

14.9.2020 10:30 Schorn / Wolbring

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Qualitätsmanagementsystem		
Entspricht der Geltungsbereich des Managementsystems dem tatsächlichen Geltungsbereich?	☒	☐
Sind die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse festgelegt?	☒	☐
Sind ausgegliederte Prozesse vorhanden und sind diese Prozesse beschrieben? (Qualitätsrelevant)	☒	☐
Ist beschrieben wie ausgliederte Prozesse überwacht werden?	☒	☐
Sind Ausschlüsse zur Norm festgelegt und eindeutig begründet?	☒	☐
Hat das Unternehmen eine Strategie entwickelt und wird diese verfolgt?	☒	☐
Lenkung von Dokumenten		
Existiert ein dokumentiertes Verfahren zur Lenkung der Dokumente?	☒	☐
Werden die Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit und Konformität vor ihrer Herausgabe geprüft?	☒	☐
Werden die Dokumente regelmäßig bewertet, um sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen?	☒	☐
Werden die Dokumente mit dem aktuellen Überarbeitungsstatus gekennzeichnet?	☒	☐
Sind die Dokumente lesbar und leicht erkennbar?	☐	☐
Werden externe Dokumente gekennzeichnet und in ihre Verteilung gelenkt? (Kundenzeichnungen, Normen, Richtlinien, Erlasse, Kundenspezifizierungen, Lieferantenkataloge)	☒	☐
Wird die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente verhindert und diese in geeigneter Weise gekennzeichnet, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden?	☒	☐
Lenkung von Aufzeichnungen		
Existiert ein dokumentiertes Verfahren zur Lenkung der Aufzeichnungen?	☒	☐
Bestehen Regelungen zur Kennzeichnung, Aufbewahrung, Schutz, Wiederauffindbarkeit, Aufbewahrungsfristen der Aufzeichnungen?	☒	☐
Sind die Aufzeichnungen lesbar und leicht erkennbar?	☒	☐
Beispiel: Prozessaufzeichnungen, Prüfaufzeichnungen, Auditberichte, Protokolle, Schulungsnachweise, Wartung	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Selbstverpflichtung der Leitung		
Vermittelt die Unternehmensleitung den Mitarbeiter/-innen die Bedeutung der Erfüllung der Lernenden sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen?	☒	☐
Sind finanzielle Risiken im Unternehmen betrachtet?	☐	☒
Qualitätspolitik		
Ist die Qualitätspolitik dem Zweck des Unternehmens angemessen?	☒	☐
Enthält die Qualitätspolitik eine Verpflichtung zur Erfüllung von Anforderungen und zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems?	☒	☐
Enthält die Qualitätspolitik einen Rahmen zum Festlegen und Bewerten von Qualitätszielen?	☒	☐
Wird die Qualitätspolitik von der Unternehmensleitung regelmäßig auf ihre fortdauernde Angemessenheit bewertet?	☒	☐
Qualitätsziele		
Stellt die Unternehmensleitung sicher, dass Qualitätsziele festgelegt sind?	☒	☐
Sind die Qualitätsziele messbar?	☒	☐
Stehen die Qualitätsziele im Einklang mit der Qualitätspolitik?	☒	☐
Wurden für Bereiche Ziele abgeleitet (wenn sinnvoll)?	☒	☐
Sind die Risiken des Unternehmens betrachtet und gelenkt?	☐	☒
Gibt es Ziele in Bezug auf die Lerndienstleistung?	☒	☐
Planung des Qualitätsmanagementsystems		
Werden bei Veränderungen die Anforderungen des QM-Systems berücksichtigt?	☒	☐
Verantwortung, Befugnis		
Stellt die Unternehmensleitung sicher, dass die Verantwortungen, Aufgaben und Befugnisse innerhalb des Unternehmens festgelegt und bekannt gemacht werden?	☒	☐
(Beispiele: Organisationsdiagramm, Anforderungen, Vertreterregelungen, Unterschriftenregelung)	☐	☐
Beauftragter der obersten Leitung		

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Hat die Unternehmensleitung einen Mitarbeiter/-in mit Leitungsfunktion benannt zur: ☒ Berichterstattung an die Unternehmensleitung ☒ Notwendigkeiten für Verbesserungen ☒ Pflege und Aufrechterhaltung des Managementsystems?	☒	☒
Fördert dieses Mitglied das Bewusstsein über die Kundenanforderungen im gesamten Unternehmen?	☒	☒
Sind externe Experten in das Managementsystem eingebunden?	☒	☐
Ist der/die Beauftragte der obersten Leitung ein Leitungsmitglied?	☒	☐
Interne/externe Kommunikation		
Sind Regeln für die Kommunikation innerhalb des Unternehmens festgelegt?	☒	☐
Finden Gespräche über die Evaluation statt?	☒	☐
Ist die Kommunikation mit interessierten Parteien geregelt?	☒	☐
Ist für Information und Orientierung der Lernenden gesorgt?	☒	☐
Managementbewertung		
Wird das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens regelmäßig durch die Unternehmensleitung bewertet in Bezug auf Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit?	☒	☐
Enthält die Bewertung Möglichkeiten für Verbesserungen und den Änderungsbedarf, einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele?	☒	☐
Sind die zusätzlichen Anforderungen gemäß Anhang B der DIN ISO 29990:2010 beachtet?	☒	☐
Eingaben für die Bewertung		
Enthält die Managementbewertung Informationen zu ☒ Ergebnissen von Audits ☒ Rückmeldungen von Kunden ☒ Schlussfolgerungen aus Evaluationen ☒ Qualifikation des Personals (keines angestellt) ☒ Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen ☒ Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten; und	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
☒ Empfehlungen für Verbesserungen?		
Ergebnisse der Bewertung		
Enthält die Managementbewertung Entscheidungen und Maßnahmen	☒	☐
☒ zur Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und seiner Prozesse		
☒ zum Bedarf an Ressourcen?		
Sind die Anforderungen gemäß DIN ISO 29990:2010 Anhang B?		
Bereitstellung von Ressourcen		
Ist die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sichergestellt, die zur Durchführung und Überwachung dieser Prozesse benötigt werden?	☒	☐
Sind Anforderungsprofile für Mitarbeiter/-innen festgelegt (Beispiele: Stellenbeschreibungen, Ausschreibungen, Anforderungen, gesetzliche und behördliche Anforderungen)?	☒	☐
Ist der Geschäftsplan auf dem aktuellen Stand?	☐	☒
Kompetenz Bewusstsein und Schulung		
Wird vom Unternehmen, wo zutreffend, für Schulung gesorgt oder andere Maßnahmen ergriffen, um die notwendigen Kompetenzen zu erreichen?	☒	☐
Wird vom Unternehmen die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen beurteilt?	☒	☐
Wird vom Unternehmen sichergestellt, dass die Mitarbeiter/-innen sich der Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Tätigkeit bewusst sind und wissen, wie sie zur Erreichung der Qualitätsziele beitragen?	☒	☐
Werden geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung der Mitarbeiter/-innen geführt? <i>(keine MA)</i>	☒	☒
6.3 Materielle Ressourcen/Arbeitsumgebung		
Wird vom Unternehmen die erforderliche Infrastruktur ermittelt, bereitgestellt und aufrechterhalten, die zur Durchführung der Lerndienstleistung notwendig sind?	☒	☐
Wird vom Unternehmen die erforderliche Infrastruktur regelmäßig gewartet, gibt es die dazugehörigen Instandhaltungsanweisungen und -nachweise?	☒	☐
Wird die Lernumgebung geprüft und überwacht?	☒	☐
Ist der Zugang zu Lernressourcen geregelt?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Sind folgende Anforderungen für die Lerndienstleistung relevant? ☒ Lärm ☒ Temperatur ☒ Feuchtigkeit ☒ Beleuchtung ☒ Wetter ☒ ...	☒	☐
Planung der Dienstleistungsrealisierung		
Wird im Unternehmen die Lerndienstleistung geplant und entwickelt, die erforderlich ist?	☒	☐
Liegt das Ergebnis dieser Planung in einer für die Betriebsweise des Unternehmens geeigneten Form vor (Curriculum)?	☒	☐
Sind in der Planung die externen Dienstleister; Gebäude, Hilfsmittel berücksichtigt?	☒	☐
Sind die Anforderungen der interessierten Parteien beachtet?	☒	☐
Sind die Lerninhalte festgelegt und gibt es Ziele?	☒	☐
Sind die Mittel zur Erreichung des Lernerfolges festgelegt?	☒	☐
Kundenbezogene Prozesse		
Ermittlung der Anforderungen		
Werden vom Unternehmen die von den Lernenden und Kostenträgern festgelegten Anforderungen ermittelt und dokumentiert?	☒	☐
Werden vom Unternehmen die von den Lernenden nicht angegebenen Anforderungen, die jedoch für den festgelegten Ablauf, soweit bekannt, notwendig sind, ermittelt?	☒	☐
Werden vom Unternehmen die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die auf die Lerndienstleistung zutreffen, ermittelt?	☒	☐
Wird der Lernbedarf im Sinne des Auftragsdreiecks systematisch ermittelt?	☒	☐
Bewertung der Anforderungen		
Werden vom Unternehmen die Anforderungen, in Bezug auf die Lerndienstleistung, vor dem Eingehen eines Auftrages bewertet?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Werden Aufzeichnungen zu den Ergebnisse der Bewertung und deren Folgemaßnahmen geführt?	☒	☐
Werden, wenn der Kunde keine dokumentierten Anforderungen vorlegt, die Kundenanforderungen vor der Annahme durch das Unternehmen bestätigt?	☒	☐
Beispiele: Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung, Notizen		
Werden Anforderungen laufend aktualisiert und kommuniziert?	☒	☐
Kommunikation mit dem Kunden		
Sind vom Unternehmen wirksame Regelungen für die Kommunikation mit den Kunden zu folgenden Punkten festlegt und verwirklicht?	☒	☐
☒ Internet ☒ Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung ☒ Rückmeldungen von Kunden einschließlich Kundenbeschwerden ☒ Gegenseitige Auftragsänderungen		
Entwicklung/Curriculum		
Ist Sichergestellt, dass die Kundenanforderungen Basis der Entwicklung ist und werden diese im Prozess laufend abgestimmt?	☒	☐
Sind die Nahtstellen zwischen den verschiedenen an der Entwicklung beteiligten Teams festgelegt, um eine wirksame Kommunikation und eine klare Zuordnung der Verantwortung sicherzustellen	☒	☐
Werden bei der Planung festgelegt	☒	☐
☒ Entwicklungsphasen ☒ für jede Entwicklungsphase die angemessene Bewertung, Verifizierung und Validierung ☒ und die Verantwortungen und Befugnisse für die Entwicklung?		
Werden die Ergebnisse der Entwicklungsplanung, soweit angemessen, mit dem Fortschreiten der Entwicklung aktualisiert?	☒	☐
Eingaben		
Werden die Entwicklungsvorgaben in Bezug auf die Produktanforderungen ermittelt und aufgezeichnet?	☒	☐
Werden die Anforderungen an ein Curriculum eingehalten?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Werden die Entwicklungseingaben auf ihre Angemessenheit hin bewertet (auch mit dem Kunden)?	☒	☐
Sind die Anforderungen an ein Curriculum vollständig, eindeutig und widersprechen sich nicht?	☒	☐
Ergebnisse		
Ist sichergestellt, dass die Ergebnisse ☒ die Normvorgaben erfüllen ☒ angemessene Informationen über Hilfsmittel und Ressourcen enthalten ☒ Annahmekriterien für das Produkt enthalten oder darauf verweisen?	☒	☐
Werden die Curricula vor der Freigabe genehmigt?	☒	☐
Entwicklungsbewertung		
Werden in geeigneten Phasen systematische Entwicklungsbewertungen durchgeführt, um die Fähigkeit der Entwicklungsergebnisse zur Erfüllung der Anforderungen zu beurteilen und jegliche Probleme zu erkennen und notwendige Maßnahmen vorzuschlagen	☒	☐
Gehören zu den Teilnehmern an derartigen Entwicklungsbewertungen die Vertreter der Teams, die von der bewerteten Entwicklungsphase oder den bewerteten Entwicklungsphasen betroffen sind?	☒	☐
Werden Aufzeichnungen über Ergebnisse der Bewertungen und über notwendige Maßnahmen geführt?	☒	☐
Verifizierung/Validierung	☒	☐
Wird eine Verifizierung und Validierung gemäß der Entwicklungsplanung durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Entwicklungsergebnisse die Entwicklungsvorgaben erfüllen?	☒	☐
Werden über die Ergebnisse der Verifizierung / Validierung und über notwendige Maßnahmen Aufzeichnungen geführt?	☒	☐
Änderungen		
Werden Änderungen gekennzeichnet und aufgezeichnet?	☒	☐
Werden die Änderungen, soweit angemessen, bewertet, verifiziert und validiert sowie vor ihrer Einführung genehmigt?	☒	☐
Werden Aufzeichnungen über die Ergebnisse der Bewertung der Änderungen und über notwendige Maßnahmen geführt?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Beschaffung		
Werden Lieferanten aufgrund von deren Fähigkeit beurteilt und ausgewählt, Produkte entsprechend den Anforderungen zu liefern?	☒	☐
Werden Kriterien für die Auswahl, Beurteilung und Neubeurteilung von Lieferanten aufgestellt?	☒	☐
Werden Aufzeichnungen über die Ergebnisse von Lieferantenbeurteilungen und über notwendige Maßnahmen müssen geführt (siehe auch 8.4)?	☒	☐
Beschaffungsangaben		
Werden die zu beschaffenden Produkte und Dienstleistungen in den Beschaffungsangaben angemessen beschrieben?	☒	☐
Enthalten die Beschaffungsangaben, soweit angemessen, Angaben zu den ☒ Anforderungen an die Qualifikation des Personals ☒ und Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem?	☒	☐
Wird die Angemessenheit der festgelegten Beschaffungsanforderungen sichergestellt, bevor sie diese dem Lieferanten mitgeteilt werden?	☒	☐
Verifizierung der Beschaffung		
Werden die erforderlichen Prüfungen oder sonstigen Tätigkeiten festgelegt und verwirklicht, durch die sichergestellt wird, dass das beschaffte Produkt die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt? Beispiel: Computer, Beamer...	☒	☐
Dienstleistungserbringung		
Ist festgelegt wie die Lerndienstleistung geplant und realisiert wird?	☒	☐
Wird die Lerndienstleistung gemäß dem Curriculum erbracht?	☒	☐
Evaluation		
Werden die Lerndienstleistungen evaluiert und gibt es einen Bericht?	☒	☐
Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit		
Sind die Unterlagen eindeutig gekennzeichnet?	☒	☐
Können vorangegangene Ausbildungen rückverfolgt werden?	☒	☐
Eigentum des Kunden		
Gibt es Hinweise zu persönlichen Gegenständen?	☒	☐
Gibt es Regelungen zu geistigem Eigentum (Geheimhaltung...)?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Messung, Analyse und Verbesserung		
Gibt es eine Regelung zu Überwachungs-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse?	☒	☐
Kundenzufriedenheit		
Werden Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob das Unternehmen die Kundenanforderungen erfüllt hat, als eines der Maße für die Leistung des Qualitätsmanagementsystems überwacht?	☒	☐
Sind die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen festgelegt?	☒	☐
Wird das Feedback der Lernenden erfasst und werden Maßnahmen abgeleitet?	☒	☐
Internes Audit		
Ist ein dokumentiertes Verfahren zur Festlegung der Verantwortungen für und der Anforderungen an die Planung und Durchführung von Audits, an die Erstellung von Aufzeichnungen und an das Berichten von Ergebnissen eingerichtet?	☒	☐
Werden in geplanten Abständen interne Audits durchgeführt, um zu ermitteln, ob das Qualitätsmanagementsystem ☒ die geplanten Regelungen, die Anforderungen der Norm und die von der Organisation festgelegten Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem erfüllt ☒ und wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird?	☒	☐
Werden bei der Planung des Auditprogramms die Auditkriterien, der Auditumfang, die Audithäufigkeit und die Auditmethoden festgelegt?	☒	☐
Werden hierbei der Status und die Bedeutung der zu auditierenden Prozesse und Bereiche sowie die Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt?	☒	☐
Wird bei der Auswahl der Auditoren und der Durchführung der Audits die Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sichergestellt?	☒	☐
Werden die Aufzeichnungen über die Audits und deren Ergebnisse aufrechterhalten?	☒	☐
Wird sichergestellt, dass jegliche notwendigen Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ohne ungerechtfertigte Verzögerung zur Beseitigung erkannter Fehler und ihrer Ursachen ergriffen werden?	☒	☐
Enthalten Folgemaßnahmen die Verifizierung der ergriffenen Maßnahmen und die Berichterstattung über die Verifizierungsergebnisse?	☒	☐

Fragestellung	Erfüllt	Nicht Erfüllt
Überwachung und Messung von Prozessen		
Werden geeignete Methoden zur Überwachung und, falls zutreffend, Messung der Prozesse des Qualitätsmanagementsystems angewendet?	☒	☐
Diese Methoden müssen darlegen, dass die Prozesse in der Lage sind, die geplanten Ergebnisse zu erreichen?	☒	☐
Werden bei Nichterreichung der geplanten Ergebnisse angemessene, Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen?	☒	☐
Werden diese Prozesse überwacht, soweit zutreffend die Ergebnisse gemessen und analysiert?	☒	☐
Wird ein systematisches Monitoring angewendet?	☒	☐
Störungen im Ablauf		
Ist ein Verfahren eingerichtet, um Lenkungsmaßnahmen und zugehörige Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den Umgang mit Störungen festzulegen?	☒	☐
Wird eine Lerndienstleistung, welche die Anforderungen nicht erfüllt, gelenkt, um Störungen zu beseitigen?	☒	☐
Werden fehlerhafte Hilfsmittel gekennzeichnet und gelenkt?	☒	☐
Werden Aufzeichnungen über die Art von Fehlern und die ergriffenen Folgemaßnahmen geführt?	☒	☐
Datenanalyse		
Werden geeignete Daten ermittelt, erfasst und analysiert, um die Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems darzulegen und zu beurteilen, wo ständige Verbesserungen der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems vorgenommen werden können?	☒	☐
Werden hierzu Daten herangezogen, die durch Überwachung und Messung und aus anderen relevanten Quellen gewonnen wurden?	☒	☐
Liefert die Datenanalyse Angaben über Kundenzufriedenheit Erfüllung der Anforderungen (Curriculum) Prozess- und Produktmerkmale und deren Trends, einschließlich Möglichkeiten für Vorbeugungsmaßnahmen, und Lieferanten?	☒	☐
Sind Ziele und Reichweite der Evaluation beachtet?	☒	☐
Ständige Verbesserung		