichen Anforderungen gemäß [Anhang A](#) angewendet werden.

8.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf

Die Organisation sollte:

- a) Flexibilität zeigen, um die Mitgestaltung des Lernprozesses durch Lernende auf der Grundlage von Fertigkeiten, Fähigkeiten und Interessen zu unterstützen, einschließlich Ansätze wie:
 - 1) adaptiver Unterricht;
 - 2) speziell angepasster Inhalt;
 - 3) Erlaubnis zur Zulassung zu zwei verschiedenen Programmen oder Bildungsorganisationen;
 - 4) individuell zugeschnittene Maßnahmen;
 - 5) Anpassung des Curriculums oder Anpassung des Ausbildungsprogramms an das spezifische Profil des Lernenden, oberhalb oder unterhalb der altersgerechten Bildungsstufe oder -niveaus für ein bestimmtes Fach oder eine bestimmte Bildungsmaßnahme;
 - 6) Anerkennung von Vorkenntnissen und Erfahrungen;
- b) Förderung einer Teamumgebung mit entsprechenden Ressourcen, um die einzelnen Lernenden dabei zu unterstützen, ihr optimales Potenzial auszuschöpfen;
- c) Verbindungen zu Arbeitsplatzangeboten anbieten;
- d) Versorgung mit gesunden und nahrhaften Mahlzeiten, wenn erforderlich.

8.2 Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen

8.2.1 Bestimmung von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen

Bei der Bestimmung von Anforderungen an die Bildungsprodukte und -dienstleistungen, die den Lernenden und anderen Leistungsempfängern angeboten werden sollen, muss die Organisation sicherstellen, dass die Anforderungen an die Bildungsprodukte und -dienstleistungen festgelegt sind, einschließlich der Anforderungen:

- a) die von der Organisation aufgrund ihrer Politik und ihres strategischen Plans als notwendig erachteten werden;
- b) die sich aus der Bedarfsanalyse ergeben, die durchgeführt wird, um die Anforderungen von (derzeitigen und potenziellen zukünftigen) Lernenden und anderen Leistungsempfängern zu bestimmen, insbesondere derjenigen mit besonderen Bedürfnissen;

- c) die sich aus internationalen Forderungen und Entwicklungen ergeben;
- d) die sich aus dem Arbeitsmarkt ergeben;
- e) die sich aus der Forschung ergeben;
- f) die sich aus geltenden Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen ergeben.

Die Organisation muss sicherstellen, dass sie Zusagen im Hinblick auf die von ihr angebotenen Bildungsprodukte und -dienstleistungen erfüllen kann.

ANMERKUNG 1 Die Bedarfsanalyse beinhaltet eine umfassende Bewertung der Lernfähigkeiten der Lernenden und kann Vorkenntnisse und Fähigkeiten, bevorzugte Lernstrategien, soziale und emotionale Bedürfnisse, besondere Ernährungsbedürfnisse und biologische Lernrhythmen umfassen.

ANMERKUNG 2 In einem pädagogischen Kontext können die Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen in mehreren Teilen bestimmt werden, die in die verschiedenen Phasen des betrieblichen Prozessablaufs aufgeteilt sind. Zum Beispiel werden Anforderungen, wie gesetzlich definierte Lernergebnisse, vor der Bereitstellung der Bildungsdienstleistung identifiziert, während Anforderungen hinsichtlich der spezifischen Bedürfnisse des einzelnen Lernenden erst bestimmt werden können, nachdem die Bereitstellung der Dienstleistung begonnen hat und die Lernenden bekannt sind.

ANMERKUNG 3 Die Bedarfsanalyse für Lernende mit besonderen Bedürfnissen kann die Analyse von Lese-, Rechtschreib- oder Rechenschwächen und von motorischen, auditiven oder visuellen Behinderungen umfassen. Für begabte Lernende kann die Bedarfsanalyse die Analyse der Hochbegabung, der Hyperlexie und der vorläufigen Bewertung je nach Bereich der Begabung umfassen (z. B. allgemeine intellektuelle Fähigkeiten, spezifische akademische Eignung, Führungsfähigkeit, kreatives und produktives Denken, psychomotorische Fähigkeiten, bildende und darstellende Kunst).

8.2.2 Mitteilung der Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen

Beginnend mit oder vor der Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen muss die Organisation die Lernenden und andere relevante Interessierte Parteien informieren und gegebenenfalls ihr Verständnis hinsichtlich folgender Punkte überprüfen:

- a) Zweck(e), Format und Inhalt der angebotenen Bildungsprodukte und -dienstleistungen, einschließlich der Bewertungsinstrumente und -kriterien;
- b) Verpflichtungen, Verantwortlichkeiten und Erwartungen, die den Lernenden und anderen Leistungsempfängern auferlegt werden;
- c) Mittel, mit denen das erworbene und bewertete Lernen in Form von dokumentierter Information anerkannt und aufbewahrt wird;
- d) Verfahren, die bei Unzufriedenheit oder Uneinigkeit einer Interessierten Partei mit dem MSBO anzuwenden sind;
- e) wer das Lernen und die Bewertung unterstützt und wie es unterstützt wird;
- f) etwaige damit verbundene Kosten wie Studiengebühren, Prüfungsgebühren und Kauf von Lernmaterialien;
- g) etwaige Voraussetzungen wie erforderliche Fähigkeiten (einschließlich Fähigkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)), Qualifikationen und Berufserfahrung.

8.2.3 Änderungen von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen

Wenn Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen Änderungen unterliegen, muss die Organisation sicherstellen, dass relevante dokumentierte Information angepasst und die zuständigen Interessierten Parteien auf die geänderten Anforderungen hingewiesen werden.

8.3 Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen

8.3.1 Allgemeines

Die Organisation muss einen Entwicklungsprozess erarbeiten, umsetzen und aufrechterhalten, der dafür geeignet ist, die anschließende Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sicherzustellen.

8.3.2 Entwicklungsplanung

Bei der Bestimmung der Phasen und Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung muss die Organisation Folgendes berücksichtigen:

- a) die Anforderungen, wie in 8.2 definiert;
- b) die Art, Dauer und den Umfang der Entwicklungsaktivitäten;
- c) die erforderlichen Prozessphasen, einschließlich zutreffender Überprüfung der Entwicklung;
- d) die erforderlichen Tätigkeiten zur Entwicklungsverifizierung und Entwicklungsvalidierung;
- e) die Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Zusammenhang mit dem Entwicklungsprozess;
- f) den internen und externen Ressourcenbedarf für die Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- g) die Notwendigkeit, Schnittstellen zwischen Personen, die am Entwicklungsprozess beteiligt sind, zu steuern;
- h) die Notwendigkeit, Lernende und andere Leistungsempfänger in den Entwicklungsprozess einzubinden;
- i) die Anforderungen an die anschließende Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- j) die Steuerungsebene, die von Lernenden, anderen Leistungsempfängern und anderen relevanten Interessierten Parteien für den Entwicklungsprozess erwartet wird;
- k) die benötigten dokumentierten Informationen, um zu bestätigen, dass die Anforderungen an die Entwicklung erfüllt wurden;
- l) der evidenzbasierte Ansatz;
- m) das Ausmaß, in dem die Lernenden aufgrund ihrer Fertigkeiten, Interessen und Fähigkeiten individualisierte Lernwege benötigen;
- n) die Notwendigkeit der Wiederverwendbarkeit, Zugänglichkeit, Austauschbarkeit und Langlebigkeit von Werkzeugen für die Erstellung, Produktion und Bereitstellung von Bildungsmaßnahmen.

8.3.3 Entwicklungseingaben

Die Organisation muss die Anforderungen bestimmen, die für die jeweiligen Arten von Bildungsprodukten und -dienstleistungen, die entwickelt werden, von wesentlicher Bedeutung sind. Die Organisation muss Folgendes betrachten:

- a) Funktions- und Leistungsanforderungen;
- b) aus vorausgegangenen vergleichbaren Entwicklungstätigkeiten gewonnene Informationen;
- c) Normen, Standards oder Anleitungen für die Praxis, zu deren Umsetzung sich die Organisation verpflichtet hat;
- d) mögliche Konsequenzen aus Fehlern aufgrund der Art der Bildungsprodukte und -dienstleistungen.

Die Eingaben müssen vollständig, eindeutig und für die Entwicklungszwecke angemessen sein.

Widersprüchliche Entwicklungseingaben müssen bereinigt werden.

Die Organisation muss dokumentierte Information über Entwicklungseingaben aufbewahren.

8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

8.3.4.1 Allgemeines

8.3.4.1.1 Die Organisation muss Steuerungsmaßnahmen für den Entwicklungsprozess anwenden, um sicherzustellen, dass:

- a) die zu erzielenden Ergebnisse festgelegt sind;
- b) Überprüfungen durchgeführt werden, um zu bewerten, ob die Ergebnisse der Entwicklung die Anforderungen erfüllen;
- c) Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die resultierenden Bildungsprodukte und -dienstleistungen die Anforderungen erfüllen, die sich aus der vorgesehenen Anwendung oder dem beabsichtigten Gebrauch ergeben;
- d) jegliche notwendige Maßnahmen zu Problemen eingeleitet werden, die während der Überprüfungen, oder Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten bestimmt wurden.

8.3.4.1.2 Die Organisation muss dokumentierte Information aufbewahren, die als Nachweis dienen für:

- a) die Ergebnisse aller Überprüfungen, Verifizierungs- und Validierungsaktivitäten;
- b) alle neuen Anforderungen an die Bildungsprodukte und -dienstleistungen.

ANMERKUNG Entwicklungsüberprüfung, Verifizierung und Validierung haben unterschiedliche Zwecke. Sie können separat oder in beliebiger Kombination durchgeführt werden, je nachdem, was für die Bildungsprodukte und -dienstleistungen der Organisation geeignet ist.

8.3.4.2 Steuerung der Entwicklung von Bildungsdienstleistungen

Die auf den Entwicklungsprozess angewendeten Steuerungsmaßnahmen müssen sicherstellen, dass:

- a) der Zweck und Anwendungsbereich der Bildungsmaßnahme oder des Programms im Hinblick auf die Anforderungen der Lernenden für das weitere Studium oder die weitere Tätigkeit festgelegt werden;
- b) die Voraussetzungen (falls vorhanden) angegeben werden;
- c) die Eigenschaften der Lernenden definiert sind;
- d) die Anforderungen für weitere Studien oder Tätigkeiten bekannt sind;
- e) die Bildungsdienstleistung den Anforderungen des Zwecks und des Anwendungsbereichs, unter Berücksichtigung der Eigenschaften der Lernenden, entsprechen können;
- f) die Eigenschaften des Absolventenprofils definiert werden.

ANMERKUNG In einem pädagogischen Kontext kann der Entwicklungsprozess iterativ sein. Beispielsweise kann ein Basislehrplan entworfen werden, bevor die Bildungsdienstleistung erbracht wird, wobei die pädagogischen Methoden möglicherweise an die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Gruppe von Lernenden während jeder Erbringung einer Bildungsdienstleistung angepasst werden müssen.

8.3.4.3 Steuerung der Entwicklung von Curricula

Die auf den Entwicklungsprozess angewendeten Steuerungsmaßnahmen müssen sicherstellen, dass:

- a) sie hinsichtlich der Lernergebnisse:
 - 1) mit dem Anwendungsbereich der Bildungsmaßnahme oder des Programms übereinstimmen;
 - 2) in Bezug auf die Kompetenzen beschrieben werden, die die Lernenden nach Abschluss des Lehrplans erworben haben sollen;
 - 3) eine Angabe bezüglich des Niveaus enthalten, auf dem die Lernenden eingestuft werden können, nachdem die Kompetenzen erreicht wurden;
 - 4) spezifisch, messbar, erreichbar, relevant und zeitgebunden sind;
- b) sie hinsichtlich der Lernaktivitäten:
 - 1) für die Methode der pädagogischen Übermittlung geeignet sind;
 - 2) angemessen sind, um die Erreichung der Lernergebnisse sicherzustellen;
 - 3) spezifisch, messbar, erreichbar, relevant und zeitgebunden sind;
- c) alle Ressourcen definiert sind, die zum erfolgreichen Abschluss der Lernaktivitäten erforderlich sind;
- d) im Lernkonzept angemessene Möglichkeiten enthalten sind:
 - 1) für die Lernenden, eine aktive Rolle bei der Gestaltung des Lernprozesses zu übernehmen;
 - 2) für die formative Evaluation und Rückmeldungen.

8.3.4.4 Steuerung der Entwicklung der summativen Evaluation

Die Steuerungsmaßnahmen, die auf den Entwicklungsprozess der summativen Evaluation angewendet werden, müssen sicherstellen, dass:

- a) ein eindeutiger Zusammenhang zwischen dem Bewertungskonzept und den zu beurteilenden Lernergebnissen, und gegebenenfalls den darauf basierenden Lernaktivitäten, nachgewiesen werden kann;
- b) die Tätigkeiten unter Berücksichtigung der Grundsätze der Transparenz, der Zugänglichkeit, des Respekts gegenüber dem Lernenden und der Fairness, insbesondere im Hinblick auf die Einstufung, durchgeführt werden;
- c) das Bewertungssystem definiert und validiert ist.

8.3.5 Entwicklungsergebnisse

Die Organisation muss sicherstellen, dass die Entwicklungsergebnisse:

- a) die in den Entwicklungseingaben enthaltenen Anforderungen erfüllen;
- b) für die sich anschließenden Bereitstellungsprozesse von Bildungsprodukten und -dienstleistungen geeignet sind;
- c) Anforderungen an die Überwachung und Messung, (soweit zutreffend), sowie Annahmekriterien enthalten oder auf sie verweisen;
- d) die Eigenschaften von Bildungsprodukten und -dienstleistungen festlegen, die für deren vorgesehenen Zweck und deren sichere und ordnungsgemäße Bereitstellung von wesentlicher Bedeutung sind;
- e) als dokumentierte Information aufbewahrt werden.

8.3.6 Entwicklungsänderungen

Die Organisation muss Änderungen, die während oder nach der Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen vorgenommen werden, in dem Umfang ermitteln, überprüfen und steuern, der sicherstellt, dass daraus keine nachteilige Auswirkung auf die Konformität mit den Anforderungen oder Ergebnissen entsteht.

Die Organisation muss dokumentierte Informationen aufbewahren zu:

- a) den Entwicklungsänderungen;
- b) den Ergebnissen der Überprüfungen;
- c) der Autorisierung der Änderungen;
- d) den eingeleiteten Maßnahmen zur Vorbeugung nachteiliger Auswirkungen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Die Organisation muss sicherstellen, dass extern bereitgestellte Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen den Anforderungen entsprechen.

Die Organisation muss Steuerungsmaßnahmen bestimmen, die für extern bereitgestellte Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen durchzuführen sind, wenn:

- a) Bildungsprodukte und -dienstleistungen von externen Anbietern für die Integration in die organisationseigenen Bildungsprodukte und -dienstleistungen durchzuführen sind;
- b) Bildungsprodukte und -dienstleistungen den Lernenden oder anderen Leistungsempfängern direkt durch externe Anbieter im Auftrag der Organisation bereitgestellt werden;
- c) ein Prozess oder ein Teilprozess infolge einer Entscheidung durch die Organisation von einem externen Anbieter bereitgestellt wird.

Die Organisation muss Kriterien für die Bewertung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter bestimmen und anwenden, die auf deren Fähigkeit beruhen, Prozesse oder Bildungsprodukte und -dienstleistungen in Übereinstimmung mit den Anforderungen bereitzustellen. Die Organisation muss dokumentierte Information zu diesen Tätigkeiten und über jegliche notwendigen Maßnahmen aus den Bewertungen aufbewahren.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Die Organisation muss sicherstellen, dass extern bereitgestellte Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen die Fähigkeit der Organisation, ihren Lernenden und anderen Leistungsempfängern beständig konforme Bildungsprodukte und -dienstleistungen zu liefern, nicht nachteilig beeinflussen.

Die Organisation muss:

- a) sicherstellen, dass extern bereitgestellte Prozesse unter der Steuerung ihres MSBO verbleiben;
- b) sowohl die Steuerungsmaßnahmen, die sie beabsichtigt für einen externen Anbieter anzuwenden, als auch die Steuerungsmaßnahmen, die sie beabsichtigt für die Ergebnisse anzuwenden, definieren;
- c) berücksichtigen:
 - 1) die potenziellen Auswirkungen der extern bereitgestellten Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen auf die Fähigkeit der Organisation, beständig die Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen;
 - 2) die Wirksamkeit der durch den externen Anbieter angewendeten Maßnahmen zur Steuerung;

- d) die Verifizierung bzw. andere Tätigkeiten bestimmen, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass die extern bereitgestellten Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen die Anforderungen erfüllen.

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Die Organisation muss die Angemessenheit der Anforderungen vor deren Bekanntgabe gegenüber externen Anbietern sicherstellen.

Die Organisation muss den externen Anbietern ihre Anforderungen in Bezug auf Folgendes mitteilen:

- a) die bereitzustellenden Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen;
- b) die Genehmigung von:
 - 1) Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
 - 2) Methoden, Prozessen und Ausrüstung;
 - 3) die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- c) die Kompetenz einschließlich jeglicher erforderlichen Qualifikationen von Personen;
- d) das Zusammenwirken des jeweiligen externen Anbieters mit der Organisation;
- e) die Steuerung und Überwachung der Leistung des jeweiligen externen Anbieters, die von der Organisation eingesetzt werden;
- f) die Verifizierungs- oder Validierungstätigkeiten, die die Organisation, ihre Lernenden oder andere Leistungsempfänger beabsichtigen, beim jeweiligen externen Anbieter durchzuführen.

8.5 Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen

8.5.1 Steuerung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen

8.5.1.1 Allgemeines

Die Organisation muss die Produktion und die Dienstleistungserbringung unter kontrollierten Bedingungen durchführen.

Falls zutreffend, müssen kontrollierte Bedingungen Folgendes enthalten:

- a) die Verfügbarkeit von dokumentierten Informationen, die festlegen:
 - 1) die Merkmale der herzustellenden Bildungsprodukte, der zu erbringenden Bildungsdienstleistungen oder der durchzuführenden Tätigkeiten;
 - 2) die zu erzielenden Ergebnisse;
- b) die Verfügbarkeit und Anwendung von geeigneten, validierten Überwachungs- und Messressourcen;
- c) die Durchführung von Überwachungs- und Messtätigkeiten, einschließlich der Berücksichtigung von Beschwerden, anderen Rückmeldungen und den Ergebnissen der formativen Evaluation in geeigneten Phasen, um zu verifizieren, dass die Kriterien zur Steuerung von Prozessen oder Ergebnissen sowie die Annahmekriterien für Bildungsprodukte und -dienstleistungen erfüllt wurden;
- d) die Nutzung einer geeigneten Infrastruktur und Umgebung für die Durchführung von Prozessen;
- e) die Benennung von kompetenten Personen einschließlich jeglicher erforderlichen Qualifikation (siehe 7.2);
- f) die Validierung und regelmäßige wiederholte Validierung der Fähigkeit, geplante Ergebnisse der Prozesse der Produktion oder Dienstleistungserbringung zu erreichen, wenn das resultierende Ergebnis nicht durch anschließende Überwachung oder Messung verifiziert werden kann;

- g) die Durchführung von Maßnahmen zur Vermeidung menschlicher Fehler;
- h) die Durchführung von Freigaben, Liefertätigkeiten und Tätigkeiten nach der Lieferung.

8.5.1.2 Zulassung von Lernenden

8.5.1.2.1 Informationen vor der Zulassung

Die Bildungsorganisation muss sicherstellen, dass den Lernenden vor der Zulassung Folgendes zur Verfügung gestellt wird:

- a) angemessene Informationen, die die organisatorischen und beruflichen Anforderungen sowie die Verpflichtung der Organisation für gesellschaftliche Verantwortung berücksichtigen;
- b) angemessene und eindeutige Informationen zu:
 - 1) den beabsichtigten Lernergebnissen, den beruflichen Perspektiven, dem pädagogischen Ansatz;
 - 2) der Beteiligung der Lernenden, und erforderlichenfalls anderer Leistungsempfänger, an ihrem Bildungsprozess;
 - 3) Zulassungskriterien und -kosten des Bildungsprodukts oder der Bildungsdienstleistung.

8.5.1.2.2 Zulassungsbedingungen

Die Organisation muss ein Zulassungsverfahren für Lernende erstellen. Zusätzlich zu den Anforderungen nach [4.4.1](#) muss das Verfahren:

- a) Zulassungskriterien festlegen, die Folgendes erfüllen:
 - 1) organisatorische Anforderungen;
 - 2) Anforderungen aus dem professionellen Bereich;
 - 3) Anforderungen hinsichtlich des Programminhalts und/oder des pädagogischen Ansatzes;
- b) sicherstellen, dass die Zulassungskriterien und -verfahren für alle Lernenden einheitlich angewendet werden;
- c) als dokumentierte Information aufbewahrt werden;
- d) öffentlich zugänglich sein;
- e) die Rückverfolgbarkeit jeder Zulassungsentscheidung sicherstellen;
- f) dokumentierte Information als Nachweis für Zulassungsentscheidungen aufbewahren.

8.5.1.3 Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen

Die Organisation muss Prozesse erstellen für:

- a) das Unterrichten;
- b) die Förderung des Lernens;
- c) eine administrative Unterstützung beim Lernen.

8.5.1.4 Zusammenfassende Bewertung

Die Organisation muss:

- a) sicherstellen, dass Methoden zur Erkennung von Plagiaten und anderem Fehlverhalten vorhanden sind und den Lernenden mitgeteilt werden;
- b) die Rückverfolgbarkeit der Benotung sicherstellen, so dass ein objektiver Zusammenhang zwischen der vorgestellten Arbeit der Lernenden und der vergebenen Note festgestellt werden kann;
- c) dokumentierte Information über die Bewertung als Nachweis für die vergebene Benotung aufbewahren;
- d) die Aufbewahrungsfrist dieser dokumentierten Information öffentlich zugänglich machen.

8.5.1.5 Anerkennung des bewerteten Lernens

Die Organisation muss sicherstellen, dass nach den zusammenfassenden Bewertungen:

- a) die Lernenden über die Ergebnisse der Beurteilungstätigkeit und die Benotung informiert werden;
- b) die Lernenden die Möglichkeit haben, gegen die Ergebnisse der Bewertungstätigkeit und der Benotung Beschwerde einzulegen oder eine Berichtigung zu beantragen;
- c) die Lernenden vollen Zugang zu ihrer Arbeit und ihrer detaillierten Bewertung sowie Möglichkeiten für Rückmeldungen haben;
- d) ein Nachweis der Bewertungsergebnisse dem Lernenden als dokumentierte Information ausgestellt wird;
- e) die Gründe für die Entscheidung über die Benotung und die abschließende Bewertung als dokumentierte Information aufbewahrt werden;
- f) die dokumentierte Information für einen bestimmten Zeitraum aufbewahrt wird;
- g) die Aufbewahrungsfrist dieser dokumentierten Information öffentlich zugänglich ist.

8.5.1.6 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf

8.5.1.6.1 Das Management-, Lehr- und Unterstützungspersonal einer Organisation kann unter Einbindung von Lernenden und anderen Interessierten Parteien Schritte zur Verbesserung der Zugänglichkeit zu Bildungsdienstleistungen ermitteln. Die Organisation muss abschließend beurteilen, was in einem bestimmten Zeitraum möglich ist.

8.5.1.6.2 In Bezug auf die Bereitstellung von Lerndienstleistungen sollte die Organisation:

- a) differenzierte Unterrichtsstrategien anwenden, die sich an Lernende im Klassenzimmer richten;
- b) Ansätze verwenden, die für Lernende mit besonderen Bedürfnissen empfohlen werden, um die Entwicklung der Selbstwahrnehmung, Selbstregulierung und Metakognition zu fördern;
- c) die Bedürfnisse des Lernenden, des Lehrenden, der Anforderungen der Bildungsmaßnahme, des Kontextes (der Lernumgebung) in einem größeren Rahmen (z. B. Anforderungen des Curriculums, nationale Werte) ausgleichen;
- d) individuelle Maßnahmen flexibel umsetzen, falls erforderlich, einschließlich:
 - 1) der Änderung des Curriculums;
 - 2) der Förderung von Selbstbestimmung und Unabhängigkeit;
 - 3) der Tutoren- und Mentorenschaft.

8.5.1.6.3 In Bezug auf die Beurteilung des Lernens sollte die Organisation:

- a) den Lernenden zahlreiche und diverse Möglichkeiten bieten, um zu demonstrieren, dass sie die Unterrichtsthemen beherrschen;
- b) sicherstellen, dass der Unterricht Tätigkeiten und Beurteilungen bietet, die es den Lernenden ermöglichen, ihre Lernerfolge zu erreichen und zu demonstrieren;
- c) eine flexible Umsetzung individueller Maßstäbe, falls erforderlich, einschließlich angemessener Bewertungsmethoden ermöglichen.

8.5.1.6.4 Einzelne Lernende, die besondere Unterstützung beim Lernen benötigen, um die vereinbarten Lernergebnisse zu erreichen, müssen so integriert werden, dass die Anforderungen der Lernenden, die Integrität der Lernergebnisse und die Kapazität der Bildungsorganisation in Einklang gebracht werden.

8.5.2 Identifizierung und Rückverfolgbarkeit

Die Bildungsorganisation muss die Identifizierung und Rückverfolgbarkeit in Bezug auf Folgendes sicherstellen:

- a) den Fortschritt der Lernenden durch die Organisation;
- b) die Studien- und Beschäftigungswege für die Absolventen des Studiums oder Studiengangs, falls erforderlich;
- c) das Ergebnis aus der Arbeit der Beschäftigten in Bezug darauf:
 - 1) was getan wurde;
 - 2) wann;
 - 3) von wem.

8.5.3 Eigentum der Interessierten Parteien

Die Bildungsorganisation muss sorgfältig mit dem Eigentum von Interessierten Parteien umgehen, solange es sich unter Aufsicht der Organisation befindet oder von ihr verwendet wird. Die Bildungseinrichtung muss das ihr zur Verwendung überlassene Eigentum kennzeichnen, verifizieren, schützen und sichern und, falls erforderlich, die Zustimmung einholen, wenn das Eigentum für Bildungsprodukte und -dienstleistungen verwendet wird.

Bei Verlust, Beschädigung oder anderweitig für unbrauchbar befundenem Eigentum einer Interessierten Partei muss die Organisation dies der betroffenen Interessierten Partei mitteilen, entsprechende Korrekturmaßnahmen durchführen (siehe 8.5.5 und 10.2) und dokumentierte Information darüber aufbewahren, was sich ereignet hat.

ANMERKUNG Das Eigentum einer Interessierten Partei kann Material, Bauteile, Werkzeuge und Ausrüstungen, begünstigte Betriebsstätten, geistiges Eigentum und personalbezogene Daten, Zertifikate, Diplome und andere relevante Dokumente einschließen.

8.5.4 Erhaltung

Die Organisation muss die Ergebnisse während der Produktion und Dienstleistungserbringung in dem Umfang erhalten, der notwendig ist, um die Konformität mit den Anforderungen sicherzustellen.

8.5.5 Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden

Die Organisation muss ein Verfahren einführen, um den Schutz und die Transparenz der Daten der Lernenden sicherzustellen und sie als dokumentierte Information erhalten. Das Verfahren muss festlegen:

- a) welche Daten der Lernenden gesammelt werden und wie und wo diese verarbeitet und gespeichert werden;
- b) wer Zugriff auf die Daten hat;
- c) unter welchen Bedingungen die Daten der Lernenden an Dritte weitergegeben werden;
- d) wie lange die Daten gespeichert werden.

Die Organisation darf die Daten der Lernenden nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung erheben und weitergeben.

Die Organisation sollte den Lernenden und anderen Interessierten Parteien Zugang zu ihren eigenen Daten ermöglichen sowie ihnen die Möglichkeit geben, ihre eigenen Daten zu korrigieren oder zu aktualisieren.

Die Organisation muss alle geeigneten Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Daten der Lernenden nur befugten Personen zugänglich sind. Technologische Schutzmaßnahmen müssen validiert werden.

Die Organisation muss den Lernenden und anderen Interessierten Parteien Zugang zu ihren eigenen Daten gewähren.

8.5.6 Überwachung von Änderungen in den Bildungsprodukten und -dienstleistungen

Die Organisation muss Änderungen der Produktion oder der Dienstleistungserbringung in einem Umfang überprüfen und steuern, der notwendig ist, um die Konformität mit den Anforderungen aufrechtzuerhalten.

Die Organisation muss dokumentierte Information aufbewahren, in der die Ergebnisse der Überprüfung von Änderungen, die Personen, die die Änderung autorisiert haben sowie jegliche notwendige Tätigkeiten, die sich aus der Überprüfung ergeben, beschrieben werden.

8.6 Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen

Die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen für Lernende darf erst nach zufriedenstellender Umsetzung der geplanten Vorkehrungen erfolgen, sofern nicht anderweitig von einer zuständigen Stelle und, falls zutreffend, durch den Lernenden und andere Leistungsempfänger genehmigt.

Die Organisation muss dokumentierte Information über die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen aufbewahren. Die dokumentierte Information muss enthalten:

- a) den Nachweis der Konformität mit den Annahmekriterien;
- b) die Rückverfolgbarkeit zu Personen, welche die Freigabe autorisiert haben.

ANMERKUNG In einem pädagogischen Kontext kann die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen zu verschiedenen Zeitpunkten erfolgen. Zum Beispiel kann ein Buch zur Unterstützung der Bildungsdienstleistung vor der Dienstleistungserbringung veröffentlicht werden; eine Klasse, Beurteilung oder Benotung kann während der Dienstleistungserbringung bereitgestellt werden; die erneute Ausstellung eines Diploms kann lange nach der Dienstleistungserbringung erfolgen.

8.7 Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse

8.7.1 Die Organisation muss sicherstellen, dass Ergebnisse, die die Anforderungen nicht erfüllen, gekennzeichnet und gesteuert werden, um deren unbeabsichtigten Gebrauch oder deren Auslieferung bzw. Erbringung zu verhindern.

Die Organisation muss geeignete Maßnahmen basierend auf der Art der Nichtkonformität und der Auswirkung auf die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen umsetzen. Dies gilt auch für nichtkonforme Bildungsprodukte und -dienstleistungen, die erst nach der Lieferung der Bildungsprodukte oder während oder nach der Dienstleistungserbringung erkannt wurden.

8.7.2 Die Organisation muss mit nichtkonformen Ergebnissen auf eine oder mehrere der folgenden Weisen umgehen:

- a) Korrektur;
- b) Aussonderung, Sperrung, Rückgabe oder Aussetzung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- c) Benachrichtigen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger;
- d) Einholen der Autorisierung zur Annahme mit Sonderfreigabe.

Die Konformität mit den Anforderungen muss verifiziert werden, nachdem nichtkonforme Ergebnisse korrigiert wurden.

8.7.3 Die Organisation muss dokumentierte Informationen aufbewahren, die:

- a) die Bereitstellung der Programme beschreiben;
- b) nichtkonforme Ergebnisse beschreiben;
- c) die eingeleiteten Maßnahmen beschreiben;
- d) jegliche erhaltene Sonderfreigaben beschreiben;
- e) die zuständige Stelle ausweist, die die Entscheidung über die Maßnahme im Hinblick auf die Nichtkonformität trifft.

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Die Organisation muss bestimmen:

- a) was überwacht und gemessen werden muss;
- b) die Methoden für die Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, soweit zutreffend, um gültige Ergebnisse sicherzustellen;
- c) die anzuwendenden Zulassungskriterien;
- d) wann die Überwachung und die Messung durchzuführen sind;
- e) wann die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Die Organisation muss geeignete dokumentierte Information als Nachweis der Ergebnisse der Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung aufbewahren.

Die Organisation muss die Leistung der Bildungsorganisation und die Wirksamkeit des MSBO bewerten.

Dem Lerndienstleister sollte die Möglichkeit gegeben werden, seine eigene Arbeit auf reflektierende und konstruktive Weise kritisch zu hinterfragen, um so zu seiner Verbesserung beizutragen.

9.1.2 Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter

9.1.2.1 Überwachung der Zufriedenheit

Die Organisation muss die Wahrnehmungen der Lernenden, der anderen Leistungsempfänger und der Beschäftigten hinsichtlich des Erfüllungsgrads ihrer Erfordernisse und Erwartungen überwachen. Die Organisation muss die Methoden zur Einholung, Überwachung und Überprüfung dieser Informationen bestimmen.

ANMERKUNG 1 Beispiele für die Überwachung von Wahrnehmungen der Lernenden, anderen Leistungsempfängern und Mitarbeitern sind unter anderem Befragungen, Rückmeldungen zu gelieferten Bildungsprodukten oder erbrachten Dienstleistungen, Treffen mit Leistungsempfängern, Marktanteilsanalysen und Reaktionen.

ANMERKUNG 2 Bei der Bewertung der Zufriedenheit ist es wichtig, sowohl negative (z. B. Beschwerden, Einsprüche) als auch positive (z. B. Komplimente) Rückmeldungen zu berücksichtigen.

9.1.2.2 Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen

Die Bildungsorganisation muss ein Verfahren für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen bestimmen und dieses als dokumentierte Information aufbewahren und führen. Dieses Verfahren muss ihren Interessierten Parteien mitgeteilt werden (siehe 10.2).

Das Verfahren muss Spezifikationen enthalten für:

- a) die Mitteilung des Verfahrens an alle relevanten Interessierten Parteien;
- b) den Eingang von Beschwerden und Einsprüchen;
- c) die Verfolgung von Beschwerden und Einsprüchen;
- d) die Anerkennung von Beschwerden und Einsprüchen;
- e) die erste Beurteilung von Beschwerden und Einsprüchen;
- f) die Untersuchung von Beschwerden und Einsprüchen;
- g) die Reaktion auf die Beschwerden und Einsprüche;
- h) die Bekanntmachung der Entscheidung;
- i) die abschließende Bearbeitung der Beschwerden und Einsprüche.

Das Verfahren muss die Vertraulichkeit von Beschwerdeführern und Klägern und die Objektivität der Ermittler sicherstellen.

Die Organisation muss dokumentierte Information als Nachweis für die eingegangenen Beschwerden oder Einsprüche sowie für deren Lösung aufbewahren.

ANMERKUNG ISO 10002 enthält Richtlinien für die Bearbeitung von Beschwerden in Organisationen.

9.1.3 Andere Überwachungs- und Messanforderungen

Die Organisation muss sicherstellen, dass die folgenden Rückmeldungen von relevanten Interessierten Parteien angefordert werden und, falls erforderlich, zur Verfügung gestellt werden:

- a) Rückmeldung zu den Bildungsprodukten und -dienstleistungen;

- b) Rückmeldung zu ihrer Wirksamkeit bei der Erreichung der vereinbarten Lernergebnisse;
- c) Rückmeldung zum Einfluss der Organisation auf die Gemeinschaft.

Die Organisation muss das Ausmaß der erhaltenen Rückmeldungen überwachen und Maßnahmen ergreifen, um es zu erhöhen, wenn es nicht ausreichend ist.

ANMERKUNG Überwachung und Messung können umfassen:

- den Inhalt des Programms in der jeweiligen Disziplin, um sicherzustellen, dass das Programm auf dem neuesten Stand ist;
- Arbeitsbelastung, Lernfortschritt und Abschlussquote der Lernenden;
- die Wirksamkeit der Bewertung;
- die Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger in Bezug auf das Programm;
- die Lernumgebung und Förderprogramme und deren Zweckdienlichkeit.

9.1.4 Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.4.1 Die Organisation muss festlegen:

- a) die Methoden zur Gewinnung, Überwachung und Überprüfung von Informationen hinsichtlich der Leistung;
- b) Ziele, an denen diese Leistung gemessen wird.

ANMERKUNG [Anhang E](#) enthält eine Liste von Verfahren und Maßstäben, mit denen die Leistung gemessen werden kann. Leistungsziele können als zentrale Leistungsindikatoren ausgedrückt werden.

9.1.4.2 Die Organisation muss sicherstellen, dass:

- a) die an der Bewertung beteiligten oder davon betroffenen Interessierten Parteien identifiziert sind;
- b) die Personen, die die Bewertung durchführen, kompetent und objektiv sind;
- c) die Evaluationsberichte transparent sind und die Bildungsprodukte und -dienstleistungen sowie deren Ziele, Erkenntnisse und die Perspektiven, Methoden und Begründungen für die Interpretation der Ergebnisse beschreiben;
- d) der Kontext (z. B. Lernumgebung), in dem die Bildungsdienstleistung bereitgestellt wird, ausreichend detailliert untersucht wird, um Einflüsse auf die Bildungsdienstleistung zu identifizieren.

9.1.5 Analyse und Bewertung

Die Organisation muss die entsprechenden Daten und Informationen, die sich aus der Überwachung und Messung ergeben, analysieren und bewerten.

Die Ergebnisse der Analyse müssen verwendet werden, um Folgendes zu bewerten:

- a) die Konformität der Bildungsprodukte und -dienstleistungen;
- b) den Zufriedenheitsgrad der Leistungsempfänger;
- c) den Grad der Mitarbeiterzufriedenheit;
- d) die Leistung und Wirksamkeit des MSBO;
- e) ob die Planung wirksam umgesetzt wurde;
- f) die Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen;

- g) die Leistung externer Anbieter;
- h) den Verbesserungsbedarf des MSBO.

ANMERKUNG Methoden zur Datenanalyse können qualitative, quantitative und/oder gemischte Techniken umfassen.

9.2 Internes Audit

9.2.1 Die Organisation muss in geplanten Abständen interne Audits durchführen, um Informationen darüber zu erhalten, ob das MSBO:

- a) die Anforderungen:
 - 1) der Organisation an ihr MSBO;
 - 2) dieses Dokuments;erfüllt;
- b) wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird.

9.2.2 Die Organisation muss:

- a) ein oder mehrere Auditprogramme planen, aufbauen, verwirklichen und aufrechterhalten, einschließlich der Häufigkeit von Audits, Methoden, Verantwortlichkeiten, Anforderungen an die Planung sowie Berichterstattung, welche die Ziele des MSBO, die Bedeutung der betroffenen Prozesse, Rückmeldungen der betroffenen Interessierten Parteien und die Ergebnisse vorheriger Audits berücksichtigen müssen;
- b) für jedes Audit die Auditkriterien sowie den Umfang festlegen;
- c) Auditoren so auswählen und Audits so durchführen, dass Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sichergestellt sind;
- d) sicherstellen, dass die Auditergebnisse der zuständigen Leitung berichtet werden;
- e) Möglichkeiten zur Verbesserung identifizieren;
- f) geeignete Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ohne ungerechtfertigte Verzögerung umsetzen;
- g) dokumentierte Information als Nachweis der Planung und Verwirklichung des Auditprogramms und der Auditergebnisse aufbewahren.

Die Auditoren dürfen nicht ihre eigene Arbeit auditieren.

ANMERKUNG ISO 19011 enthält weitere Anleitungen.

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Die oberste Leitung muss das MSBO und die Strategie der Organisation in geplanten Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, überprüfen und diese entsprechend aktualisieren, um dessen fortlaufende Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

Die Managementbewertung muss Folgendes berücksichtigen:

- a) den Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen;

- b) Veränderungen bei externen und internen Themen, die das MSBO betreffen;
- c) Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des MSBO, einschließlich Entwicklungen bei:
 - 1) der Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger sowie Rückmeldungen zu den Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger;
 - 2) dem Umfang, in dem Ziele erfüllt wurden;
 - 3) der Prozessleistung und Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
 - 4) den Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen;
 - 5) den Ergebnissen von Überwachungen und Messungen;
 - 6) den Auditergebnissen;
 - 7) der Leistung von externen Anbietern;
 - 8) den Ergebnissen der formativen und summativen Evaluation;
- d) die Angemessenheit von Ressourcen;
- e) die Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen (siehe 6.1);
- f) Möglichkeiten zur fortlaufenden Verbesserung;
- g) Rückmeldungen der Beschäftigten zu Tätigkeiten zur Verbesserung ihrer Kompetenz.

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung müssen Entscheidungen enthalten zu:

- a) Möglichkeiten zur fortlaufenden Verbesserung;
- b) jeglichem Änderungsbedarf am MSBO;
- c) dem Ressourcenbedarf.

Die Organisation muss dokumentierte Information als Nachweis der Ergebnisse der Managementbewertung aufbewahren.

10 Verbesserung

10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

10.1.1 Wenn eine Nichtkonformität auftritt, muss die Organisation:

- a) darauf reagieren und falls zutreffend:
 - 1) Maßnahmen zur Überwachung und zur Korrektur ergreifen;
 - 2) mit den Folgen umgehen;
- b) die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen der Nichtkonformität bewerten, damit diese nicht erneut oder an anderer Stelle auftreten, und zwar durch:
 - 1) Überprüfen der Nichtkonformität;
 - 2) Bestimmen der Ursache der Nichtkonformität;
 - 3) Bestimmen, ob vergleichbare Nichtkonformitäten bestehen oder möglicherweise auftreten könnten;

- c) jegliche erforderliche Maßnahme einleiten;
- d) die Wirksamkeit jeder ergriffenen Korrekturmaßnahme überprüfen;
- e) falls erforderlich, das MSBO ändern.

Die Korrekturmaßnahmen müssen den Auswirkungen der aufgetretenen Nichtkonformitäten entsprechen.

10.1.2 Die Organisation muss dokumentierte Information aufbewahren als Nachweis für:

- a) die Art der Nichtkonformität sowie jeder daraufhin getroffenen Maßnahme und
- b) die Ergebnisse jeder Korrekturmaßnahme.

10.2 Fortlaufende Verbesserung

Die Organisation muss die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des MSBO unter Berücksichtigung von relevanter Forschung und bewährten Vorgehensweisen fortlaufend verbessern.

Die Organisation muss die Ergebnisse der Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung berücksichtigen, um zu bestimmen, ob es Erfordernisse oder Chancen gibt, die als Teil der fortlaufenden Verbesserung berücksichtigt werden müssen.

10.3 Möglichkeiten zur Verbesserung

Die Organisation muss Verbesserungsmöglichkeiten festlegen und auswählen und alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen und die Zufriedenheit der Lernenden, der Leistungsempfänger, der Mitarbeiter und anderer relevanter Interessierter Parteien, einschließlich externer Dienstleister, zu erhöhen.

Dies muss Folgendes umfassen:

- a) die Verbesserung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen, um die Anforderungen zu erfüllen und auf zukünftige Bedürfnisse und Erwartungen zu reagieren;
- b) die Korrektur, Vermeidung oder Reduzierung unerwünschter Auswirkungen;
- c) die Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des MSBO.

ANMERKUNG Verbesserungen können Korrekturen, Korrekturmaßnahmen, ständige Verbesserung, plötzliche Veränderung, Innovation und Neuorganisation umfassen.

Anhang A **(normativ)**

Zusätzliche Anforderungen für frühkindliche Bildung

A.1 Allgemeines

Unter frühkindlicher Bildung (en: early childhood education (ECE)) wird in diesem Dokument die Ausbildung auf Stufe 0 der Internationalen Standardklassifikation für das Bildungswesen (en: International Standard Classification of Education (ISCED)) verstanden.

ECE ist eine Bildungsstufe mit eigener Identität. Das Hauptziel dieser Bildungsstufe ist es, zur körperlichen, emotionalen, sozialen und intellektuellen Entwicklung von Kindern beizutragen.

A.2 Grundsätze

Die Organisation sollte die Rechte der Kinder gemäß der UN-Konvention über die Rechte des Kindes respektieren.

Die Organisation muss das Spiel, Autonomie, Zuneigung, Kooperation, Kreativität, Freude und Selbstvertrauen unter den Kindern fördern.

A.3 Räumlichkeiten

Die von der Organisation eingerichteten Räumlichkeiten müssen umfassen:

- a) Lernressourcen für ECE;
- b) Räumlichkeiten zum Spielen;
- c) Räumlichkeiten für die Betreuung.

Wenn eine Bildungseinrichtung eine Ausbildung der ISCED-Stufe 1 oder höher sowie ECE anbietet, sollte sie einen separaten Bereich, einen speziellen Lehrenden sowie Lehr- und Lernressourcen für ECE bereitstellen.

A.4 Kompetenz

Die Organisation muss den Lehrenden, falls erforderlich, eine spezielle Ausbildung in ECE anbieten.

A.5 Kommunikation

Die Organisation muss ein Verfahren für die Kommunikation mit Eltern, Lehrenden und Erziehungsberechtigten einrichten, bei dem der Informationsfluss und die Kontrolle der Sicherheit der Kinder sichergestellt sind.

A.6 Individuelle Lernpläne

Die Organisation muss individuelle Pläne ausarbeiten, die den Bedürfnissen und Erwartungen des Kindes und seiner Familie entsprechen und die Gruppe der Kinder als Ganzes berücksichtigen. Diese Pläne müssen in regelmäßigen Abständen erstellt und als dokumentierte Information aufbewahrt werden.

Die Organisation muss verantwortliche Personen für die Ausarbeitung, Umsetzung, Koordinierung, Bewertung und Überprüfung der einzelnen Pläne bestimmen.

Die individuellen Pläne müssen Folgendes beinhalten:

- a) allgemeine und spezifische Ziele und entsprechende Indikatoren;
- b) Ermittlung von Tätigkeiten, Strategien und Ressourcen, die der Lernende benötigt, um die definierten Ziele zu erreichen;
- c) Identifikation, Anwendungsbereich der Beteiligung und Verantwortung aller an der Umsetzung der einzelnen Pläne beteiligten Personen (z. B. Kind, Familie, Beschäftigte, Partner);
- d) Frist für die Umsetzung der definierten Tätigkeiten;
- e) Ermittlung der damit verbundenen Risiken und Maßnahmen zu deren Bekämpfung;
- f) Ermittlung der Bewertungs-/Überprüfungsintervalle der einzelnen Pläne.

Die Organisation muss das Kind und seine Familie in die Ausarbeitung des individuellen Plans einbeziehen.

Die Ergebnisse der Bewertung und Überprüfung von individuellen Plänen müssen als dokumentierte Information aufbewahrt werden.

A.7 Empfang und Verabschiedung des Kindes

Die Organisation muss ein Verfahren für den Empfang und die Verabschiedung des Kindes festlegen und umsetzen und dokumentierte Information zu diesen Tätigkeiten aufbewahren.

A.7.1 Empfang des Kindes

Die Organisation muss:

- a) eine Person benennen, die für den Empfang des Kindes verantwortlich ist, und einen Ort, an dem diese Tätigkeit stattfinden soll;
- b) den Informationsaustausch zwischen der ernannten Person und der Familie des Kindes fördern.

A.7.2 Verabschiedung des Kindes

Die Organisation muss:

- a) eine Person benennen, die für die Verabschiedung des Kindes verantwortlich ist, und einen Ort, an dem diese Tätigkeit stattfinden soll;
- b) den Informationsaustausch zwischen der ernannten Person und der Familie des Kindes fördern;
- c) sicherstellen, dass das Kind nur an autorisierte Personen überreicht wird;
- d) Regeln für Ausnahmesituationen bestimmen, in denen das Kind an Personen überreicht werden muss, die in der individuellen Akte des Kindes nicht vermerkt sind;
- e) Hygienestandards definieren, unter denen das Kind an autorisierte Personen überreicht werden soll.

A.8 Hygiene

Die Organisation muss:

- a) einen Hygienestandard definieren, der den individuellen Bedürfnissen jedes Kindes angemessen ist;
- b) die progressive Autonomie des Kindes in Bezug auf die persönliche Hygiene fördern;

- c) sicherstellen, dass jedes Kind über individuelle Ressourcen für die persönliche Hygiene verfügt;
- d) dokumentierte Information zu persönlichen Hygiene- und Betreuungsaktivitäten jedes Kindes aufbewahren.

A.9 Pflege bei Krankheit oder Unfall

Die Organisation muss die Art und Weise des Verhaltens bei Krankheit oder Unfall eines Kindes definieren und dokumentierte Information zu diesen Situationen aufbewahren.

Die Bildungsorganisation muss die Regeln für die Verabreichung von Medikamenten an das Kind festlegen. Diese Tätigkeit muss durch eine von den Eltern des Kindes oder anderen befugten Personen unterzeichnete Einverständniserklärung und, falls erforderlich, durch ein Rezept eines Arztes bestätigt werden.

Alle Medikamente müssen gekennzeichnet und sicher gehandhabt und gelagert werden.

Die Organisation muss dokumentierte Information über die verabreichten Medikamente aufbewahren, einschließlich Dosis, Aufbewahrung, Verabreichungsart und Zeitpunkt der Verabreichung.

A.10 Pädagogisch-spielerische Materialien, Geräte und Räume

Die pädagogisch-spielerischen Materialien, Geräte und Räume müssen dem Alter und der Situation der Kinder angepasst sein.

Die Organisation muss die Häufigkeit, die Methode und die Anzahl der Personen festlegen, damit die Sauberkeit dieser Materialien, Geräte und Räume sichergestellt wird.

Die Organisation muss dokumentierte Information zu Sauberkeit und Reinigung in Bezug auf Materialien, Geräte und Räume aufbewahren.

A.11 Verhaltensmanagement und Prävention von Kindesmissbrauch und fahrlässigem Verhalten

Die Bildungsorganisation muss dokumentierte Information über den Umgang mit dem Verhalten des Kindes und die Förderung des allgemeinen Wohlbefindens des Kindes erstellen und aufbewahren, einschließlich:

- a) Maßnahmen zur Verhinderung von Kindesmisshandlung und von Fahrlässigkeit durch Beschäftigte oder Mitarbeiter;
- b) Identifizierung von Problemen im Zusammenhang mit Kindesmissbrauch und fahrlässigem Verhalten;
- c) Maßnahmen zur Bewältigung der festgestellten Probleme im Zusammenhang mit Kindesmissbrauch oder Fahrlässigkeit, entweder innerhalb der Bildungsorganisation oder zu Hause, einschließlich eines Verfahrens zur Meldung an die zuständigen Behörden.

ANMERKUNG 1 Kindesmissbrauch und fahrlässiges Verhalten können körperliche oder psychische Gewalt umfassen.

ANMERKUNG 2 Das MSBO kann das Bewusstsein für die Prävention von Kindesmissbrauch und fahrlässigem Verhalten fördern.

Anhang B **(informativ)**

Grundsätze für ein MSBO

B.1 Schwerpunkt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern

B.1.1 Statement

Das Hauptziel des MSBO ist es, die Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen und ihre Erwartungen zu übertreffen. Bildungsorganisationen sollten die Lernenden aktiv an ihrem eigenen Lernprozess teilhaben lassen, wobei die Bedürfnisse der Gemeinde, die Vision und die Mission der Bildungsorganisation sowie die Ziele der Bildungsmaßnahme und die Ergebnisse zu berücksichtigen sind.

B.1.2 Grundprinzip

Nachhaltiger Erfolg wird erreicht, wenn eine Bildungsorganisation die Anforderungen jedes Lernenden ansprechen und gleichzeitig das Vertrauen anderer Leistungsempfänger wie Arbeitgeber, Eltern und Regierungen gewinnen und aufrechterhalten kann. Erfolgreiche Organisationen sorgen dafür, dass jeder Lernende sein höchstes Potenzial erreicht.

Jede Tätigkeit, die mit einer Bildungsorganisation durchgeführt wird, bietet die Möglichkeit, mehr Wert für Lernende und die anderen Leistungsempfänger zu schaffen.

Das Verständnis der aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse von Lernenden und anderen Leistungsempfängern trägt zum nachhaltigen Erfolg der Organisation bei.

B.1.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- erhöhter Wert für Lernende und andere Leistungsempfänger;
- erhöhte Fähigkeit, auf Forderungen der Interessierten Parteien zu reagieren;
- erhöhte Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger;
- verbessertes Ansehen der Organisation;
- verbesserte Motivation und Engagement der Lernenden;
- verbesserte Aneignung und Entwicklung von Kompetenzen;
- breiterer Zugang zu Bildung für Lernende mit unterschiedlichen Lernstilen, unterschiedlichen Bedürfnissen und unterschiedlichem Hintergrund;
- verbesserte persönliche Entwicklung, Eigeninitiative und Kreativität der Lernenden.

B.1.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden und anderen Leistungsempfängern verstehen;

- die Ziele der Organisation mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern zu verknüpfen;
- die Bedürfnisse und Erwartungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern der gesamten Organisation mitteilen;
- Planen, Entwerfen, Entwickeln, Produzieren, Bereitstellen und Unterstützen von Bildungsprodukten und -dienstleistungen, um die Bedürfnisse und Erwartungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen;
- die Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger messen und überwachen und geeignete Maßnahmen ergreifen;
- die Beziehungen zu den Leistungsempfängern aktiv verwalten, um nachhaltigen Erfolg zu erzielen;
- Aufgliederung der Bildungsdienstleistungen in modulare Angebote, wobei der Lernende seinen eigenen Weg wählen kann;
- Bildungsmaßnahmen in verschiedenen Modalitäten anbieten, z. B. Vollzeit, Teilzeit und E-Learning;
- Politik zum Curriculum der Organisation erstellen, die das aktive Lernen fördert;
- kollaborative Räumlichkeiten schaffen;
- Schulung der Beschäftigten in lernerzentriertem Lernen;
- eine Struktur erstellen, die zum Experimentieren und Umsetzen neuer Techniken des Curriculums führt.

B.2 Visionäre Führung

B.2.1 Statement

Visionäre Führung besteht darin, alle Lernenden und anderen Leistungsempfänger in die Erstellung, das Verfassen und die Umsetzung der Mission, Vision und Ziele der Organisation einzubeziehen.

B.2.2 Grundprinzip

Die Schaffung von einheitlichen Zielen und die Führung und das Engagement der Menschen ermöglicht es einer Organisation, ihre Strategien, Politik, Prozesse und Ressourcen an die Erreichung ihrer Ziele anzupassen. Durch die Mitwirkung der Lernenden und anderer Leistungsempfänger bei der Führung wird sichergestellt, dass deren Bedürfnisse ständig im Mittelpunkt stehen und dass keine Trennung zwischen den von der Organisation beteiligten Personen und den von der Organisation betreuten Personen erfolgt.

B.2.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- erhöhte Wirksamkeit und Effizienz bei der Erreichung der Ziele der Bildungsorganisation;
- bessere Koordination der Prozesse der Organisation;
- bessere Kommunikation zwischen den verschiedenen Ebenen und Funktionen der Organisation;
- Angleichung zwischen den Anforderungen der von der Organisation beschäftigten Personen und den Anforderungen jener, die von der Organisation betreut werden;
- Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeit der Organisation und ihrer Mitarbeiter, die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

B.2.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- die Mission, Vision, Strategie, Politik und Prozesse der Organisation innerhalb der Organisation mitteilen;
- gemeinsame Werte, Fairness und ethische Verhaltenskonzepte auf allen Ebenen der Organisation schaffen und aufrechterhalten;
- eine Kultur des Vertrauens und der Integrität schaffen;
- eine organisationsweite Verpflichtung gegenüber der Qualität fördern;
- sicherstellen, dass Führungskräfte auf allen Ebenen positive Beispiele für die Mitarbeiter der Organisation sind;
- Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, Schulungen und Befugnisse zu verantwortlichem Handeln für die Mitarbeiter;
- den Beitrag der Menschen inspirieren, ermutigen und anerkennen;
- sicherstellen, dass Führungskräfte die Fähigkeit haben, mit Veränderungen umzugehen.

B.3 Einbeziehung von Mitarbeitern

B.3.1 Statement

Für die Organisation ist es unerlässlich, dass alle beteiligten Personen kompetent, befähigt und darum bemüht sind, Wertschöpfung zu betreiben.

B.3.2 Grundprinzip

Um eine Organisation effektiv und effizient zu führen, ist es wichtig, alle Beschäftigten auf allen Ebenen zu respektieren und einzubeziehen. Anerkennung, Ermächtigung und Kompetenzerweiterung fördern die Einbindung der Menschen in die Erreichung der Ziele der Organisation.

B.3.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- besseres Verständnis der Ziele der Organisation durch Mitarbeiter der Organisation und erhöhte Motivation, diese zu erreichen;
- verstärkte Einbeziehung der Menschen in Verbesserungsmaßnahmen;
- verbesserte persönliche Entwicklung, Initiativen und Kreativität;
- erhöhte Zufriedenheit der Menschen;
- besseres Vertrauen und bessere Zusammenarbeit in der gesamten Organisation;
- erhöhtes Interesse an gemeinsamen Werten und gemeinsamer Kultur in der gesamten Organisation.

B.3.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Kommunikation mit Menschen, um das Verständnis für die Bedeutung ihres individuellen Beitrags zu fördern;

- die Zusammenarbeit in der gesamten Organisation fördern;
- die offene Diskussion und den Austausch von Wissen und Erfahrung fördern;
- Menschen befähigen, Leistungsbeschränkungen zu bestimmen und ohne Angst Initiative zu ergreifen;
- die Beiträge der Menschen anerkennen und würdigen;
- Ressourcen zur Verfügung stellen, damit die Menschen lernen, sich zu verbessern und sich auf dem Laufenden halten zu können;
- Selbstbewertung der Leistung anhand persönlicher Ziele ermöglichen;
- Umfragen durchführen, um die Zufriedenheit der Menschen zu beurteilen, die Ergebnisse veröffentlichen und geeignete Maßnahmen ergreifen.

B.4 Prozessorientierter Ansatz

B.4.1 Statement

Konsistente und berechenbare Ergebnisse werden wirksamer und effizienter erzielt, wenn die Tätigkeiten verstanden und als zusammenhängende Prozesse, die als konsistentes System funktionieren, einschließlich der Eingaben und Ergebnisse, gesteuert werden.

B.4.2 Grundprinzip

Das MSBO besteht aus miteinander verbundenen Prozessen. Wenn die Organisation versteht, wie anhand dieses Systems Ergebnisse erzielt werden, ist die Organisation in der Lage, das System und dessen Leistung zu optimieren.

B.4.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- verbesserte Fähigkeit, sich auf Schlüsselprozesse und Verbesserungsmöglichkeiten zu konzentrieren;
- konsistente und vorhersagbare Ergebnisse durch ein System aus aufeinander abgestimmten Prozessen;
- optimierte Leistung durch effektives Prozessmanagement, effiziente Ressourcennutzung und weniger funktionsübergreifende Hindernisse;
- es der Organisation zu ermöglichen, den Interessierten Parteien Vertrauen in Bezug auf ihre Konsistenz, Wirksamkeit und Effizienz zu geben;
- die Möglichkeit der Organisation, zu beweisen, dass sie die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllt.

B.4.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Ziele des Systems und die dafür erforderlichen Prozesse definieren;
- Autorität, Verantwortung und Verantwortlichkeit für das Management von Prozessen festlegen;
- die Fähigkeiten der Organisation verstehen und Ressourceneinschränkungen vor dem Handeln ermitteln;
- Prozesszusammenhänge ermitteln und die Auswirkung von Änderungen einzelner Prozesse auf das Gesamtsystem analysieren;

- Prozesse und deren Zusammenhänge als System verwalten, um die Qualitätsziele der Organisation effektiv und effizient zu erreichen;
- sicherstellen, dass die erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen, um die Prozesse zu betreiben und zu verbessern und um die Leistung des Gesamtsystems zu überwachen, zu analysieren und zu bewerten;
- Risiken managen, die Auswirkungen auf die Ergebnisse der Prozesse und die Gesamtergebnisse des MSBO haben können.

B.5 Verbesserung

B.5.1 Statement

Erfolgreiche Organisationen sind permanent auf Verbesserungen ausgerichtet.

B.5.2 Grundprinzip

Verbesserungen sind für eine Organisation unerlässlich, um das aktuelle Leistungsniveau aufrechtzuerhalten, auf Änderungen seiner internen und externen Bedingungen zu reagieren und neue Möglichkeiten zu schaffen.

B.5.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- verbesserte Prozessleistung, Organisationsfähigkeit und Kundenzufriedenheit;
- verstärkter Fokus auf die Ermittlung und Bestimmung von Ursachen, gefolgt von Präventions- und Korrekturmaßnahmen;
- verbesserte Fähigkeit, interne und externe Risiken und Chancen vorherzusehen und darauf zu reagieren;
- verbesserte Berücksichtigung sowohl der inkrementellen als auch der bahnbrechenden Verbesserung;
- verbesserte Nutzung des Lernens zur Verbesserung;
- verstärkter Innovationsdrang.

B.5.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Förderung der Bestimmung von Verbesserungszielen auf allen Ebenen der Organisation;
- Bildung und Schulung der Mitarbeiter auf allen Ebenen in Bezug auf die Anwendung grundlegender Instrumente und Methoden, um Verbesserungsziele zu erreichen;
- sicherstellen, dass die Mitarbeiter in der Lage sind, Verbesserungsprojekte erfolgreich zu fördern und abzuschließen;
- Entwicklung und Einsatz von Prozessen zur Umsetzung von Verbesserungsprojekten in der gesamten Organisation;
- die Planung, Umsetzung, Fertigstellung und Ergebnisse von Verbesserungsprojekten verfolgen, überprüfen und prüfen;
- Überlegungen zur Verbesserung in die Entwicklung neuer oder geänderter Bildungsprodukte und -dienstleistungen und Prozesse einbeziehen;
- Verbesserung erkennen und anerkennen.

B.6 Faktengestützte Entscheidungen

B.6.1 Statement

Entscheidungen und Curricula, die auf der Analyse und Bewertung von Daten und Informationen basieren, führen eher zu den gewünschten Ergebnissen.

B.6.2 Grundprinzip

Die Entscheidungsfindung kann ein komplexer Prozess sein und ist immer mit etwas Unsicherheit verbunden. Dabei handelt es sich häufig um mehrere Arten und Quellen von Eingaben sowie deren Interpretation, die subjektiv sein kann. Es ist wichtig, die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung und mögliche unbeabsichtigte Folgen zu verstehen. Fakten, Beweise und Datenanalysen führen zu mehr Objektivität und Vertrauen in die Entscheidungsfindung. Insbesondere die Entscheidungen, über welche Fakten unterrichtet werden soll, haben nachhaltige Auswirkungen auf die Lernenden und die Gesellschaft.

B.6.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- verbesserter Entscheidungsfindungsprozess;
- verbesserte Beurteilung der Prozessleistung und die Fähigkeit, Ziele zu erreichen;
- verbesserte Wirksamkeit und Effizienz der Organisation;
- verbesserte Fähigkeit, Meinungen und Entscheidungen zu überprüfen, zu hinterfragen und zu ändern;
- verbesserte Fähigkeit, die Wirksamkeit vergangener Entscheidungen zu demonstrieren.

B.6.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Indikatoren ermitteln, messen und überwachen, um die Leistung der Organisation zu demonstrieren;
- alle nötigen Daten den relevanten Personen zur Verfügung stellen;
- sicherstellen, dass Daten, Informationen und Lernressourcen ausreichend genau, zuverlässig und sicher sind;
- Daten und Informationen mit geeigneten Verfahren analysieren und auswerten;
- sicherstellen, dass die Mitarbeiter in der Lage sind, Daten bei Bedarf zu analysieren und auszuwerten;
- Entscheidungen treffen und Maßnahmen ergreifen, die auf Beweisen beruhen und durch Erfahrungen und Intuition ausbalanciert sind.

B.7 Beziehungsmanagement

B.7.1 Statement

Für einen anhaltenden Erfolg pflegen Organisationen ihre Beziehungen zu Interessentengruppen, z. B. zu Anbietern.

B.7.2 Grundprinzip

Relevante Interessierte Parteien beeinflussen die Leistung einer Organisation. Dauerhafter Erfolg wird eher erreicht, wenn die Organisation die Beziehungen zu allen Interessierten Parteien pflegt, um deren

Auswirkungen auf die Leistung zu optimieren. Das Beziehungsmanagement mit Anbieter- und Partnernetzwerken ist von besonderer Bedeutung.

B.7.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- verbesserte Leistung der Organisation und ihrer relevanten Interessierten Parteien durch Reaktionen auf die mit jeder Interessierten Partei verbundenen Chancen und Einschränkungen;
- gemeinsames Verständnis der Ziele und Werte zwischen Interessierten Parteien;
- verbesserte Fähigkeit zur Wertschöpfung für Interessierte Parteien durch gemeinsame Nutzung von Ressourcen und Kompetenzen sowie durch das Management qualitätsbezogener Risiken;
- eine gut verwaltete Lieferkette, die einen stabilen Fluss von Bildungsprodukten und -dienstleistungen bietet.

B.7.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- relevante Interessierte Parteien (siehe [Anhang C](#)) und ihre Beziehung zur Organisation bestimmen;
- Beziehungen zu Interessierten Parteien, die verwaltet werden müssen, ermitteln und priorisieren;
- Beziehungen aufbauen, die kurzfristige Gewinne mit langfristigen Aspekten in Einklang bringen;
- Informationen, Fachwissen und Ressourcen mit relevanten Interessierten Parteien sammeln und austauschen;
- die Leistung messen und gegebenenfalls den Interessierten Parteien Rückmeldungen zur Leistung geben, um Initiativen zur Verbesserung zu fördern;
- gemeinsame Entwicklungs- und Verbesserungsmaßnahmen mit Anbietern, Partnern und anderen Interessierten Parteien aufbauen;
- Verbesserungen und Erfolge von Anbietern und Partnern fördern und anerkennen.

B.8 Gesellschaftliche Verantwortung

B.8.1 Statement

Organisationen, die gesellschaftliche Verantwortung haben, sind nachhaltig und sichern sich langfristigen Erfolg.

B.8.2 Grundprinzip

Basierend auf der Definition der gesellschaftlichen Verantwortung in ISO 26000 ist eine Bildungsorganisation für die Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Tätigkeiten auf Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt verantwortlich, und zwar durch Transparenz und ethisches Verhalten, das:

- zu einer nachhaltigen Entwicklung beiträgt, einschließlich qualitativ hochwertiger Bildung für alle, Gesundheit und Sicherheit sowie dem Wohl der Gesellschaft;
- die Erwartungen der Interessierten Parteien berücksichtigt;
- den geltenden Gesetzen und den internationalen Verhaltensnormen entspricht;
- in der gesamten Organisation integriert ist und in ihren Beziehungen ausgeübt wird.

Dies beinhaltet die Bereitschaft der Organisation, soziale und ökologische Belange in die geschäftlichen (wirtschaftlichen) Tätigkeiten und ihre Beziehung zu ihren Interessierten Parteien einzubeziehen.

B.8.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- verbessertes Ansehen in der gesamten Gesellschaft;
- verbesserte Beziehungen zu allen Interessierten Parteien;
- Kosteneinsparungen durch verantwortungsbewusstere und effizientere Nutzung von Ressourcen;
- verbessertes Risikomanagement durch nachhaltige Vorgehensweisen;
- die Fähigkeit, zufriedene Mitarbeiter zu gewinnen, zu halten und zu erhalten.

B.8.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Bewusstseinsbildung und Kompetenzaufbau für gesellschaftliche Verantwortung;
- Aufnahme eines Verweises in die Organisationsstrategie auf die Art und Weise, in der die Organisation gesellschaftliche Verantwortung übernehmen will;
- Verabschiedung schriftlicher Verhaltensregeln oder Ethik, die die Verpflichtung der Organisation hinsichtlich der gesellschaftlichen Verantwortung festlegen, indem Grundsätze und Werte in Aussagen zu angemessenem Verhalten umgesetzt werden;
- Sicherstellen, dass etablierte Managementpraktiken die gesellschaftliche Verantwortung der Organisation widerspiegeln und berücksichtigen;
- Ermittlung, auf welche Weise die Grundsätze der gesellschaftlichen Verantwortung sowie die Kernthemen und -aspekte auf die verschiedenen Teile der Organisation zutreffen;
- Berücksichtigung der gesellschaftlichen Verantwortung bei der Durchführung von Arbeitsvorgängen der Organisation;
- Einbindung gesellschaftlicher Verantwortung in Funktionen und Prozesse der Organisation, wie Einkaufs- und Investitionspraktiken, Personalmanagement.

B.9 Zugänglichkeit und Gerechtigkeit

B.9.1 Statement

Erfolgreiche Organisationen sind inklusiv, flexibel, transparent und verantwortlich, um auf die individuellen und besonderen Bedürfnisse der Lernenden, ihrer Interessen, Fähigkeiten und Hintergründe einzugehen.

B.9.2 Grundprinzip

Bildungsorganisationen müssen sicherstellen, dass ein möglichst breiter Personenkreis, unabhängig von ihren Einschränkungen und Ressourcen, Zugang zu ihren Bildungsprodukten und -dienstleistungen haben kann. Sie müssen auch sicherstellen, dass alle Lernenden diese Bildungsprodukte und -dienstleistungen in angemessener Weise nutzen und von ihnen profitieren können.

B.9.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- breiterer Personenkreis potenzieller Lernender;
- erhöhte Zufriedenheit von Lernenden mit besonderen Bedürfnissen;

- verbesserte Fähigkeit, die Anforderungen anderer Leistungsempfänger zu erfüllen;
- eine diverse Gruppe von Lernenden, die durch den Austausch von Ideen die Innovation und das Lernen verbessert.

B.9.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Einführung in das Lernen und lernerzentriertes Lernen und Unterrichten;
- Zusammenarbeit mit Organisationen der Gemeinschaft zur Verbesserung des Ansehens von Bildungsprodukten und -dienstleistungen;
- Erhebung von Daten zum Zugang, zur Teilnahme und zum Abschluss von Lernenden mit unterschiedlichem Hintergrund und deren Nutzung bei der Entscheidungsfindung;
- Bereitstellung von kultureller, sprachlicher, psychologischer, pädagogischer und sonstiger Unterstützung für Lernende, soweit dies zur Unterstützung ihrer Leistung erforderlich ist.

ANMERKUNG Der Zugang zu Bildungsprodukten und -dienstleistungen setzt voraus, dass für alle Personen, die Zugang zu diesen Produkten und Dienstleistungen wünschen, die gleichen Bedingungen gelten, auch wenn nicht alle Personen, die Zugang zu diesen Produkten haben, zugelassen werden.

B.10 Ethisches Verhalten im Bildungswesen

B.10.1 Statement

Ethisches Verhalten bezieht sich auf die Fähigkeit der Organisation, ein ethisches Berufsumfeld zu schaffen, in dem alle Interessierten Parteien gleichberechtigt behandelt, Interessenkonflikte vermieden und Maßnahmen zum Wohle der Gesellschaft ergriffen werden.

B.10.2 Grundprinzip

Für einen dauerhaften Erfolg müssen Organisationen ein Bild der Integrität (Ehrlichkeit und Fairness) im Umgang mit allen Interessierten Parteien aufbauen. Die Mitarbeiter der Organisation sollten sich bei all ihren Tätigkeiten an den höchsten Ansprüchen von Professionalität orientieren.

B.10.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- weniger Verluste durch korrupte Tätigkeiten;
- verbessertes Image der Organisation;
- verbesserte Motivation und Arbeitsmoral der Mitarbeiter;
- verbesserte Beziehungen zu allen Interessierten Parteien;
- Sicherstellung der Integrität des Forschungsprozesses und der Ergebnisse.

B.10.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- eine Politik für ethisches Verhalten einführen, zu der sich alle Mitglieder der Organisation verpflichten;
- jegliche Politik an ethischen Grundsätzen ausrichten;

- ethisches Verhalten als Punkt bei der Managementüberprüfung einbeziehen;
- ethische Richtlinien für die Forschung befolgen und dafür geeignete Strukturen umsetzen;
- Sensibilisierungssitzungen über die Vorteile ethischen Verhaltens durchführen;
- ein Disziplinarsystem einführen, wenn die Regeln des ethischen Verhaltens gebrochen wurden;
- die Mitarbeiter ermutigen, den Vorgesetzten unethisches Verhalten zu melden;
- Maßnahmen ergreifen, um Bestechung und Interessenkonflikte zu vermeiden.

ANMERKUNG ISO 37001 enthält weitere Informationen über Korruptionsbekämpfung.

B.11 Datensicherheit und -schutz

B.11.1 Statement

Die Organisation schafft eine Umgebung, in der alle Interessierten Parteien mit der Bildungsorganisation in völligem Vertrauen interagieren können, sodass sie die Kontrolle über die Verwendung ihrer eigenen Daten behalten und die Bildungsorganisation ihre Daten mit angemessener Sorgfalt und Vertraulichkeit behandelt.

B.11.2 Grundprinzip

Erfolgreiche Organisationen schaffen Vertrauen durch die Sicherstellung von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten, indem sie Bedrohungen und Schwachstellen ihrer Tätigkeiten identifizieren und Kontrollen festlegen, um diese Bedrohungen und Schwachstellen zu verhindern und zu mindern.

B.11.3 Hauptvorteile

Einige potenzielle Hauptvorteile sind:

- Schutz dokumentierter Informationen vor Löschung oder unbefugter Änderung oder Löschung;
- Vermeidung von Verlusten aufgrund der Notwendigkeit, gelöschte Daten wiederherzustellen;
- das Gewinnen von Vertrauen der Lernenden und anderer Interessierter Parteien durch klare Offenlegungsrichtlinien;
- verbesserte evidenzbasierte Entscheidungsfindung aufgrund des Vertrauens in Datenquellen;
- einfacher Abruf von Informationen bei Bedarf;
- verbesserte Reaktion auf Notfallsituationen.

B.11.4 Mögliche Aktionen

Mögliche Aktionen sind:

- Festlegung, Umsetzung und Aufrechterhaltung einer Datenschutzpolitik, die Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in Bezug auf die Datensicherheit darstellt;
- Festlegung, Umsetzung und Aufrechterhaltung von Regeln in Bezug auf die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten;
- Veröffentlichung klarer Richtlinien für Interessierte Parteien über den Umgang mit ihren Daten;
- Einrichtung von mehrstufigen Sicherungssystemen, Systemen mit fortlaufender Verfügbarkeit und Wiederherstellungssystemen für Daten;

- Ermittlung von Bedrohungen und Schwachstellen in Bezug auf die Datensicherheit und Einrichtung von Kontrollen, um diese zu mindern;
- Schulung von Lernenden, Mitarbeitern und anderen Interessierten Parteien in Bezug auf die Sicherstellung des Datenschutzes und der Sicherheit sowie auf die Vermeidung potenzieller Bedrohungen für die Datensicherheit und deren Vermeidung.

ANMERKUNG ISO/IEC 20000 und ISO/IEC 27001 bieten weitere Informationen zur Datensicherheit.

Anhang C (informativ)

Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen

Bild C.1 gibt einen Überblick über die Klassifizierung von Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen.

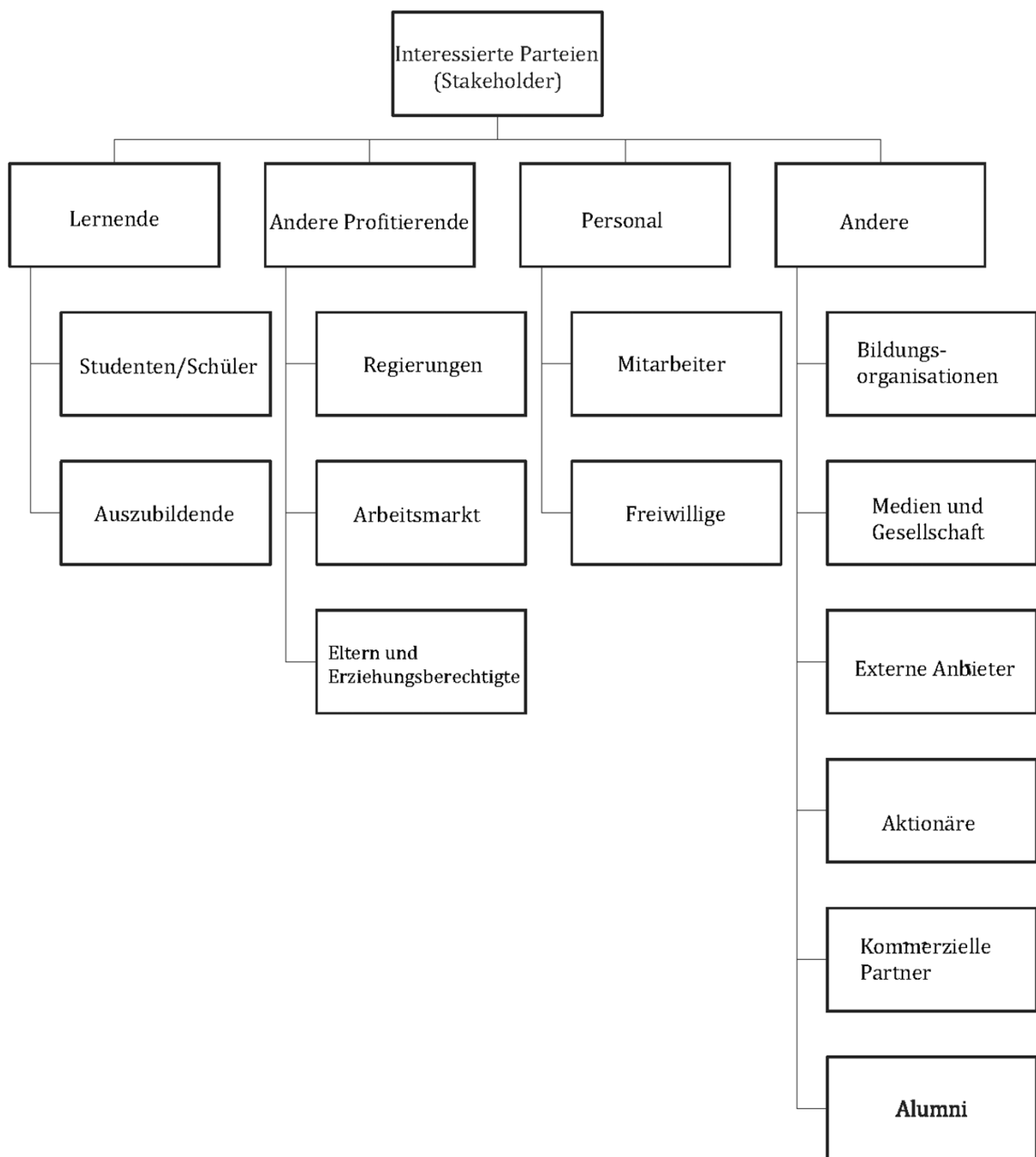


Bild C.1 — Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen

Im Beispiel in [Bild C.1](#):

- Studenten/Schüler beinhalten alle Lernenden, die Kompetenzen in der Bildungsorganisation erwerben und entwickeln;
- zu den Auszubildenden zählen Lernende, die im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz unterrichtet werden;
- zur Regierung gehören Bildungsministerien, staatliche Regulierungsbehörden und regionale Behörden;
- der Arbeitsmarkt umfasst Arbeitgeber, Arbeitgebervertreter und Gewerkschaften;
- Eltern und Erziehungsberechtigte umfassen alle Personen, die Entscheidungen für die Lernenden treffen können;
- zu den Mitarbeitern zählen fest angestelltes und unbefristetes Personal und extern beauftragte Personen, die eine Position innerhalb der Organisation innehaben;
- Freiwillige sind Personen, die einen Dienst für die Bildungsorganisation ohne finanzielle Gegenleistung erbringen (z. B. Personen in Ausschüssen, Gastredner);
- Bildungsorganisationen umfassen sowohl Konkurrenten als auch kooperierende Organisationen;
- Medien und Gesellschaft umfassen Personen mit einem marginalen Interesse an der Bildungsorganisation;
- externe Anbieter umfassen Lieferanten und andere externe Organisationen, die ausgegliederte Dienstleistungen erbringen;
- Aktionäre umfassen Eigentümer von Anteilen an Organisationen und Alleineigentümer;
- kommerzielle Partner sind Sponsoren und Unternehmen, die gemeinsam eine Bildungsmaßnahme anbieten;
- Alumni sind ehemalige Studenten oder Schüler einer Bildungsorganisation.

Lehrenden können Mitarbeiter, Freiwillige oder externe Anbieter sein.

Interessierte Parteien können mehr als eine Art von Beziehung zu einer Bildungseinrichtung unterhalten.

BEISPIEL Ein Doktorand innerhalb einer Organisation kann ein Leistungsempfänger als Lernender dieser Organisation sein, wobei er gleichzeitig als Assistent oder Forscher in der Organisation angestellt ist.

Anhang D (informativ)

Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien

D.1 Allgemeines

Dieser Anhang enthält die Politik zur Umsetzung von 7.4 in Organisationen.

D.2 Ebenen der Beteiligung

Bei der Entscheidung, was mit wem kommuniziert werden soll, kann die Organisation eine Analyse der Interessierten Parteien durchführen, um das Interesse der verschiedenen Interessierten Parteien an der Tätigkeit der Organisation sowie das Interesse der Organisation an einer Kommunikation mit den Interessierten Parteien, die im Einklang mit der Politik ist, zu bestimmen.

Tabelle D.1 zeigt ein Beispiel einer Analyse der Interessierten Parteien, die auf verschiedenen Arten von Bildungsorganisationen basiert.

Tabelle D.1 — Beispiel einer Analyse des Interesses und der Beteiligung Interessierter Parteien in verschiedenen Arten von Bildungsorganisationen

Kategorien	Interessierte Parteien							
	Lernende	Beschäftigte	Eltern und Erziehungsberechtigte	Regierung	Externe Anbieter	Lieferanten	Arbeitsmarkt	Konkurrenzen
Vorschule	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Grundschule	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Weiterführende Schule	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
Universität	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Berufliche Ausbildung, einschließlich beruflicher Hochschulbildung und Berufsausbildung	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
Erwachsenenbildung	H I	N	N	N	N	N	N	N
Nachhilfe, Tutor und Mentoring	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch
Es bedeutet: Interesse: Hoch (H); Medium (M); Niedrig (L); Keine (N) Beteiligungsgrad: Involviert (I); Konsultiert (C); Repräsentiert (R); Geprüft (Ch) Diese Kategorien können in den verschiedenen nationalen Kontexten unterschiedlich interpretiert werden.								

D.3 Verfahren zur Beteiligung und Kommunikation

D.3.1 Allgemeines

Das Kommunikationsverfahren hängt vom Kommunikationsziel ab.

D.3.2 Mitteilungen zur Einholung der Stellungnahme, Meinung oder Einverständnis der Interessierten Parteien

Die Organisation kann verschiedene Beteiligungsgrade für verschiedene Interessierte Parteien festlegen. Diese können gegebenenfalls Folgendes umfassen:

- a) Beteiligung: die Interessierten Parteien nehmen direkt an dem Prozess teil;

BEISPIEL 1 Eltern und Erziehungsberechtigte können direkt an der Durchführung von Vorschulaktivitäten innerhalb der Organisation teilnehmen.

BEISPIEL 2 Industrieorganisationen können durch die Bereitstellung von Plätzen für Praktika direkt in die Hochschulbildung einbezogen werden.
- b) Repräsentation: nominierte oder ernannte Vertreter der Interessierten Parteien, die direkt an dem Prozess teilnehmen;

BEISPIEL 1 Vertreter der Lernenden können von den Lernenden in die Leitungsgremien der Universität gewählt werden.

BEISPIEL 2 Mitarbeiter können von einer Gewerkschaft ausgewählt werden, um die Interessen im Vorstand einer Bildungsorganisation zu vertreten.
- c) Konsultation: Interessierte Parteien werden zu dem Prozess konsultiert, beteiligen sich jedoch nicht daran;

BEISPIEL 1 Bei der Gestaltung von Büchern und anderen Lehrmaterialien können externe Anbieter konsultiert werden.

BEISPIEL 2 Arbeitgeber können zu ihren Qualifikationsanforderungen befragt werden, bevor die Organisation eine Bildungsmaßnahme erstellt.
- d) Prüfung: die Organisation nimmt die Position der Interessierten Partei zur Kenntnis, konsultiert, vertritt oder bezieht sie jedoch nicht ein.

BEISPIEL 1 Konkurrenten können geprüft werden, bevor ein neues Programm angekündigt oder ein bestehendes geändert wird.

BEISPIEL 2 Die Preise verschiedener Anbieter können von der Bildungsorganisation überprüft werden, bevor eine Gebührenstruktur festgelegt wird.

Kommunikationsverfahren können die in [Bild D.1](#) angegebenen Verfahren umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt.



Bild D.1 — Mögliche Kommunikationsmethoden zur Erlangung der Position, Meinung oder Zustimmung der Interessierten Parteien

D.3.3 Kommunikation zur Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien

Die Organisation kann je nach Interessierter Partei unterschiedliche Kommunikationsverfahren festlegen. Diese sollten gegebenenfalls Folgendes umfassen:

- a) allgemeine Kommunikation: die Kommunikation richtet sich an alle Interessierten Parteien und/oder die Öffentlichkeit;
- b) gezielte Kommunikation: die Kommunikation richtet sich an bestimmte Interessierte Parteien;
- c) personalisierte Kommunikation: die Kommunikation erfolgt in einem wechselseitigen Prozess zwischen der Organisation und bestimmten Interessierten Parteien.

Kommunikationsverfahren können die in [Bild D.2](#) angegebenen Verfahren umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt.

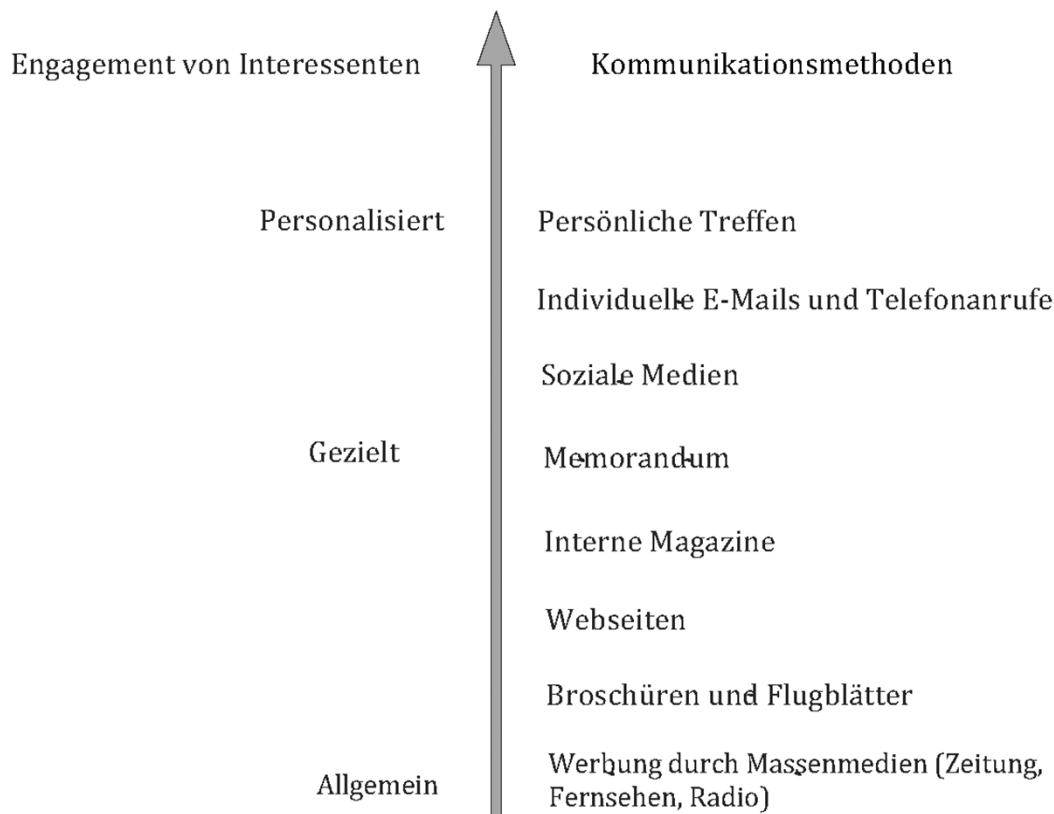


Bild D.2 — Mögliche Kommunikationsmethoden zur Vermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien

D.4 Häufigkeit der Kommunikation mit Interessierten Parteien

Die Organisation kann die Häufigkeit der Kommunikation mit den Interessierten Parteien festlegen. Bei der Festlegung der Kommunikationshäufigkeit können folgende Faktoren berücksichtigt werden:

- vor der Einführung neuer Programme oder neuer Bildungsprodukte und -dienstleistungen;
- unmittelbar nach der Genehmigung oder Veröffentlichung von Änderungen, die Auswirkungen auf die Interessierten Parteien haben können;
- regelmäßig, wie mit den Interessierten Parteien vereinbart oder durch das Kommunikationsverfahren festgelegt;
- auf Beschwerden der Interessierten Parteien eingehen.

D.5 Erhalt und Bearbeitung von Rückmeldungen der Interessierten Parteien

Die Organisation sollte eine Funktion zuweisen, damit die Mitteilungen von Interessierten Parteien empfangen und aufgezeichnet werden.

Die Aufzeichnungsmethode sollte Folgendes angeben:

- die Identität des Absenders (sofern nicht anonym);
- das Datum des Eingangs der Mitteilung;
- den Betreff der Rückmeldung;

- die Notwendigkeit, auf die Rückmeldung einzugehen oder nicht;
- die betroffenen Personen in der Organisation, die auf die Rückmeldung reagieren müssen;
- die Frist für die Beantwortung der Rückmeldung, falls erforderlich.

D.6 Überprüfung der Auswirkungen von Rückmeldungen der Interessierten Parteien auf das Managementsystem

Nach einer Überprüfung der Rückmeldungen sollten die betroffenen Personen nach Bedarf Maßnahmen ergreifen und gegebenenfalls notwendige Verbesserungen am MSBO vornehmen.

Anhang E (informativ)

Prozesse, Maßstäbe und Werkzeuge in Bildungsorganisationen

E.1 Prozesse

Prozesse in Bildungsorganisationen können Folgende umfassen:

- angemessene Ressourcen zur Verfügung stellen;
- Anwerbung, Auswahl und Registrierung von Bewerbern;
- Verwaltung und Pflege der erforderlichen Bildungsinfrastruktur (einschließlich Klassenzimmer, Laboratorien, Lernräume, Bibliotheken);
- Planung, Gestaltung, Verwaltung und Bewertung von Bildungsmaßnahmen;
- Bewertung der Leistung der Beschäftigten;
- Bewertung der Leistung der Lernenden;
- interne und externe Kommunikation;
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen;
- Anwerbung von Personal;
- ständige berufliche Entwicklung der Beschäftigten;
- Managementüberprüfung;
- Einhaltung von Gesundheit und Sicherheit;
- Veröffentlichung von Lehrmaterial (einschließlich Bücher, Zeitschriftenartikel);
- den Zulassungsanforderungen entsprechen;
- relevante Parteien über Änderungen an Politik, Strategien oder Anweisungen informieren;
- dokumentierte Information aufbewahren;
- Ausstellen und Sicherstellen der Anerkennung von Lernergebnissen als dokumentierte Information;
- Antworten auf Rückmeldungen, Anfragen und Beschwerden von Interessierten Parteien;
- Unterstützungs- und Orientierungssysteme für Lernende anwenden;
- Beschwerden und Antidiskriminierung;
- Informationssammlung und -analyse zu:
 - Demografie der Lernenden;
 - Teilnahme an Bildungsmaßnahmen, Bindung, Abschluss;
 - Ziel der Lernenden nach dem Studium;
 - Zufriedenheit der Lernenden;

- Leistung der Lernenden;
- Veröffentlichung von Informationen zu Bildungsmaßnahmen.

E.2 Maßstäbe

Bildungsorganisationen können Maßstäbe festlegen für:

- Abbruchquote;
- Alphabetisierungsgrad;
- Zufriedenheit der Lernenden;
- Anwesenheits- und/oder Beteiligungsquote von Lernenden;
- Zufriedenheit der anderen Leistungsempfänger;
- Abschlussnote (als Prozentsatz der ursprünglichen Aufnahmen);
- Dauer bis zum Abschluss des Programms;
- Arbeitsvermittlungsquote in festgelegten Zeitabständen nach Abschluss der Ausbildung;
- allgemeines Qualifikationsniveau der Beschäftigten;
- Veröffentlichungs- und Forschungsergebnisse der Beschäftigten;
- Anzahl der Stunden der beruflichen Weiterbildung;
- Prozentsatz der akkreditierten Programme;
- Anzahl der Beschwerden;
- Erfolgsquote;
- Verhältnis zwischen Verwaltung, Forschung und Lehrpersonal;
- Gesamtinvestitionen aus dem Ausland (nach Quelle);
- Grad der Erreichung von Lernergebnissen.

E.3 Werkzeuge

Werkzeuge für die Bewertung in Bildungsorganisationen können Folgendes umfassen:

- Kostenanalyse;
- Zufriedenheitsumfragen;
- Vorschlagswesen;
- Beschwerdesysteme;
- Wirkungsbewertung;
- Bedarfsanalyse;
- statistische Datenanalyse;
- Fokusgruppen;
- Selbstbewertung;

- Bewertung der Kollegen;
- Gremien und Ausschüsse zur Analyse der Leistung;
- SWOT-Analyse (en: strength, weakness, opportunity, threat analysis);
- Brainstorming;
- Qualitätsmethodologien (z. B. TQM, Lean Six Sigma, Kaizen).

Anhang F (informativ)

Beispiel der Zuordnung zu regionalen Normen

Tabelle F.1 und Tabelle F.2 veranschaulichen die Zuordnung dieses Dokuments zu anderen regionalen Normen im Bildungsbereich, wobei als Beispiel eine Zuordnung zum Europäischen Bezugsrahmen für Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung (EQAVET) verwendet wird.

Tabelle F.1 — Anforderungsmatrix: EQAVET – ISO 21001

EQAVET	ISO 21001
P1	4.1; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)
P2	4.2 b); 4.3; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2; 9.1. 4
P3	4.4.1 c); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1
P4	4.4.1 e); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 e)
P5	7.1.6; 7.4.2 a)
P6	5.2.2; 5.3; 6.2.1 f); 7.3; 7.4.2 b)
P7	4.2 b); 4.3; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2; 9.1.4
P8	4.2 b); 4.3; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2
P9	4.4.1 g); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
P10	7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 j); 9.1.4; 9.1.5
I1	4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b); 7.2
I3	7.1.1.1 b); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3
I6	7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 c); 9.1.4; 9.1.5
A1	6.1.1 c); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1
A2	9.1.3; 9.1.4; 9.1.5
A3	9.1.1; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 a)
R3	8.5.6 9.2.2 a); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
R4	8.5.6; 9.3.1

Tabelle F.2 — Anforderungsmatrix: ISO 21001 — EQAVET

ISO 21001	EQAVET
4.1	P1
4.2 b)	P2, P7, P8
4.3	P2, P7, P8
4.4.1 c)	P3
4.4.1 d)	I1
4.4.1 e)	P4
4.4.1 g)	P9
5.1.1 b)	P1
5.1.1 e)	I1
5.1.1 h)	P7
5.2.1 b)	P1
5.2.1 i)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 c)	A1
6.2.1	P3
6.2.1 f)	P6
6.2.2 b)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 b)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 a)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 b)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 a)	P2
8.2.1 c)	P1
8.2.2	P2, P7, P8
8.2.2 e)	I1
8.3.2 e)	P4
8.3.2 f)	I1
8.3.2 h)	P8
8.3.2 j)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1
8.3.4.3 c)	I1
8.3.5	A1

Tabelle F.2 (fortgesetzt)

ISO 21001	EQAVET
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

Anhang G (informativ)

Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen

Das Thema Gesundheit und Sicherheit ist besonders wichtig, da immer mehr Bildungsorganisationen Partnerschaften mit Industrie und Regierung aufbauen, um Erlebnislernen, Praktika, Service-Lernen, Auslandsstudium und berufsbezogene Erfahrungen anzubieten. Dies sind wichtige Lernerfahrungen, die das Lernen erweitern und vertiefen und helfen, Theorie und Praxis zu überbrücken.

Bildungsorganisationen können Folgendes berücksichtigen:

- Kommunikation mit den Mitarbeitern, Lernenden und anderen Leistungsempfängern und die Möglichkeit zur Verfügung stellen, dass Mitarbeiter, Lernende und andere Leistungsempfänger ihre Rechte und ihre Verantwortung in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit wahrnehmen;
- sicheres Arbeiten, Lehren und Lernen, Methoden und Techniken, die Gefahren und Risiken berücksichtigen, indem Präventionsmaßnahmen ergriffen werden, um Gefahren zu beseitigen oder zu mildern;
- Überwachung und Anpassung durch Förderung der Beteiligung der Interessierten Parteien an den verschiedenen Präventionsstrategien.

Bildungsorganisationen können auch überlegen, wie sie die Gesundheit und Sicherheit (einschließlich der körperlichen und psychischen Integrität) des Personals der Bildungsorganisation, der Lernenden und anderer Leistungsempfänger während der Lehr- und Lernaktivitäten sicherstellen können. Mögliche Aktionen sind:

- Einführung sicherer Arbeitsmethoden und -techniken;
- Ermittlung von Gefahrenquellen, Beurteilung der Risiken und Anwendung von Präventionsmaßnahmen zur Beseitigung oder Minderung von Gefahren;
- Einführung von Praktiken, die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für die Arbeit, das Lernen und den Unterricht an Bildungsorganisationen reduzieren;
- Arbeitgebern, Mitarbeitern, Lernenden und anderen Leistungsempfängern die Möglichkeit bieten, ihre Rechte und ihre Verantwortung in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit wahrzunehmen;
- Bereitstellung von Kontrollmechanismen, um die ordnungsgemäße Bewertung von Gesundheits- und Sicherheitsprozessen sicherzustellen;
- Bereitstellung von Möglichkeiten zur Beteiligung und Rückmeldung zu den verschiedenen Präventionsstrategien.

Literaturhinweise

- [1] ISO 9000:2015, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- [2] ISO 9001, *Quality management systems – Requirements*
- [3] ISO 9241-11:1998¹⁾, *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability*
- [4] ISO 10002, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*
- [5] ISO/TS 13131:2014, *Health informatics – Telehealth services – Quality planning guidelines*
- [6] ISO/IEC 15944-1:2011, *Information technology – Business operational view – Part 1: Operational aspects of open-edi for implementation*
- [7] ISO 15836 (alle Teile), *Information and documentation – The Dublin Core metadata element set*
- [8] ISO/IEC/TS 17027:2014, *Conformity assessment – Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons*
- [9] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems*
- [10] ISO/IEC 19788 (alle Teile), *Information technology – Learning, education and training – Metadata for learning resources*
- [11] ISO/IEC 20000 (alle Teile), *Information technology – Service management*
- [12] ISO 26000:2010, *Guidance on social responsibility*
- [13] ISO/IEC 27001, *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*
- [14] ISO 29990, *Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers*
- [15] ISO 37001, *Anti-bribery management systems – Requirements with guidance for use*
- [16] CASEY, K.M.A., SHORE, B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Band 22, Ausgabe 4, S. 227-230
- [17] <https://help.ebsco.com/>
- [18] <http://education.jhu.edu/>
- [19] UNESCO. 2011, Internationale Standardklassifikation für Bildung (en: International Standard Classification for Education) aus <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-iscled> vom 20. Februar 2018
- [20] RICHTLINIEN, UNIQUE 2011
- [21] UNIVERSITÄT GUELPH. 2003, Universal Instructional Design. Aus <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design> vom 20. Februar 2018
- [22] Bildungsministerium, 2013, Eine Einführung in die sonderpädagogische Förderung in Ontario. Aus <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html> vom 20. Februar 2018
- [23] W3C, 2008, Richtlinien für die Barrierefreiheit von Web-Inhalten (WCAG) 2.0. Aus <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> vom 21. September 2015

¹⁾ Zurückgezogen und ersetzt durch ISO 9241-11: 2018.



Wichtige Informationen für Anwender von ÖNORMEN

Standards/Normen

Standards sind von Fachleuten erarbeitete Empfehlungen. Sie dienen dem Wohl und der Sicherheit aller und machen das Leben einfacher. Standards, wie z. B. ÖNORMEN, stehen für Qualität und damit für Vertrauen in Produkte und Leistungen.

Sie werden in Dialog und Konsens aller Betroffenen und Interessierten entwickelt, legen Anforderungen an Produkte, Dienstleistungen, Systeme und Qualifikationen fest und definieren Kriterien für deren Überprüfung.

Aktualität des Normenwerks/Wissen um Veränderungen

Analog zur technischen und wirtschaftlichen Weiterentwicklung unterliegen Standards/Normen einem kontinuierlichen Wandel. Sie werden vom zuständigen Komitee regelmäßig auf Aktualität, Notwendigkeit sowie Zweckmäßigkeit überprüft und bei Bedarf überarbeitet. Für den Anwender von Standards/Normen ist es daher wichtig, immer Zugriff auf die jeweils gültigen Fassungen zu haben, um sicherzustellen, dass Produkte und Produktionsverfahren bzw. Dienstleistungen und Prozesse den aktuellen Markterfordernissen entsprechen.

Austrian Standards International bietet kundenspezifische Lösungen für ein professionelles Standards-Management.

Informationen über die Angebote von Austrian Standards finden Sie hier:

**[http://www.austrian-standards.at/produkte-leistungen/
standards-professionell-managen/](http://www.austrian-standards.at/produkte-leistungen/standards-professionell-managen/)**

Internationale und ausländische Standards

Bei Austrian Standards können Sie auch Internationale Normen (ISO) beziehen, ebenso nationale Normen und Regelwerke aus anderen Ländern und Dokumente anderer in- und ausländischer Organisationen, die Regeln veröffentlichen.

Weiterbildung und Know-how-Transfer

Austrian Standards bietet zahlreiche Informations- und Weiterbildungsmöglichkeiten rund um Standards: Fachliteratur zu einzelnen Standards, Seminare, Lehrgänge oder Fachkongresse. Autorinnen/Autoren und Vortragende wirken oft selbst an der Entwicklung der Standards mit und vermitteln Informationen und Know-how aus erster Hand. Mehr dazu auf:

<http://www.austrian-standards.at/fachliteratur>

<http://www.austrian-standards.at/seminare>

Kontakt

Customer Service

Tel.: +43 1 213 00-300

Fax: +43 1 213 00-355

E-Mail: service@austrian-standards.at

Austrian Standards

Heinestraße 38

1020 Wien

Österreich

www.austrian-standards.at