

Auditbericht

inkl. Auditfragestellungen

Nummer: **B6022021**
Auditart: **Re-Zertifizierungsaudit**
Regelwerk: **ISO 21001:2018**
Datum: **05.11.2021**

Organisation

Q473

ExpertForce e. Gen.
4550 Kremsmünster, Rathausplatz 1
Österreich

Auditschlussfolgerung

Aufgrund der getroffenen und dokumentierten Auditfeststellungen durch Bewertung der gesamten Auditrachweise im Hinblick auf die Auditkriterien, kann die Konformität und Wirksamkeit des implementierten Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO)s hinsichtlich der Forderungen gemäß ISO 21001:2018 weiterhin bestätigt werden.

Antrag des Auditleiters

Aufgrund der festgestellten Ergebnisse der Konformitätsbewertung des Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO)s im Rahmen des R-Audit der ExpertForce e. Gen. gemäß ISO 21001:2018 stelle ich als Auditleiter der Zertifizierungsstelle, vorbehaltlich einer unabhängigen Bewertung durch die Zertifizierungsstelle, den Antrag zur Verlängerung des Zertifikates.


Ing. Andreas Zotteler, MBA
(Auditleiter)

Wels, 05.11.2021
(Ort, Datum)

Stellungnahme der Zertifizierungsstelle

Nach eingehender, unabhängiger Bewertung durch einen Vertreter der Zertifizierungsstelle, wird dem Antrag des Auditteamleiters, um die Verlängerung des Zertifikates, stattgegeben.

DI Franz Gruber
(Vertreter der Zertifizierungsstelle)

Leoben, 08.11.2021
(Ort, Datum)



1. Auditziel

Re-Zertifizierungsaudit

Feststellung der anhaltenden Erfüllung aller Anforderungen des zugrundeliegenden Regelwerkes sowie der kontinuierlichen Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO)s, einschließlich der anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung. *Beim gegenständlichen Audit lag der Schwerpunkt auf der Überprüfung der Anforderungen der ISO 21001:2018, da die Organisation von der ISO 29990 umgestiegen ist.*

2. Auditkriterien, Nichtanwendbarkeiten

2.1 Auditkriterium:

Für die Organisation zutreffende Forderungen gemäß ISO 21001:2018 (bei Audits nach ÖNORM EN ISO 50001:2018 unter Berücksichtigung der ergänzenden Festlegungen der ISO 50003:2014). Umsetzung der durch die Organisation festgelegten Regelung und den anzuwendenden externen Vorgabedokumenten (Gesetze, Normen usw.).

2.2 Nicht anwendbare Anforderungen (Ausschlüsse, Ausgliederungen):

(ggf. sind Begründungen schriftlich anzuführen - nur relevant für ISO 9001:2015, Pkt. 4.3)
--- / ---

3. Auditumfang / Auditzeitaufwand

Alle im Anwendungsbereich des Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO)s befindlichen Organisationseinheiten, Standorte, Prozesse, Tätigkeiten und Funktionsebenen entsprechend dem zugeordneten Auditplan. Das Audit umfasst einen gesamten Zeitaufwand von 8 Stunden.

4. Auditteamzusammensetzung

AuditteamleiterIn: Ing. Andreas Zottele, MBA
AuditorIn: ---
Sachkundige/r: ---
Auditor-AnwärterIn: ---

5. Scope, Anwendungsbereich, Zertifikatstext

Scope (NACE): 37 Erziehung (85 Erziehung und Unterricht)
Zertifikatstext: Expert Force e. Gen Geschäftsbereich Praxisakademie
(Geltungsbereich)

6. MitarbeiterInnen (Anzahl zur Zeit des Audits)

Gesamtzahl: 5

7. Termine und Orte der Audittätigkeiten

Datum: 05.11.2021
Ort(e): Kremsmünster

8. Auditbeauftragte/r, auditierte Personen

Name	Position
Dipl.-Kfm. Curt-Norbert Schorn	Auditbeauftragter / Vorstand
Erich Sturmair	QM-Verantwortlicher

9. Haftungsausschluss/Geschäftsbedingungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das gegenständliche Audit auf einem Stichprobenverfahren der verfügbaren Informationen zum Auditzeitpunkt basierte. Die Empfehlungen des Auditteamleiters unterliegen einer unabhängigen Bewertung durch die Zertifizierungsstelle, bevor eine Entscheidung über die Erteilung, Aufrechterhaltung oder Erneuerung der Zertifizierung getroffen wird.

Ein Zertifizierungsaudit eines Managementsystems ist kein Audit zur Bewertung der Einhaltung rechtlicher Bestimmungen (gem. ISO 17021-1).

Ein Auditbericht bescheinigt nicht die lückenlose Einhaltung aller rechtlicher und sonstiger Verpflichtungen.

Unsere zum Zeitpunkt des Audits gültigen Geschäftsbedingungen sowie Datenschutzrichtlinien finden Sie in der jeweils gültigen Fassung auf www.systemcert.at.

10. Allfälliges

10.1 Begründung für etwaige Abweichungen vom Auditplan:

10.2 Bedeutende Aspekte, die einen Einfluss auf das Auditprogramm haben:

10.3 Etwaige ungelöste Aspekte, sofern solche festgestellt wurden:

(z.B. offene Fragen nach Abschluss des Audits)

10.4 Beim gegenständlichen Audit handelt es sich um ein

einzel- ☒ Remote- ☐ kombiniertes- ☐ integriertes- ☐ gemeinschaftliches- ☐ Audit

11. Auditfeststellungen (Zusammenfassung)

11.1 Positive Feststellungen – aktuelles Audit

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">Sehr gut strukturiertes System, das über WIKI für alle Mitarbeiter zur Verfügung steht. |
| <ul style="list-style-type: none">Hohe Kompetenz und Affinität der Befragten zum Thema Qualität. |

11.2 Verbesserungspotenziale – **letztes externes Audit**

eingesehen

Keine, da im Rahmen des Audits der Umstieg zur ISO 21001:2018 erfolgte und das System in seiner Gesamtheit überprüft wurde.

11.3 Verbesserungspotenziale – aktuelles Audit

Die nachfolgend angeführten Verbesserungspotenziale wurden bereits im Abschlussgespräch diskutiert und sind wiederum als Beitrag für die kontinuierliche Verbesserung zu sehen.

Kap.	Verbesserungspotenziale
4.1, 4.2	Die Themen „Kontext der Organisation“ und „Anforderungen der interessierten Parteien“ sind zwar im Handbuch angeführt, sollten aber eventuell in eigenen Formblättern näher spezifiziert und verfeinert werden.
6.1	Die Risiken und Chancen des Unternehmens wurden vom Vorstand erläutert und sind rudimentär im Handbuch angeführt. Auch hier sollte eine detailliertere Dokumentation erfolgen.

11.4 Abweichungen – **letztes externes Audit**

Es wurden keine Abweichungen festgestellt

11.5 Abweichungen – **aktuelles Audit**

☒	Es wurden keine Abweichungen festgestellt
☐	Es wurden Abweichungen festgestellt - siehe Abweichungsprotokoll

Abschließend bedankt sich das Auditteam für die freundliche Aufnahme, die Bereitstellung der Unterlagen sowie die uneingeschränkte Einsicht in die Auftragsunterlagen und Dokumente.

12. Auditfeststellungen und Auditnachweise

Auditfragestellungen, eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen, Software

Die Auditfeststellungen wurden wiederum aufgrund von stichprobenartigen Überprüfungen in Form von Einsicht in Dokumente und Aufzeichnungen sowie der Befragung der Geschäftsführung und der MitarbeiterInnen vor Ort getroffen.

Abschließende Zusammenfassung

Die Organisation konnte im Zuge des hier dokumentierten Audits die Konformität ihres Managementsystems mit den geltenden internen und externen Forderungen in folgenden Bereichen darlegen bzw. konnte die Konformität durch entsprechende Auditnachweise verifiziert werden. Die definierten Auditziele konnten vollumfänglich erreicht werden. Die eingesehenen Auditnachweise werden im Folgenden beispielhaft, zusammenfassend angeführt und den entsprechenden Normkapiteln und Anforderungen zugeordnet, um die Fähigkeit des Managementsystems, geltende Anforderungen zu erfüllen und erwartete Ergebnisse zu liefern, zu belegen. Eine vollständige Aufzählung und Dokumentation aller im Rahmen des Audits eingesehenen Nachweise ist aus Gründen der Durchgängigkeit und des Flusses des Auditberichtes nicht vorgesehen.

Gem. ISO 17021-1 Kap. 9.4.8.1 bleibt das Eigentumsrecht am Auditbericht bei der Zertifizierungsstelle.

Erläuterung zur folgenden Dokumentation der Nachweise

- Wenn Normforderungen nicht anwendbar sind, so ist dies durch die Organisation nachzuweisen. Bei begründeter Nichtanwendbarkeit wird das Feld „**NA**“ (Nichtanwendbarkeit nachgewiesen) angekreuzt. Nur bei Regelwerken, bei welche diese Option besteht.
- Wird durch die Organisation die Konformität mit einer Normforderung nachgewiesen, so wird das Feld „**KO**“ (Konformität nachgewiesen) angekreuzt.
- Wird durch die Organisation die Konformität mit einer Normforderung grundsätzlich nachgewiesen, es besteht aber Verbesserungspotenzial, so wird das Feld „**VP**“ (Verbesserungspotenzial) angekreuzt. Das entsprechende Potenzial ist durch den Auditor im Pkt. 11 dieses Auditberichtes, unter Verweis auf das entsprechende Normkapitel (Hauptkapitel), zu dokumentieren.
- Treten im Rahmen des Audits Nichtkonformitäten auf, so wird das Feld „**AW**“ (Abweichung) angekreuzt. Die entsprechende Abweichung ist durch den Auditor im Abweichungsprotokoll am Ende dieses Berichtes, unter Verweis auf das entsprechende Normkapitel (Hauptkapitel), zu dokumentieren.

13. Allgemeine Anforderungen

A	Anforderungen	Bewertung			
	NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung				
A.1	Durchführung des Eröffnungsgesprächs	JA			
Das Eröffnungsgespräch wurde planmäßig durchgeführt, die relevanten Informationen kommuniziert (TN, Rollen, Vorgehensweise, Abklärung Auditplan, Rahmenbedingungen). Das AuditorInnenteam /der/die AuditorIn hat sich durch einen Lichtbildausweis legitimiert.		☒			
A.2	Verwendung von Zertifizierungszeichen	NA	KO	VP	AW
Die Verwendung von Zertifizierungszeichen und Zertifizierungsdokumenten wird durch die Organisation wirksam kontrolliert.		☐	☒	☐	☐
A.3	Zielerreichung gem. Auditzielsetzung	NA	KO	VP	AW
Das Auditergebnis wurde den entsprechenden Auditzielsetzungen gegenübergestellt und belegt, dass sämtliche auditspezifischen und andere definierte Zielsetzungen erfüllt wurden.		☐	☒	☐	☐
A.4	Eignung des Geltungsbereiches der Zertifizierung	NA	KO	VP	AW
Der durch die Organisation festgelegte Geltungsbereich der Zertifizierung wurde im Rahmen des Audits hinsichtlich seiner Eignung und Angemessenheit verifiziert und positiv bewertet.		☐	☒	☐	☐
A.5	Auditfeststellungen aus vorangegangenen Audits	NA	KO	VP	AW
Auditfeststellungen (Verbesserungspotenziale, Abweichungen) aus vorangegangenen Audits wurden, sofern vorhanden, behandelt, Ursachen für Nichtkonformitäten wurden durch die Organisation analysiert. Die Umsetzung der ergriffenen Korrekturmaßnahmen wurde als wirksam verifiziert.		☐	☒	☐	☐
A.6	Generelle Fähigkeit des Managementsystems	NA	KO	VP	AW
Das auditierte Managementsystem ist fähig, die Anforderungen zu erfüllen und die erwarteten Ergebnisse zu liefern.		☐	☒	☐	☐
A.7	Durchführung des Abschlussgesprächs	JA			
Das Abschlussgespräch wurde planmäßig durchgeführt, die relevanten Informationen kommuniziert (Feststellungen, Schlussfolgerungen, Verbesserungspotenziale, Abweichungen, weitere Vorgehensweise).		☒			
A.8	Bewertung Remote-Auditperformance durch das Auditorenteam	NA	JA	Nein	
Die Organisation verfügt über geeignetes, techn. Equipment und Kompetenz in der Anwendung der eingesetzten Remote-Methoden.		☒	☐	☐	
Das Auditorenteam verfügt bereits über Vor-Ort-Erfahrung bzw. hat im Vorfeld eine entsprechende Abstimmung mit dem bisherigen Auditorenteam getroffen.		☒	☐	☐	
Eine repräsentative und vollständige Auditierung eventueller operativer Bereiche, auch auf elektronischem Wege, ist möglich und gewährleistet.		☒	☐	☐	

14. Auditnachweise

Auditfragestellungen, eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen, Software

ISO 21001:2018

Qualitätsmanagementsysteme

Wo durch das Regelwerk die Aufrechterhaltung (ehem. „Dokumente“ oder „dokumentierte Verfahren“) oder die Aufbewahrung (ehem. „Aufzeichnungen“) von dokumentierter Information gefordert ist, ist dies im Auditbericht gesondert angeführt (*kursive Schrift*) und bewertet. Wo durch das Regelwerk „Information zu überwachen und überprüfen“ ist, ist damit keine zwingende Anforderung zur Dokumentation dieser Information verbunden. Im Auditbericht wird an den entsprechenden Stellen ebenfalls darauf hingewiesen (*kursive Schrift*); hier ist nur die Umsetzung bewertet.

Kap. Fragestellung / Auditfeststellung

Bewertung

4.	Kontext der Organisation	NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung			
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	NA	KO	VP	AW
	Die Organisation hat externe und interne Themen bestimmt, die für ihren Zweck, ihre gesellschaftliche Verantwortung und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und Einfluss auf ihre Fähigkeit besitzen, die beabsichtigten Ergebnisse ihres MSBO zu erreichen. Die Organisation überwacht und überprüft Informationen über diese externen und internen Themen.	☐	☐	☒	☐
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	NA	KO	VP	AW
	Aufgrund ihrer Wirkung oder ihres potenziellen Einflusses auf die Fähigkeit der Organisation, Bildungsprodukte und Dienstleistungen beständig und nachhaltig bereitzustellen, hat die Organisation folgendes ermittelt: a) die für das MSBO relevanten interessierten Parteien; b) die relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien. Zu diesen interessierten Parteien gehören: - Lernende; - andere Begünstigte; - Mitarbeiter der Organisation. Die Organisation überwacht und überprüft Informationen über diese interessierten Parteien und deren relevante Anforderungen.	☐	☐	☒	☐
4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen	NA	KO	VP	AW
	Die Organisation hat die Grenzen und die Anwendbarkeit des MSBO festgelegt, und ihren Anwendungsbereich ermittelt. Bei der Festlegung dieses Umfangs berücksichtigt die Organisation Folgendes: a) die in 4.1 genannten externen und internen Themen; b) die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien gemäß 4.2; c) die Bildungsprodukte und Dienstleistungen der Organisation.	☐	☒	☐	☐

Die Organisation wendet alle Anforderungen dieses Dokuments an, wenn sie innerhalb des festgelegten Umfangs ihres MSBO vorhanden sind. Der Anwendungsbereich des MSBO ist verfügbar und wird als dokumentierte Information aufrechterhalten. Der Geltungsbereich enthält die Arten von Produkten und Dienstleistungen, die abgedeckt sind, und begründet jene Anforderung dieses Dokuments, die die Organisation für ihr MSBO als nichtzutreffend bestimmt hat. Die Konformität mit diesem Dokument kann nur dann in Anspruch genommen werden, wenn die als nicht zutreffend erachteten Anforderungen nicht die Fähigkeit oder Verantwortung der Organisation beeinträchtigen, die Konformität ihrer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen sowie die Zufriedenheit der Lernenden und der anderen Begünstigten. Alle Produkte und Dienstleistungen, die Lernenden von einer Bildungseinrichtung zur Verfügung gestellt werden, fallen in den Anwendungsbereich dieses MSBO.					
4.4	Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO)	NA	KO	VP	AW
4.4.1 Die Organisation hat ein MSBO, einschließlich der erforderlichen Prozesse und ihrer Interaktionen, gemäß den Anforderungen dieses Dokuments eingerichtet, implementiert, aufrechterhalten und verbessert dieses kontinuierlich. Die Organisation hat die Prozesse, die für das MSBO benötigt werden und ihre Anwendung in der gesamten Organisation festgelegt und: a) die erforderlichen Inputs und die von diesen Prozessen erwarteten Outputs bestimmt; b) die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse bestimmt; 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, bestimmt und wendet diese an; d) die für diese Prozesse benötigten Ressourcen bestimmt und deren Verfügbarkeit sichergestellt; e) die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse zugewiesen f) die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten Risiken und Chancen behandelt; g) diese Prozesse bewertet und jegliche Änderungen umgesetzt, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass diese Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen; h) verbessert die Prozesse und das MSBO.		☐	☒	☐	☐
4.4.2 im notwendigen Umfang hat die Organisation: a) dokumentierte Informationen aufrechterhalten, um die Durchführung ihrer Prozesse zu unterstützen; b) dokumentierte Information aufbewahrt, sodass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant ausgeführt werden.		☐	☒	☐	☐
Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 4 (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)					
Das gesamte Handbuch ist elektronisch in WIKI abgebildet, welches für alle Mitarbeiter zugänglich ist. Ebenso sind dort alle Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter zu finden. Der Aufbau des Handbuches erfolgte gemäß der HLS der ISO 21001. Der Kontext der Organisation sowie die Anforderungen der interessierten Parteien sind im Handbuch Kapitel 4 festgeschrieben.					

Die Erläuterung erfolgte durch den Vorstand Herrn Dipl.-Kfm. Curt Norbert Schorn
Die Bewertung des Kontextes und der Anforderungen der interessierten Parteien erfolgt mindestens einmal jährlich im Zuge des Managementreviews.
Der Anwendungsbereich ist im Handbuch Kapitel 01 dokumentiert.

5	Führung				
NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung					
5.1	Führung und Verpflichtung	NA	KO	VP	AW
Die oberste Leitung zeigt in Bezug auf das MSBO Führung und Verpflichtung, indem sie: a) für die Wirksamkeit des MSBO verantwortlich ist; b) sicherstellt, dass die Politik und Ziele der Bildungsorganisation festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind; c) die Integration der MSBO-Anforderungen in den Geschäftsprozessen der Organisation sicherstellt; d) die Anwendung des Prozessansatzes und des risikobasierten Denkens fördert; e) sicherstellt, dass die für das MSBO benötigten Ressourcen zur Verfügung stehen; f) die Bedeutung eines wirksamen Bildungsmanagements und die Einhaltung der MSBO-Anforderungen kommuniziert; g) sicherstellt, dass das MSBO seine beabsichtigten Ergebnisse erreicht; h) Personen einsetzt, anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des MSBO beitragen; i) die kontinuierliche Verbesserung fördert; j) andere relevante Führungsfunktionen unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligen Verantwortungsbereich deutlich zu machen; k) die Nachhaltigkeit der Umsetzung der pädagogischen Vision und die damit verbundenen Bildungskonzepte unterstützt; l) eine Strategie für die Organisation entwickelt, errichtet und aufrechterhält; m) sicherstellt, dass die Bildungsanforderungen der Lernenden, einschließlich ihrer speziellen Bedürfnisse, identifiziert und behandelt werden und n) die Grundsätze der gesellschaftlichen Verantwortung berücksichtigt.		☐	☒	☐	☐
5.1.2 Fokus auf Lernende und andere Begünstigte Das oberste Management ist direkt dafür verantwortlich, dass: a) die Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden und anderen Begünstigten ermittelt, verstanden und beständig erfüllt werden und dass ihre Zufriedenheit und ihr Bildungsfortschritt überwacht und nachgewiesen wird. b) die Risiken und Chancen, die die Konformität von Produkten und Dienstleistungen beeinflussen, sowie die Fähigkeit zur Verbesserung der Zufriedenheit von Lernenden oder anderen Begünstigten, ermittelt und behandelt werden.		☐	☒	☐	☐

5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für den sonderpädagogischen Bedarf		☐	☒	☐	☐
Ein sonderpädagogischer Lernender ist jemand, der pädagogische Bedürfnisse hat, die durch regelmäßige Unterrichts- und Bewertungspraktiken nicht erreicht werden können (z. B. Ausnahmetatbestände wie Verhaltens-, Kommunikations-, Intellektuellen-, Leibesübungs-, Hochbegabungs- oder andere Lernbedürfnisse der speziellen Bildung; Lernende können mehr als eine Ausnahme haben). Dies bedeutet, dass die Existenz von Kommunikationskanälen sichergestellt werden muss, damit die interessierten Parteien die Informationen erhalten können, die sie für ihre Tätigkeit benötigen. Die oberste Leitung hat sichergestellt, dass: • Ressourcen und Training vorhanden sind, um die Zugänglichkeit zu Lernumgebungen zu unterstützen; • angemessene Vorkehrungen für Lernende mit besonderen Bedürfnissen getroffen werden, um einen gleichberechtigten Zugang zu Einrichtungen und Lernanforderungen, wie für andere Lernende, zu erreichen.					
5.2	Politik	NA	KO	VP	AW
5.2.1 Entwicklung der Politik		☐	☒	☐	☐
Das oberste Management hat eine Organisationspolitik festgelegt, umgesetzt und aufrechterhalten, die: a) die Mission und Vision der Bildungsorganisation unterstützt; b) dem Zweck und dem Kontext der Organisation angemessen ist; c) einen Rahmen für die Festlegung von Bildungsorganisationszielen bietet; d) eine Verpflichtung zur Erfüllung der zutreffenden Anforderungen enthält; e) eine Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung des MSBO enthält; f) relevante pädagogische, wissenschaftliche und technische Entwicklungen berücksichtigt; g) eine Verpflichtung zur Erfüllung der sozialen Verantwortung der Organisation enthält; h) eine Verpflichtung zur Verwaltung von geistigem Eigentum beinhaltet und beschreibt; i) die Bedürfnisse und Erwartungen relevanter interessierter Parteien berücksichtigt.					
5.2.2 Bekanntmachung der Politik		☐	☒	☐	☐
Die Bildungsorganisationspolitik ist: a) als dokumentierte Information verfügbar und wird aufrechterhalten; b) innerhalb der Organisation bekannt gemacht, verstanden und wird angewendet; c) für relevante interessierte Parteien verfügbar, soweit angemessen					

5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten u. Befugnisse in der Organisation	NA	KO	VP	AW
Die oberste Leitung stellt sicher, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der Organisation zugewiesen und bekanntgemacht werden. Die oberste Leitung hat 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) die Förderung des Schwerpunktes auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern innerhalb der gesamten Organisation liegt; f) die Integrität des MSBO aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen am EMOS 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) gewährleistet ist; j) die individuellen Bedürfnisse der Lernenden berücksichtigt werden.		☐	☒	☐	☐
Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 5 (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)					
AVA 101-041 Selbstverpflichtung & Qualitätspolitik, Revision 02.10, vom 20.10.2021 Die Politik ist für alle Mitarbeiter über WIKI zugänglich. Die Bewertung der Politik erfolgt einmal jährlich im Zuge des Managementreviews. AVA 101-003 Organigramm, Revision 03.50, vom 06.08.2021 Für jeden Mitarbeiter wird ein Anforderungsprofil erstellt. FB 106-620 Anforderungen mitarbeiter/-innen/Externe Revision 02, vom 15.05.2013, 6 Seiten					
6	Planung NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung				
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	NA	KO	VP	AW
6.1.1 Bei der Planung des MSBO hat die Organisation die in 4.1 genannten Themen und die in 4.2 und 4.4 genannten Anforderungen berücksichtigt sowie die Risiken und Chancen bestimmt, die behandelt werden müssen, um: a) zusichern zu können, dass das MSBO sein(e) beabsichtigtes(/en) Ergebnis(se) erzielen kann; b) erwünschte Auswirkungen zu verstärken; c) unerwünschte Auswirkungen zu verhindern, zu minimieren oder zu verringern; eine ständige Verbesserung zu erreichen.		☐	☐	☒	☐

6.1.2 Die Organisation hat geplant: a) Maßnahmen zum Umgang mit diesen Risiken und Chancen; b) wie: 1. diese Maßnahmen in den MSBO-Prozess der Organisation integriert und dort umgesetzt werden (siehe Abschnitt 8); 2. die Wirksamkeit dieser Maßnahmen bewertet wird. Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken sind proportional zu der Eintrittswahrscheinlichkeit und der möglichen Auswirkung auf die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen.		☐	☐	☒	☐
6.2	Ziele der Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung	NA	KO	VP	AW
6.2.1 Die Organisation hat die Ziele der Bildungsorganisation für relevante MSBO Funktionen, Ebenen und Prozesse festgelegt, die für das EMOS benötigt werden. Die Ziele der Bildungsorganisation: a) sind im Einklang mit Politik der Bildungsorganisation; b) sind messbar (sofern machbar); c) berücksichtigen zutreffende Anforderungen; d) sind für die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sowie für die Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden, Beschäftigten und anderen Leistungsempfängern relevant; e) werden kontinuierlich überwacht; f) werden vermittelt; g) werden, soweit erforderlich, aktualisiert. Die Organisation führt dokumentierte Information zu den Zielen der Bildungsorganisation und zu den Plänen für deren Erreichung und erhält diese aufrecht.		☐	☒	☐	☐
6.2.2 Bei der Planung, zum Erreichen der Ziele der Bildungsorganisation hat die Organisation Folgendes in ihrem strategischen Plan festgelegt und dargestellt: 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	NA	KO	VP	AW
Wenn die Organisation die Notwendigkeit von Änderungen am MSBO bestimmt, werden die Änderungen in geplanter Weise durchgeführt (siehe 4.4). Die Organisation hat Folgendes berücksichtigt: a) den Zweck der Änderungen und deren möglichen Konsequenzen; b) die Integrität des MSBO; c) Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit interner Ressourcen; d) die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen; e) die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit von für die Änderung benötigten externen Anbietern.		☐	☒	☐	☐

Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 6

(vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)

Das Thema Maßnahmen zum Umgang von Risiken und Chancen ist im Handbuch Kapitel 06 festgelegt.

FB 105-540 Risiken des Unternehmens, Revision 01, vom 15.05.2013, 6 Seiten

Die Ziele werden jährlich im Zuge der Vorstandssitzung definiert. Die Bewertung der Ziele erfolgt im Managementreview.

FB 105-541, Qualitätsziele für das Geschäftsjahr xxxx, Revision 2.1, vom 23.01.2020, 4 Seiten

Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2019/2020, 4 Seiten

Ziele für folgende Bereiche definiert:

- Kundenzufriedenheit
- Führung
- Qualität der Ausbilder
- Beziehungen zu unseren Lieferanten
- finanzielle Ziele
- ...

7 Unterstützung

NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

7.1.1.1 Die Organisation hat die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die nachhaltige Verbesserung des MSBO bestimmt und bereitgestellt, damit diese folgendes nachhaltig verbessern.

- a) Engagement und Zufriedenheit der Lernenden durch Aktivitäten, die das Lernen verbessern und die Erreichung der Lernergebnisse fördern;
- b) Engagement und Zufriedenheit der Mitarbeiter durch Aktivitäten die ihre Kompetenzen verbessern und das Lernen begünstigen;
- c) Zufriedenheit anderer Begünstigter durch Aktivitäten, die zu dem sozialen Nutzen des Lernens beitragen.

7.1.1.2 Die Organisation hat ermittelt und überwacht, welche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen:

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

Die Organisation hat die sonderpädagogischen Bedürfnisse von Lernenden berücksichtigt und sichergestellt, dass die verschiedenen Anforderungen an die Zugänglichkeit berücksichtigt werden.

7.1.2 Personal

7.1.2.1 Die Personalressourcen hat gegebenenfalls einbezogen:

- a) von der Organisation angestelltes Personal;
- b) Freiwillige und Praktikanten, die in der Organisation arbeiten oder mitwirken;
- c) Mitarbeiter externer Dienstleister, die mit der Organisation zusammenarbeiten oder mitwirken.

7.1.2.2 Die Organisation hat: a) die, für die effektive Umsetzung ihres MSBO und für die Durchführung und Steuerung ihrer Prozesse die erforderlichen, personellen Ressourcen ermittelt und bereitgestellt. b) Auswahlkriterien für die Personalauswahl ermittelt und implementiert, die bei den relevanten interessierten Parteien verfügbar sein müssen. c) eine dokumentierte Information über den zur Rekrutierung ausgewählten Prozess erstellt und die Ergebnisse der Rekrutierung aufbewahrt.	☐	☒	☐	☐
7.1.3 Infrastruktur	NA	KO	VP	AW
7.1.3.1 Die Infrastruktur, soweit anwendbar, beinhaltet die Anforderungen der Lernenden erfüllen und folgende Einrichtungen: a) Gebäude und Grundstücke; b) Ausrüstung, einschließlich Hardware und Software; c) Mittel zur Leistungserbringung.	☐	☒	☐	☐
7.1.3.2 Die Organisation hat: a) sichere Infrastruktur festgelegt, bereitgestellt und Instandgehalten, 1. die geeignet ist, die Entwicklung der Kompetenz von Lernenden zu unterstützen; 2. die die Entwicklung der Kompetenz von Lernenden verbessert. b) sicherstellt, dass die Größe der Einrichtungen den Anforderungen der Nutzer entsprechen.	☐	☒	☐	☐
7.1.3.3 Gegebenenfalls sind Einrichtungen vorhanden für: a) Unterrichtsgestaltung; b) Selbststudium; c) Vermittlung von Wissen; d) Ruhe und Erholung; e) Selbstversorgung.	☐	☒	☐	☐
7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen Die Organisation hat ein geeignetes Umfeld festgelegt, bereitgestellt und aufrechterhalten, um das allgemeine Wohlbefinden relevanter interessierter Parteien zu fördern, indem Folgendes berücksichtigt wird: a) psychosoziale Faktoren; b) physikalische Faktoren.	☐	☒	☐	☐

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	NA	KO	VP	AW
7.1.5.1 Die Organisation hat die Ressourcen bestimmt und bereitgestellt, die für die Sicherstellung der gültigen und zuverlässigen Überwachungs- und Messergebnisse benötigt werden, um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen mit den festgelegten Anforderungen nachzuweisen. Die Organisation hat sichergestellt, dass die bereitgestellten Ressourcen: a) für die jeweilige Art von Überwachungs- und Messaktivitäten geeignet sind, dem Ziel, dem Typ, der Methode, der Ausbildung und der Dauer der Bildungsdienstleistung entsprechen; b) aufrechterhalten werden, um sicherzustellen, dass sie weiterhin ihren Zweck erfüllen. Die Organisation hat, als Nachweis für die Eignung und den Zweck der Überwachung von Messressourcen, geeignete dokumentierte Informationen aufbewahrt.	☐	☒	☐	☐
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, werden die Messmittel: a) in festgelegten Intervallen oder vor der Anwendung gegen Normale kalibriert, verifiziert oder beides, die auf internationale oder nationale Normale rückgeführt sind; wenn es solche Normale nicht gibt, wird die Grundlage für die Kalibrierung oder Verifizierung als dokumentierte Information aufbewahrt. b) gekennzeichnet, um deren Status zu bestimmen; c) vor Einstellungsänderungen, Beschädigung, oder Verschlechterung, was den Kalibrierstatus und demzufolge die Messergebnisse ungültig machen würde, geschützt. Die Organisation stellt fest, ob die Gültigkeit früherer Messergebnisse beeinträchtigt wurde, wenn festgestellt wird, dass Messgeräte für ihren beabsichtigten Zweck ungeeignet sind, und ergreift gegebenenfalls geeignete Maßnahmen.	☐	☒	☐	☐
7.1.6 Wissen der Organisation	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat das Wissen bestimmt, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen zu erreichen. Dieses Wissen wird aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt. Beim Umgang mit sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen hat die Organisation ihr momentanes Wissen berücksichtigt und bestimmt, auf welche Weise jegliches notwendiges Zusatzwissen und erforderliche Aktualisierungen erlangt oder darauf zugegriffen werden kann. Die Organisation fördert den Austausch von Informationen zwischen den Lehrenden und den Beschäftigten, vor allem zwischen Kollegen.	☐	☒	☐	☐

7.1.6.2 Lernressourcen		☐	☒	☐	☐
Die Organisation stellt je nach Bedarf Lernressourcen bereit und dort zur Verfügung, wo und wann sie benötigt werden. Die Lernressourcen: a) spiegeln den Bedarf und die Anforderungen von Lernenden, Lehrern und anderen Begünstigten wider; b) werden in geplanten Intervallen überprüft um sicherzustellen, dass sie auf dem letzten Stand sind; c) werden katalogisiert und referenziert. Die Organisation beachtet die Anforderungen an geistiges Eigentum und fördert die Wiederverwendbarkeit von Ressourcen.					
7.2	Kompetenz	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat: a) die erforderlichen Kompetenzen für Personen bestimmt, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten, welche die Leistung und Wirksamkeit der Bildungsorganisation beeinflussen; b) sichergestellt, dass diese Personen auf Grundlage einer angemessenen Ausbildung, Schulung oder Erfahrung kompetent sind; c) Methoden für die Bewertung der Leistung von Mitarbeitern festgelegt und implementiert; d) wo zutreffend, Maßnahmen eingeleitet um die benötigte Kompetenz zu erwerben und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen zu beurteilen; e) Maßnahmen ergriffen, um für die kontinuierliche Entwicklung der relevanten Mitarbeiterkompetenz zu sorgen und diese zu unterstützen; f) angemessene dokumentierte Information als Nachweis der Kompetenz aufbewahrt.		☐	☒	☐	☐
7.2.2 Zusätzliche Anforderungen für den sonderpädagogischen Förderbedarf		☐	☒	☐	☐
Die Organisation stellt Ressourcen bereit, um Lehrer zu unterstützen, indem: a) sichergestellt wird, dass alle Lehrer und Mitarbeiter, die Kontakt zu Lernenden mit sonderpädagogischem Bedarf haben, eine geeignete fachspezifische Ausbildung aufweisen, die Folgendes umfassen kann: 1. Erfüllung der Lernbedürfnisse von Lernende mit unterschiedlichen Anforderungen; 2. differenzierte Unterweisungen und Beurteilung; 3. erzieherische Grundlage; b) Zugang zu einem Netzwerk von Spezialisten ermöglicht wird.					
7.3	Bewusstsein	NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt sicher, dass Personen, die Arbeiten unter Aufsicht der Organisation Tätigkeiten verrichten, sich Folgendem bewusst sind: a) der Politik und Strategie der Bildungsorganisation und den relevanten MSBO-Zielen; b) ihres Beitrags zur Wirksamkeit des MSBO, einschließlich der Vorteile einer verbesserten Leistung der Bildungseinrichtung; c) der Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen des MSBO.		☐	☒	☐	☐

7.4	Kommunikation	NA	KO	VP	AW
7.4.1 Allgemeines	Die Organisation hat die interne und externe Kommunikation, die in Bezug auf das MSBO relevant ist, bestimmt, 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 Zweck der Kommunikation	Die interne und externe Kommunikation erfüllt folgenden Zweck: a) Einholung der Meinung oder Zustimmung relevanter interessierter Parteien; b) den interessierten Parteien relevante, genaue und zeitnahe Informationen zu übermitteln, die mit der Mission, der Vision, der Strategie und der Politik der Organisation im Einklang stehen; c) die Zusammenarbeit und Koordinierung von Aktivitäten und Prozessen mit relevanten interessierten Parteien innerhalb der Organisation.	☐	☒	☐	☐
7.4.3 Kommunikationsvereinbarungen		NA	KO	VP	AW
7.4.3.1	Die Organisation hat wirksame Vereinbarungen zur Kommunikation mit Lernenden und anderen interessierten Parteien getroffen und umgesetzt, im Hinblick auf: a) Politik und Strategieplan der Organisation; b) Gestaltung, Inhalt und Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen; c) Anfragen, Bewerbung, Zulassung oder Registrierung; d) Leistungsdaten der Lernenden, einschließlich der Ergebnisse der formativen (vorher) und summativen (nachher) Evaluation; e) Feedback der Lernenden und Interessierter Parteien, einschließlich Beschwerden der Lernenden und Umfragen zur Zufriedenheit der Lernenden/Interessierten Parteien. Die Organisation informiert ihre Lernenden und andere Leistungsempfänger über externe Kontaktstellen bei ungelösten Problemen.	☐	☒	☐	☐
7.4.3.2	Die Organisation überwacht in geplanten Intervallen: a) die Umsetzung ihrer Kommunikationsbemühungen; b) analysiert und verbessert den Kommunikationsplan basierend auf den Überwachungsergebnissen. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information als Nachweis für ihren Kommunikationsprozess auf.	☐	☒	☐	☐
7.5	Dokumentierte Information	NA	KO	VP	AW
7.5.1 Allgemeines	Das MSBO der Organisation beinhaltet: a) dokumentierte Information, die für dieses Dokument benötigt wird; b) dokumentierte Information, die die Organisation als notwendig für die Wirksamkeit des MSBO bestimmt hat.	☐	☒	☐	☐

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren Beim Erstellen und Aktualisieren von dokumentierter Information gewährleistet die Organisation Folgendes: a) Kennzeichnung und Beschreibung (z. B. Titel, Datum, Autor oder Referenznummer); b) Format (z. B. Sprache, Softwareversion, Grafik) und Medium (z. B. Papier, elektronisch), unter Berücksichtigung der Barrierefreiheitsanforderungen von Personen mit besonderen Bedürfnissen; c) Überprüfung und Genehmigung im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit.	☐	☒	☐	☐
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	NA	KO	VP	AW
7.5.3.1 Die für das MSBO erforderliche dokumentierte Information wird gelenkt, um sicherzustellen, dass sie: a) verfügbar und für den Einsatz geeignet ist, wo und wann sie benötigt wird; b) angemessen geschützt wird (z. B. vor Verlust der Vertraulichkeit, vorschriftswidriger Verwendung oder Verlust der Integrität oder vor unbeabsichtigten Veränderungen).	☐	☒	☐	☐
7.5.3.2 Für die Lenkung dokumentierter Information, berücksichtigt die Organisation folgende Tätigkeiten: a) Verteilung, Zugriff, Auffindung und Verwendung; b) Schutz und Sicherheit, einschließlich der Datenredundanz; c) Ablage/Speicherung und Erhaltung, einschließlich der Erhaltung der Lesbarkeit; d) Überwachung von Änderungen (z. B. Versionskontrolle); e) Aufbewahrung und Verfügung; f) Gewährleistung der Vertraulichkeit; g) Vermeidung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter dokumentierter Information. Dokumentierte Information externer Herkunft, die von der Organisation als notwendig für die Planung und den Betrieb des MSBO bestimmt wurde, wird angemessen gekennzeichnet und gelenkt. Die festgelegten Kontrollen werden als dokumentierte Information aufbewahrt.	☐	☒	☐	☐
Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 7 (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)				
PA 105-553 Interne Kommunikation, vom 15.05.2013, 1 Seite PA 105-554 Externe Kommunikation, Newsletter, vom 28.05.2015, 1 Seite AVA 100 002 Geschäftsplan, 15.05.2013, 7 Seiten FB 108-424 Feedbackbogen, vom 15.05.2013, 1 Seite; 12 Fragen zur Dienstleistung mit 4 Bewertungsmöglichkeiten PA 104-423 Lenkung von Dokumenten, Revision 01, vom 28.05.2015, 1 Seite FB 105-551 Ernennungsdekret zum QM-Beauftragten vom 15.05.2013, 1 Seite PA 107-730 Entwicklung Curriculum, Revision 03, vom 20.07.2015 PA 107-741 Beschaffung von Dozenten bzw. Referenten, Revision 03, vom 01.07.2015				

8 Betrieb		NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung			
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung		NA	KO	VP	AW
8.1.1 Allgemeines Die Organisation hat die Prozesse (siehe 4.4), die zur Erfüllung der Anforderungen an die Bereitstellung von Bildungsprodukten und Dienstleistungen und zur Durchführung der im Abschnitt 6.1 bestimmten Maßnahmen erforderlich sind, geplant, verwirklicht und steuert sie indem sie: a) die Anforderungen an die Bildungsprodukte und Dienstleistungen bestimmt; b) Kriterien für die Prozesse festlegt; c) die Ressourcen bestimmt, die benötigt werden, um die Konformität mit den Anforderungen des Bildungsprodukts und der Dienstleistungen zu erreichen; d) die Steuerung der Prozesse in Übereinstimmung mit den Kriterien durchführt; e) im erforderlichen Umfang dokumentierte Information bestimmt, aufrechterhält und aufbewahrt: 1. und darauf vertraut, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt wurden; 2. um die Konformität von Bildungsprodukten und Dienstleistungen mit ihren Anforderungen nachzuweisen.		☐	☒	☐	☐
8.1.2 Betriebliche Planung und Steuerung von Bildungsprodukten und Dienstleistungen Die Organisation hat die Ausführung, Entwicklung und die zu erwarteten Ergebnisse von Bildungsprodukten und Dienstleistungen geplant, einschließlich: a) der Lernergebnisse; b) Sicherstellung und Zugänglichkeit der Lehrmethoden, sowie die Lernumgebung; c) der Definition von Kriterien für die Lernbeurteilung; d) der Durchführung der Lernbeurteilung; e) der Definition und Durchführung von Verbesserungsmethoden; f) der Bereitstellung von Unterstützungsleistungen.		☐	☒	☐	☐
8.1.3 Zusätzliche Anforderungen für den sonderpädagogischen Bedarf Die Organisation: a) zeigt Flexibilität, um die Lernenden beim Aufbau des Lernprozesses, basierend auf Fähigkeiten, Fertigkeiten und Interessen, zu unterstützen, einschließlich solcher Ansätze wie: 1. anpassbare Anleitungen; 2. beschleunigter oder bereichernder Inhalt; 3. zulassen der Einschreibung in zwei verschiedenen Programmen oder Bildungsorganisationen; 4. individuell zugeschnittene Maßnahmen; 5. Anpassung des Lehrplans oder Änderung des Bildungsprogramms an das spezifische Profil des Lernenden, über oder unter den standardmäßigen altersgerechten Noten oder Niveauserwartungen für ein bestimmtes Fach oder einen bestimmten Kurs; 6. Anerkennung des vorherigen Lernens und Erfahrungen;		☐	☒	☐	☐

b) fördert eine Umgebung mit angemessenen Ressourcen, um die einzelnen Lernenden bei der Erreichung ihres optimalen Potenzials zu unterstützen; c) schafft Verknüpfungen mit den Arbeitsplatzmöglichkeiten; d) stellt die Versorgung mit gesunden und nahrhaften Mahlzeiten nach Bedarf sicher, wenn erforderlich.					
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	NA	KO	VP	AW
8.2.1 Bestimmung der Anforderungen für Bildungsprodukte und Dienstleistungen Bei der Bestimmung von Anforderungen für Bildungsprodukte und Dienstleistungen, die den Lernenden und anderen Begünstigten angeboten werden, stellt die Organisation sicher, dass die Anforderungen definiert sind, einschließlich a) diejenigen, die von der Organisation aufgrund ihrer Politik und Strategie als notwendig erachtet werden; b) solchen, die sich aus der Bedarfsanalyse zur Ermittlung der Anforderungen (derzeitigen oder potentiellen) von Lernenden ergeben, insbesondere jenen mit besonderen Bedürfnissen; c) jenen, die sich aus internationalen Anforderungen und Entwicklungen ergeben; d) die sich aus dem Arbeitsmarkt ergeben; e) die sich aus den Ergebnissen der Forschung ergeben; f) die sich aus geltenden Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen ergeben. Die Organisation muss sicherstellen, dass sie die Ansprüche für die von ihnen angebotenen Bildungsprodukte und -Dienstleistungen erfüllen kann.		☐	☒	☐	☐
8.2.2 Kommunikation der Anforderungen für Bildungsprodukte und Dienstleistungen Beginnend mit oder vor der Bereitstellung von Bildungsprodukten und Dienstleistungen benachrichtigt die Organisation die Lernenden und andere relevante interessierte Parteien und überprüft gegebenenfalls ihr Verständnis von: a) Zweck, Format und Inhalt der angebotenen Bildungsprodukte und Dienstleistungen, einschließlich der für die Bewertung zu verwendenden Instrumenten und Kriterien; b) den Verpflichtungen, Verantwortlichkeiten und Erwartungen, die den Lernenden und anderen Begünstigten auferlegt werden; c) Mitteln, mit denen das Gelernte erreicht und bewertet und als dokumentierte Information anerkannt und aufbewahrt wird; d) den Methoden, die im Falle der Unzufriedenheit oder Uneinigkeit zwischen interessierten Parteien und dem MSBO anzuwenden sind; e) wer das Lernen und die Evaluierung unterstützt und wie die Unterstützung erfolgt; f) anfallenden Kosten wie Studiengebühren, Prüfungsgebühren und den Kauf von Lernmaterialien; g) etwaigen Voraussetzungen, wie erforderliche Fähigkeiten (einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien), Qualifikationen und Berufserfahrung.		☐	☒	☐	☐

8.2.3 Änderungen der Anforderungen von Bildungsprodukten und Dienstleistungen		NA	KO	VP	AW
Wenn Anforderungen an Bildungsprodukte und Dienstleistungen geändert werden, erstellt die Organisation dokumentierte Informationen und macht die relevanten interessierten Parteien auf die geänderten Anforderungen aufmerksam.		☐	☒	☐	☐
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen					
8.3.1 Allgemeines		NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat einen Entwicklungsprozess erarbeitet, umgesetzt und aufrechterhalten, der dafür geeignet ist, die anschließende Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen sicherzustellen.		☐	☒	☐	☐
8.3.2 Entwicklungsplanung		NA	KO	VP	AW
Bei der Bestimmung der Phasen und Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung hat die Organisation Folgendes berücksichtigt: a) die Anforderungen, wie in 8.2.1 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		NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat die Anforderungen bestimmt, die für die jeweiligen Arten von Bildungsprodukten und -dienstleistungen, die entwickelt werden, von wesentlicher Bedeutung sind. Die Organisation hat Folgendes betrachtet: 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 sind vollständig, eindeutig und für die Entwicklungszwecke angemessen. Widersprüchliche Entwicklungseingaben werden bereinigt. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information über Entwicklungseingaben auf.				
8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	NA	KO	VP	AW
8.3.4.1.1 Die Organisation hat Steuerungsmaßnahmen für den Entwicklungsprozess angewendet, 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 notwendigen Maßnahmen zu Problemen eingeleitet werden, die während der Überprüfungen, oder Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten bestimmt wurden	☐	☒	☐	☐
8.3.4.1.2 Die Organisation hat dokumentierte Information aufbewahrt, die als Nachweis dienen für: a) die Ergebnisse aller Überprüfungen, Verifizierungs- und Validierungsaktivitäten; b) alle neuen Anforderungen an die Bildungsprodukte und -dienstleistungen.	☐	☒	☐	☐
8.3.4.2 Steuerung der Entwicklung von Bildungsdienstleistungen	NA	KO	VP	AW
Die auf den Entwicklungsprozess angewendeten Steuerungsmaßnahmen stellen sicher, 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; die Eigenschaften des Absolventenprofils (z.B. Kompetenzrahmen) definiert werden	☐	☒	☐	☐
8.3.4.3 Steuerung der Entwicklung von Curricula	NA	KO	VP	AW
Die auf den Entwicklungsprozess angewendeten Steuerungsmaßnahmen stellen sicher, dass: a) 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 sollten; 3. eine Angabe bezüglich des Niveaus enthalten, auf dem die Lernenden eingestuft werden können, nach dem 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) angemessene Möglichkeiten im Lernkonzept enthalten sind: 1. für die Lernenden, eine aktive Rolle bei der Gestaltung des Lernprozesses zu übernehmen; für die formative (kursbegleitend) Evaluation und Rückmeldungen				
8.3.4.4 Steuerung der Entwicklung der summativen Evaluation	NA	KO	VP	AW
Die Steuerungsmaßnahmen, die auf den Entwicklungsprozess der summativen Evaluation angewendet werden, stellen sicher, dass: a) ein eindeutiger Zusammenhang zwischen dem Bewertungskonzept und den zu beurteilenden Lernergebnissen, und gegebenenfalls zu den Lernaktivitäten auf denen das Bewertungskonzept basiert, 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 Bewertung, durchgeführt werden; das Bewertungssystem definiert und validiert ist	☐	☒	☐	☐
8.3.5 Entwicklungsergebnisse	NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt sicher, 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; als dokumentierte Information aufbewahrt werden.	☐	☒	☐	☐
8.3.6 Entwicklungsergebnisse	NA	KO	VP	AW
Die Organisation ermittelt, überprüft und steuert Änderungen, die während oder nach der Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen vorgenommen werden, in dem Umfang, der sicherstellt, dass daraus keine nachteilige Auswirkung auf die Konformität mit den Anforderungen oder Ergebnissen entsteht. Die Organisation bewahrt dokumentierten Informationen auf zu: a) den Entwicklungsänderungen; b) den Ergebnissen der Überprüfungen; c) der Autorisierung der Änderungen; den eingeleiteten Maßnahmen zur Vorbeugung nachteiliger Auswirkungen	☐	☒	☐	☐

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Bildungsprodukten und -Dienstleistungen					
8.4.1 Allgemeines		NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt sicher, 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 vorgesehen sind; b) Bildungsprodukte und -dienstleistungen den Lernenden oder anderen Leistungsempfängern direkt durch externe Anbieter im Auftrag der Organisation zur Verfügung gestellt werden; c) ein Prozess oder ein Teilprozess infolge einer Entscheidung durch die Organisation von einem externen Anbieter bereitgestellt wird. Die Organisation bestimmt und wendet Kriterien für die Bewertung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter an, die auf deren Fähigkeit beruhen, Prozesse oder Bildungsprodukte und -dienstleistungen in Übereinstimmung mit den Anforderungen bereitzustellen. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information zu diesen Tätigkeiten und über jegliche notwendigen Maßnahmen aus den Bewertungen auf.		☐	☒	☐	☐
8.4.2 Art und Umfang der Steuerung		NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt sicher, dass extern bereit gestellte 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: a) stellt sicher, dass extern bereit gestellte Prozesse unter der Steuerung ihres MSBO verbleiben; b) definiert sowohl die Maßnahmen zur Steuerung, die sie beabsichtigt auf die externen Anbieter anzuwenden, als auch die Maßnahmen zur Steuerung, die sie beabsichtigt für die Ergebnisse anzuwenden; c) berücksichtigt: 1. die potenziellen Auswirkungen der extern bereit gestellten Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen auf die Fähigkeit der Organisation, beständig die Anforderungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern zu erfüllen; 2. die Wirksamkeit der durch den externen Anbieter selbst angewendeten Maßnahmen zur Steuerung; d) bestimmt die Verifizierung bzw. andere Tätigkeiten, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass die extern bereitgestellten Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen die Anforderungen erfüllen.		☐	☒	☐	☐

8.4.3 Informationen für externe Anbieter		NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt die Angemessenheit der Anforderungen vor deren Bekanntgabe gegenüber externen Anbietern sicher. Die Organisation teilt den externen Anbietern ihre Anforderungen in Bezug auf Folgendes mit: a) die bereitzustellenden Prozesse, Bildungsprodukte und -dienstleistungen; b) die Genehmigung von: 1. Bildungsprodukten und -dienstleistungen; 2. Methoden, Prozessen und Ausrüstungen; 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) 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 der Bildungsprodukte und Dienstleistungen					
8.5.1.1 Allgemeines		NA	KO	VP	AW
Die Organisation führt die Produktion und die Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen durch. Falls zutreffend, enthalten beherrschte 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 den 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 Verhinderung 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 Information vor der Zulassung	NA	KO	VP	AW
Die Bildungsorganisation stellt sicher, 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 Rechnung tragen; b) angemessene und eindeutige Informationen zu: — den beabsichtigten Lernergebnisse, berufliche Perspektiven, pädagogischer Ansatz; — die Beteiligung der Lernenden, und gegebenenfalls erforderlich anderer Leistungsempfänger, an ihrem Bildungsprozess; Zulassungskriterien und -kosten des Bildungsprodukts oder der Bildungsdienstleistung	☐	☒	☐	☐
8.5.1.2.2 Zulassungsbedingungen	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat ein Zulassungsverfahren für Lernende erstellt. Zusätzlich zu den Anforderungen nach 4.4.1, sind im Verfahren: a) Zulassungskriterien festgelegt, 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	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat Prozesse für: a) das Unterrichten; b) die Förderung des Lernens sowie c) eine administrative Unterstützung beim Lernen erstellt.	☐	☒	☐	☐
8.5.1.4 Summative Bewertung	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat: a) sichergestellt, dass Methoden zur Erkennung von Plagiaten und anderem Fehlverhalten vorhanden sind und den Lernenden mitgeteilt werden; b) die Rückverfolgbarkeit der Benotung sichergestellt, so dass ein objektiver Zusammenhang zwischen dem vorgelegten Lernergebnis der Lernenden und der vergebenen Note festgestellt werden kann; c) dokumentierte Information über die Bewertung als Nachweis für die vergebene Benotung aufbewahrt; d) die Aufbewahrungsfrist dieser dokumentierten Information öffentlich zugänglich gemacht.	☐	☒	☐	☐

8.5.1.5 Anerkennung des Bewerteten Lernens	NA	KO	VP	AW
Die Organisation gewährleistet, dass nach den summativen 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 werden; g) die Aufbewahrungsfrist dieser dokumentierten Information öffentlich zugänglich ist	☐	☒	☐	☐
8.5.1.6 Zusätzliche Anforderungen für Sonderpädagogischen Förderbedarf	NA	KO	VP	AW
8.5.1.6.1 Das Management-, Lehr- und Unterstützungspersonal der Organisation hat, unter Einbindung von Lernenden und anderen Interessierten Parteien Schritte zur Verbesserung der Zugänglichkeit zu Bildungsdienstleistungen ermittelt. Die Organisation hat abschließend angemessen beurteilt, was in einem bestimmten Zeitraum möglich sein könnte.	☐	☒	☐	☐
8.5.1.6.2 In Bezug auf die Bereitstellung von Lerndienstleistungen hat die Organisation: a) differenzierte Unterrichtsstrategien angewendet, die auf die Lernenden im Klassenzimmer ausgerichtet sind; b) Ansätze verwendet, die für Lernende mit besonderen Bedürfnissen empfohlen werden, um die Entwicklung der Selbstwahrnehmung, Selbstregulierung und Metakognition (Denken über das eigene Denken) 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) angeglichen; d) individuelle Maßnahmen flexibel umsetzen, falls erforderlich, einschließlich: 1. der Anpassung des Curriculums; 2. der Förderung von Selbstbestimmung und Unabhängigkeit; 3. Tutoren- und Mentorenschaft	☐	☒	☐	☐
8.5.1.6.3 In Bezug auf die Beurteilung des Lernens hat die Organisation: a) den Lernenden zahlreiche und diverse Möglichkeiten geboten, um darzulegen, dass sie die Unterrichtsthemen beherrschen; b) sichergestellt, dass der Unterricht Rahmenbedingungen für Tätigkeiten und Beurteilungen bietet, die es den Lernenden ermöglichen, ihre Lernerfolge zu erreichen und darzulegen. c) individuelle Maßnahmen flexibel umsetzen, falls erforderlich, einschließlich angemessener Bewertungsmethoden	☐	☒	☐	☐

8.5.1.6.4 Einzelnen Lernenden des Lernens hat die Organisation: a) den Lernenden zahlreiche und diverse Möglichkeiten geboten, um darzulegen, dass sie die Unterrichtsthemen beherrschen; b) sichergestellt, dass der Unterricht Rahmenbedingungen für Tätigkeiten und Beurteilungen bietet, die es den Lernenden ermöglichen, ihre Lernerfolge zu erreichen und darzulegen. c) individuelle Maßnahmen flexibel umsetzen, falls erforderlich, einschließlich angemessener Bewertungsmethoden	☐	☒	☐	☐
8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit Die Bildungsorganisation gewährleistet die Identifizierung und Rückverfolgbarkeit in Bezug auf Folgendes: a) den Fortschritt der Lernenden durch die Organisation; b) die Studien- und Beschäftigungswege für die Absolventen des Studiums oder Studiengangs, wo angemessen; c) das Ergebnis aus der Arbeit der MitarbeiterInnen in Bezug auf: 1. was getan wurde; 2. wann; 3. von wem	NA	KO	VP	AW
8.5.3 Eigentum der interessierten Parteien Die Bildungsorganisation geht sorgfältig mit dem Eigentum von Interessierten Parteien um, solange es sich unter Aufsicht der Organisation befindet oder von ihr verwendet wird. Die Bildungseinrichtung hat das ihr zur Verwendung überlassene Eigentum gekennzeichnet, verifiziert, geschützt und gesichert und falls erforderlich die Zustimmung eingeholt, wenn das Eigentum für Bildungsprodukte und -dienstleistungen verwendet wird. Bei Verlust, Beschädigung oder anderweitig für unbrauchbar befundenen Eigentum einer Interessierten Partei, teilt die Organisation dies der betroffenen Interessierten Partei mit, entsprechende Korrekturmaßnahmen werden durchgeführt (siehe 8.5.5 und 10.2) und dokumentierte Information darüber was sich ereignet hat wird aufbewahrt.	NA	KO	VP	AW
8.5.4 Erhaltung Die Organisation erhält die Ergebnisse während der Produktion und Dienstleistungserbringung in dem Umfang, der notwendig ist, um die Konformität mit den Anforderungen sicherzustellen	NA	KO	VP	AW
8.5.5 Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden Die Organisation hat ein Verfahren eingeführt, um den Schutz und die Transparenz der Daten der Lernenden zu gewährleisten und sie als dokumentierte Information zu erhalten. Das Verfahren legt folgendes fest: 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 weitergeben werden dürfen; d) wie lange die Daten gespeichert werden. Die Organisation erhebt und gibt die Daten der Lernenden nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung weiter. Die Organisation ermöglicht den Lernenden und anderen Interessierten Parteien Zugang zu ihren eigenen Daten und gibt ihnen die Möglichkeit, ihre eigenen Daten zu korrigieren oder zu aktualisieren.	NA	KO	VP	AW

Die Organisation ergreift alle geeigneten Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Daten der Lernenden nur befugten Personen zugänglich sind. Technologische Schutzmaßnahmen werden validiert. Die Organisation gewährt den Lernenden und anderen Interessierten Parteien Zugang zu ihren eigenen Daten.					
8.5.6 Überwachung von Änderungen an Bildungsprodukten und Dienstleistungen		NA	KO	VP	AW
Die Organisation überprüft und steuert Änderungen der Produktion oder der Dienstleistungserbringung in einem Umfang, der notwendig ist, um die Konformität mit den Anforderungen aufrechtzuerhalten. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information auf, in denen 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 Produkten und Dienstleistungen		NA	KO	VP	AW
Die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen für Lernende erfolgt erst nach zufriedenstellender Umsetzung der geplanten Vorkehrungen, sofern nicht anderweitig von einer zuständigen Stelle und, falls zutreffend, durch den Lernenden und andere Leistungsempfänger genehmigt. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information über die Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen auf. Die dokumentierte Information enthält: a) den Nachweis der Konformität mit den Annahmekriterien; b) die Rückverfolgbarkeit zu Personen, welche die Freigabe autorisiert haben.		☐	☒	☐	☐
8.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen		NA	KO	VP	AW
8.7.1 Die Organisation hat sichergestellt, dass Ergebnisse, die die Anforderungen nicht erfüllen, gekennzeichnet und gesteuert werden, um deren unbeabsichtigten Gebrauch oder deren Auslieferung bzw. Erbringung zu verhindern Die Organisation setzt geeignete Maßnahmen basierend der Art der Nichtkonformität und der Auswirkung auf die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen um. 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 geht mit nichtkonformen Ergebnissen auf eine oder mehrere der folgenden Weisen um: a) Korrektur; b) Aussonderung, Sperrung, Rückgabe oder Aussetzung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen; c) Benachrichtigen der Lernenden und anderen Leistungsempfänger; d) Einholen der Autorisierung zur Annahmemit Sonderfreigabe. Die Konformität mit den Anforderungen wird verifiziert, nachdem nichtkonforme Ergebnisse korrigiert wurden.		☐	☒	☐	☐

8.7.3 Die Organisation bewahrt dokumentierte Informationen auf, die: a) die Bereitstellung der betroffenen Dienstleistung beschreiben; b) die nichtkonformen Ergebnisse beschreiben; c) die eingeleiteten Maßnahmen beschreiben; d) jegliche erhaltenen Sonderfreigaben beschreiben; e) die autorisierte/zuständige Stelle ausweist, die die Entscheidung über die Maßnahme im Hinblick auf die Nichtkonformität trifft.	☐	☒	☐	☐
Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 8 (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)				
Arbeitsunterlage Teamleitertraining, 100 Seiten AVA 101-030 Lerndienstleistungen, vom 28.06.2016, 6 Seiten FB 107-729 Curriculum – Konzeptaufbau, vom 21.05.2015, 15 Seiten Bedarfe für neue Schulungen ergeben sich aus dem Beratungsbereich und durch Anforderungen von Kunden. Die angebotenen Seminare werden größtenteils an die Anforderungen der Firmen abgestimmt. Datensicherung erfolgt am Server; zusätzliche Sicherung auf externe Festplatte, die immer nach 10 Tagen getauscht wird. FB 107-730 Typenblatt für Veranstaltungen, vom 15.03.2013, 2 Seiten FB 107-731 Ablaufschema und Ressourcenliste, vom 18.01.2016, 11 Seiten Die Trainer haben einen Online-Zugang zur Wiki für sämtliche notwendigen Dokumente. Weiterentwicklung der Trainer erfolgt über Trainerbesprechungen PA 107-752 Planung Schulungen, Revision 2.0, vom 10.11.2015, 1 Seite PA 107-751 Vorbereitung von Schulungen, Revision 2.1, vom 14.06.2016, 1 Seite PA 107-754 Nachbereitung von Schulungen, Revision 1.0, vom 04.12.2016, 1 Seite PA 107-730 Entwicklung Curriculum, Revision 0.2, vom 20.07.2015, 1 Seite FB 107-729 Curriculum-Konzeptaufbau, Revision 2.1, vom 21.05.2015, 15 Seiten; Vorgabe für den strukturellen Aufbau eines Curriculums, vom 21.05.2015, 15 Seiten Schulungsunterlagen werden von ExpertForce zur Verfügung gestellt. Eigene Unterlagen von Trainern werden vorab geprüft und in ein einheitliches Layout gebracht. Didaktisches Grundkonzept Anforderungen an die Trainer sind für die einzelnen Schulungsbereiche festgelegt. Anforderungsprofil Fachtrainer vom 15.12.2016 Kooperationsvereinbarungen mit Trainern werden für die jeweiligen Seminare abgeschlossen Die Bewertung der Trainer aus den Feedbackbögen muss unter 1,8 liegen. PA 107-723 Beschwerdemanagement, vom 10.12.2013, 1 Seite				
9	Bewertung der Leistung NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung			
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung			
9.1.1 Allgemeines	NA	KO	VP	AW
Die Organisation hat bestimmt: a) was überwacht und gemessen werden muss; b) die Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, soweit zutreffend, um gültige Ergebnisse sicherzustellen; c) die angewendeten Zulassungskriterien; d) wann die Überwachung und Messung durchzuführen sind; e) wann die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.	☐	☒	☐	☐

Die Organisation bewahrt geeignete dokumentierte Information als Nachweis der Ergebnisse der Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung auf. Die Organisation bewertet die Leistung der Bildungsorganisation und die Wirksamkeit des MSBO. Den Personen (Beschäftigten) wird die Möglichkeit gegeben, ihre eigene Arbeit auf reflektierende und konstruktive Weise kritisch zu hinterfragen, um so zu ihrer Verbesserung (Weiterentwicklung) beizutragen.				
9.1.2 Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter				
9.1.2.1 Überwachung der Zufriedenheit	NA	KO	VP	AW
Die Organisation überwacht die Wahrnehmungen der Lernenden, der anderen Leistungsempfänger und der Beschäftigten über den Erfüllungsgrad ihrer Erfordernisse und Erwartungen. Die Organisation bestimmt die Methoden zur Einholung, Überwachung und Überprüfung dieser Informationen.	☐	☒	☐	☐
9.1.2.2 Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden	NA	KO	VP	AW
Die Bildungsorganisation hat ein Verfahren für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen bestimmt und führt diese als dokumentierte Information und bewahrt sie auf. Diese wird ihren Interessierten Parteien mitgeteilt (siehe 10.2). Dieses Verfahren enthält Spezifikationen für: a) die Kommunikation des Verfahrens an alle relevanten Interessierten Parteien; b) den Eingang von Beschwerden und Reklamationen; c) die Verfolgung von Beschwerden und Reklamationen; d) die Bestätigung von Beschwerden und Reklamationen; e) die Erstbeurteilung von Beschwerden und Reklamationen; f) die Untersuchung von Beschwerde und Reklamationen; g) die Reaktion auf die Beschwerden und Reklamationen; h) die Bekanntmachung der Entscheidung; i) den Abschluss der Beschwerden und Reklamationen. Das Verfahren gewährleistet die Vertraulichkeit von Beschwerdeführern und Kläger und die Objektivität der Ermittler. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information als Nachweis für die eingegangenen Beschwerden oder Einsprüche sowie für deren Lösung auf.	☐	☒	☐	☐
9.1.3 Andere Überwachungs- und Messanforderungen	NA	KO	VP	AW
Die Organisation stellt sicher, dass die folgenden Rückmeldungen von relevanten Interessierten Parteien angefordert werden und falls erforderlich diesen zur Verfügung gestellt werden: a) Rückmeldung zu den Bildungsprodukten und -dienstleistungen; b) Rückmeldung zu ihrer Wirksamkeit im Hinblick auf die Erreichung der vereinbarten Lernergebnisse; c) Rückmeldung zum Einfluss der Organisation auf die Gesellschaft. Die Organisation überwacht das Ausmaß der erhaltenen Rückmeldungen (Rücklaufquote) und ergreift Maßnahmen, um die Rücklaufquote zu erhöhen, wenn sie nicht ausreicht.	☐	☒	☐	☐

9.1.4 Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung		NA	KO	VP	AW
9.1.4.1 Die Organisation hat a) die Methoden zur Gewinnung, Überwachung und Überprüfung von Informationen hinsichtlich der Leistung; b) Ziele, an denen diese Leistung gemessen wird festgelegt.		☐	☒	☐	☐
9.1.4.2 Die Organisation hat sichergestellt, 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		NA	KO	VP	AW
Die Organisation analysiert und bewertet die entsprechenden Daten und Informationen, die sich aus der Überwachung und Messung ergeben. Die Ergebnisse der Analyse werden verwendet, um Folgendes zu bewerten: a) die Konformität der Bildungsprodukte und -dienstleistungen; b) der Zufriedenheitsgrad der Leistungsempfänger; c) der 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) der Verbesserungsbedarf des MSBO.		☐	☒	☐	☐
9.2	Internes Audit	NA	KO	VP	AW
9.2.1 Die Organisation führt in geplanten Abständen interne Audits durch, 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 a) hat ein oder mehrere Auditprogramme geplant, aufgebaut, verwirklicht und aufrechterhalten, einschließlich der Häufigkeit von Audits, Methoden, Verantwortlichkeiten, Anforderungen an die Planung sowie Berichterstattung, welche die Ziele der MSBO, die Bedeutung der betroffenen Prozesse, Rückmeldungen der betroffenen Interessierten Parteien und die Ergebnisse vorheriger Audits berücksichtigen müssen; b) hat für jedes Audit die Auditkriterien sowie den Umfang festgelegt; c) hat die Auditoren so ausgewählt und Audits so durchgeführt, dass Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sichergestellt sind;		☐	☒	☐	☐

d) hat sichergestellt, dass die Auditergebnisse gegenüber der zuständigen Leitung berichtet werden; e) hat Möglichkeiten zur Verbesserung identifiziert; f) hat geeignete Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ohne unge-rechtfertigte Verzögerung umgesetzt; g) hat dokumentierte Information als Nachweis der Planung und Ver-wirklichung des Auditprogramms und der Auditergebnisse aufbe-wahrt. Die Auditoren dürfen nicht ihre eigene Arbeit auditieren.				
9.3	Managementbewertung			
9.3.1 Allgemeines	NA	KO	VP	AW
Die oberste Leitung überprüft das MSBO und die Strategie der Organisa-tion mindestens einmal jährlich in geplanten Abständen und aktuali-siert diese entsprechend, um dessen fortlaufende Eignung, Angemes-senheit und Wirksamkeit sicherzustellen.	☐	☒	☐	☐
9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung	NA	KO	VP	AW
Die Managementbewertung berücksichtigt Folgendes: 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, ein-schließlich Entwicklungen bei: 1. Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger sowie Rückmeldungen zu den Anforderungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern; 2. den Umfang, in dem Ziele erfüllt wurden; 3. die Prozessleistung und Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen; 4. den Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen; 5. Ergebnissen von Überwachungen und Messungen; 6. den Auditergebnissen; 7. die Leistung von externen Anbietern; 8. Ergebnisse 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 Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Kompetenz	☐	☒	☐	☐
9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung	NA	KO	VP	AW
Die Ergebnisse der Managementbewertung enthalten Entscheidungen zu: a) Möglichkeiten zur fortlaufenden Verbesserung; b) jeglichem Änderungsbedarf am MSBO; c) dem Ressourcenbedarf. Die Organisation bewahrt dokumentierte Information als Nachweis der Ergebnisse der Managementbewertung auf.	☐	☒	☐	☐
Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 9 (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)				
Managementbewertung, vom 17.12.2019, 2 Seiten Vorstandsprotokoll vom 29.12.2020, 3 Seiten PA-108-822 Internes Audit, Revision 2.0, vom 02.09.2015, 1 Seite FB 108-824 Auditplan, Revision 2.1, vom 20.08.2019, 1 Seite				

FB 108-823 Auditfrageliste, Revision 2.1, vom 01.08.2017, 13 Seiten
AA 107-822 Arbeitsanweisung Internes Audit, Revision 1.0, vom 28.08.2015, 2 Seiten
Auditbericht internes Audit vom 14.09.2020, 7 Seite
4 Empfehlungen für Verbesserungen
FB 108-851 Liste der Verbesserungen, Revision 02, vom 15.05.2013, 1 Seite

10		Verbesserung			
		NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung			
10.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	NA	KO	VP	AW
10.1.1	Wenn eine Nichtkonformität auftritt, a) reagiert die Organisation darauf und, falls zutreffend: 1. ergreift Maßnahmen zur Überwachung und zur Korrektur; 2. geht mit den Folgen um; b) bewertet die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen der Nichtkonformität, 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) Leitet jegliche erforderliche Maßnahme ein; d) Überprüft die Wirksamkeit jeder ergriffenen Korrekturmaßnahme; e) Ändert, falls erforderlich, das MSBO. Die Korrekturmaßnahmen sind den Auswirkungen der aufgetretenen Nichtkonformitäten angemessen.	☐	☒	☐	☐
10.1.1	Die Organisation bewahrt dokumentierte Information auf, als Nachweis a) der Art der Nichtkonformität, sowie jeder daraufhin getroffenen Maßnahme und b) der Ergebnisse jeder Korrekturmaßnahme.	☐	☒	☐	☐
10.2	Fortlaufende Verbesserung	NA	KO	VP	AW
	Die Organisation verbessert fortlaufend die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des MSBO unter Berücksichtigung relevanter Forschung und bewährten Vorgehensweisen. Die Organisation berücksichtigt die Ergebnisse der Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung, um zu bestimmen, ob es Erfordernisse oder Chancen gibt, die als Teil der fortlaufenden Verbesserung berücksichtigt werden müssen.	☐	☒	☐	☐
10.3	Möglichkeiten zur Verbesserung	NA	KO	VP	AW
	Die Organisation hat Verbesserungsmöglichkeiten festgelegt und ausgewählt und alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen, um die Anforderungen der Lernenden und anderen Leistungsempfänger zu erfüllen und die Zufriedenheit der Lernenden, der Leistungsempfänger, der Mitarbeiter und anderer relevanter Interessierter Parteien, einschließlich externer Dienstleister, zu erhöhen. Dies umfasst Folgendes: a) die Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen um Anforderungen zu erfüllen und um zukünftige Bedürfnisse und Erwartungen zu berücksichtigen; b) die Korrektur, Vermeidung oder Reduzierung unerwünschter Auswirkungen; c) die Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des MSBO.	☐	☒	☐	☐

Eingesehene Dokumente und Nachweise zu Kapitel 10

(vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)

Keine Reklamationen

PA 108-852 Kontinuierliche Verbesserung, Revision 2.0, vom 04.12.2015, 1 Seite

PA 108-853 Korrekturmaßnahmen, Revision 2.1 vom 09.12.2016, 1 Seite

FB 108-852 PDCA-Zyklus des Verbesserungsprozesses, Revision 2.1, vom 01.08.2017, 1 Seite

Abweichungsprotokoll

Zertifizierung von Managementsystemen - Maßnahmen aus Audit

Organisation: **ExpertForce e. Gen.**

Begutachtungsdatum: **05.11.2021**

Regelwerk: **ISO 21001:2018**

Auditbericht Nr.: **B6022021**

Nr.	Regelwerk/ Kapitel	Feststellung	Analyse der Ursache & Auswirkungen / Sofort- bzw. Korrekturmaßnahmen (von der Organisation festzulegen)	zu erledigen bis - eingelangt am	Bewertung durch Auditor/In	abgezeichnet/ freigegeben
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Datum:	Auditor / Name und Unterschrift:
05.11.2021	Ing. Andreas Zottele, MBA
	Dipl.-Kfm. Curt-Norbert Schorn

Hinweise:

- Handelt es sich um ein Stufe I-Audit, ist erst nach Freigabe aller Abweichungen das Stufe II-Audit durchführbar.
- Im Falle eines Stufe II-Audits ist nach Freigabe aller Abweichungen das Audit positiv abgeschlossen.
- Wesentliche Nichtkonformitäten gem. ISO 50003 Abs. 3.6 (relevant für Audits nach ISO 50001)