

Zertifizierungsverfahren

für das



der

Zentralstelle für Berufsbildung im Einzelhandel e. V. (zbb)

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort	4
Qualitätssiegel Handel – Qualitätssicherung in der Weiterbildung	5
Generelle Information	6
Referenzen	6
Begriffe und Abkürzungen	6
Begriffe:	6
Einführung	7
Grundlagen	7
Inhalt	7
Geltungsbereich.....	7
Anwendung.....	7
Verantwortung	8
Zertifizierungsaudit	9
Rezertifizierung.....	9
Verkürztes Zertifizierungsverfahren	9
Zertifizierungskosten.....	9
Audit-Phasen	11
Allgemeines	11
Phase Grobplanung	12
Definition	12
Voraussetzungen.....	12
Tätigkeiten	12
Ergebnisse.....	12
Phase Feinplanung	13
Definition.....	13
Voraussetzungen.....	13
Tätigkeiten	13
Ergebnisse.....	14
Phase Einführung	15
Definition.....	15
Voraussetzungen.....	15
Tätigkeiten	15

Ergebnisse.....	16
Phase Durchführung.....	17
Definition.....	17
Voraussetzungen:.....	17
Tätigkeiten	17
Ergebnisse.....	18
Phase Abschluss	19
Definition.....	19
Voraussetzungen.....	19
Tätigkeiten	19
Ergebnisse.....	20
Phase Korrektur.....	21
Definition.....	21
Voraussetzungen.....	21
Tätigkeiten	21
Ergebnisse.....	21
Phase Nachaudit	22
Definition.....	22
Voraussetzungen.....	22
Tätigkeiten	22
Ergebnisse.....	22
Anhang	23
Feinplanungsformular	1
Formblatt Auditbewertung.....	2
Muster Auditbewertung „Bestanden“	9
Muster Auditbewertung „Nicht bestanden“	16

Vorwort

Die Zertifizierung dient zur Beurteilung der eingeführten Verfahren bei einem Träger für berufliche Bildungsmaßnahmen hinsichtlich der Erfüllung der Forderungen eines zugrundegelegten Kriterienkatalogs zur Erlangung des **zbb**-Qualitätssiegels. Bei der Zertifizierung soll die Wirksamkeit der Verfahren und Abläufe des Trägers hinsichtlich der Erfüllung der vorgegebenen Qualitätsziele festgestellt werden. Darüber hinaus sollen die Ergebnisse einer Zertifizierung zur Verbesserung der Verfahren und Abläufe beim Zertifizierten dienen.

Die Verfahren zur Durchführung eines Zertifizierungsaudits werden für die Zentralstelle für Berufsbildung im Einzelhandel e.V. (**zbb**) als Verfahren beschrieben und bestehen aus drei Teilen:

- der Zertifizierungsverfahrensbeschreibung (vorliegende Unterlage); in dieser werden die Abläufe zusammenhängend für den Anwender transparent beschrieben;
- dem Kriterienkatalog, der Kriterien zur Erlangung des Qualitätssiegels Handels und die Bewertungsvorgaben enthält

und

- den Anforderungen zum **zbb**-Zertifizierungsauditoren-Pool; in ihnen sind Ausführungsbestimmungen und Einzelverfahren dokumentiert, soweit dies für den reibungslosen Ablauf erforderlich ist.

Die vorliegende Zertifizierungsverfahrensbeschreibung beschreibt den Prozess zur Abwicklung von Zertifizierungsaudits. Diese Audits sind systematisch durchgeführte und unabhängige Beurteilungen der in der zertifizierten Organisation eingeführten Verfahren und Abläufe, sie dienen der Verifizierung der Konformität mit den Qualitätskriterien sowie der Beurteilung der Wirksamkeit dieser Verfahren und Abläufe.

Regelmäßig und erfolgreich durchgeführte Zertifizierungsaudits sind die Voraussetzung für die Erlangung und den Erhalt eines **zbb**-Qualitätssiegels.

Hinweis:

Im Folgenden wird statt Zertifizierungsaudit der Begriff Audit verwendet.

Qualitätssiegel Handel – Qualitätssicherung in der Weiterbildung

Die Zertifizierung zum Qualitätssiegel Handel (**zbb**) unterstreicht besonders den Bezug des Bildungsträgers zum Handel, da die Kriterien, deren Erfüllung zur Erlangung des Gütesiegels erforderlich sind, die besonderen Anforderungen an die Bildung im Bereich Handel profilieren. Formale Voraussetzung zur Erlangung des Qualitätssiegels ist der Nachweis eines konkreten Handelsbezuges der Bildungseinrichtung beispielsweise in der Vereinssatzung oder im Handelsregister.

Generelle Information

Referenzen

- /1/ Anforderungen an den Auditoren-Pool
- /2/ Kriterienkatalog für das Qualitätssiegel
- /3/ DIN EN ISO 10 011: Leitfaden für das Audit von QM-Systemen
- /4/ Anhang: Feinplanungsformular
- /5/ Anhang: Formblatt Audit-Bewertung

Begriffe und Abkürzungen

Begriffe:

Organisation:

Die zu zertifizierende Bildungseinrichtung mit sämtlich ihr organisatorisch und wirtschaftlich zugehörigen Standorten.

Auditteilnehmer:

Alle an einem Audit teilnehmenden Personen:

- Auditleiter
- Interviewpartner
- Vorgesetzte der Interviewpartner
- Jene Mitarbeiter der Organisation, welche von den Auditoren zur Feststellung der Auditergebnisse befragt werden.

Auditleiter:

Der Auditleiter leitet das Audit und trägt die Verantwortung für alle Phasen eines Audits. Ein Auditleiter ist ein offiziell ernannter Auditor (siehe /2/). Der Auditleiter kann bei Bedarf und nach Absprache mit der **zbb** einen weiteren Co-Auditor hinzuziehen.

Co-Auditor:

Ein Co-Auditor unterstützt den Auditleiter bei der Durchführung eines Audits.

Kriterienkatalog zum Qualitätssiegel:

Der Kriterienkatalog enthält die von der **zbb** für notwendig erachteten Kriterien, deren Erfüllung zur Ausstellung des Qualitätssiegels erforderlich sind.

Audit-Objekt:

Werden konkrete, in die Auditierung einbezogene Standorte der Organisation bezeichnet. Die Anzahl der Audit-Objekte richtet sich nach der Gesamtzahl der Standorte und wird vom Auditor festgelegt. Das Minimum beträgt ein Standort, das Maximum drei Standorte.

Einführung

Grundlagen

Die Zertifizierungsverfahren-Beschreibung beschreibt das Verfahren zur Durchführung von Zertifizierungsaudits. Grundlage für den hier beschriebenen Prozess sind:

- 1) DIN EN ISO 10 011: Leitfaden für das Audit von QM-Systemen
 - Teil 1: Auditdurchführung
 - Teil 2: Qualifikationskriterien für Qualitätsauditoren
- 2) Kriterienkatalog für das **zbb**-Qualitätssiegel Handel

Inhalt

Die Auditverfahrensbeschreibung enthält die

- allgemeinen Auditfestlegungen sowie
- phasenspezifische Festlegungen zu
- Definition
- Voraussetzungen
- Tätigkeiten
- Ergebnisse und Dokumente.

Geltungsbereich

Die Zertifizierungsverfahrensbeschreibung ist ein Leitfaden für **zbb**-Zertifizierungsauditoren, die Zertifizierungsaudits im Geltungsbereich der Qualitätskriterien für das **zbb**-Qualitätssiegel durchführen.

Anwendung

Die Zertifizierungsverfahrensbeschreibung umfasst folgende Audit-Phasen:

- bei der Grobplanung
- bei der Feinplanung
- bei der Einführung
- bei der Durchführung
- beim Abschluss von Audits
- bei Durchführung von Korrekturmaßnahmen
- bei der Durchführung eines Nachaudits (Oberprüfung der Korrekturmaßnahmen) und gibt Unterstützung
- bei der Erstellung der geforderten Unterlagen (Audit-Plan, Berichte,...)

Verantwortung

Die Verantwortung für die Erstellung und Pflege der Zertifizierungsverfahrensbeschreibung liegt bei der Zentralstelle für Berufsbildung im Einzelhandel e.V. (**zbb**). Unterstützend bzw. prüfend wirken die **zbb**-Zertifizierungsauditoren mit.

Zertifizierungsaudit

Das Zertifizierungsaudit wird in Anlehnung an die Definition nach DIN EN ISO 9000 für Qualitätsaudits wie folgt definiert:

Eine systematische und unabhängige Untersuchung um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Anordnungen entsprechen und ob diese Anordnungen wirkungsvoll verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen.

Audits sind von Personen durchzuführen, die nicht innerhalb der zu auditierenden Organisationseinheit tätig sind und von deren Leitung disziplinarisch unabhängig sind.

Ziel der Audits ist das Feststellen der Konformität und Wirksamkeit der eingeführten Verfahren und Abläufe sowie das Feststellen von Verbesserungsmöglichkeiten.

Dieses Audit prüft umfassend auf Erfüllung der Forderungen aus dem Kriterienkatalog zum Qualitätssiegel und bewertet den Erfüllungsgrad.

Die Auditergebnisse werden bereits vor Ort durch den Auditleiter dem Management des Unternehmens vorgestellt. Grundsätzlich wird auch ein schriftlicher Auditbericht angefertigt, in dem der festgestellte Handlungsbedarf und die Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden. Dabei wird im Detail sowohl über die positiven als auch über die negativen Ergebnisse ausgeführt. Sollten gravierende Abweichungen festgestellt werden, kann es notwendig werden, im Rahmen eines Nachaudits die Bewertung der Korrekturmaßnahmen vorzunehmen.

Voraussetzung zur Durchführung von Audits sind entsprechend ausgebildete und qualifizierte Auditoren (/1/).

Rezertifizierung

Nach zwei Jahren prüft der Zertifizierer in einem Rezertifizierungsaudit die Wirksamkeit der Verfahren und Abläufe als Voraussetzung für die Neuerteilung des Qualitätssiegels. In diesem Rezertifizierungsaudit werden alle Elemente des Kriterienkatalogs zum Qualitätssiegels anhand von Auditfragen auf ihre Wirksamkeit und Angemessenheit für die gegenwärtige Unternehmenswirklichkeit geprüft.

Verkürztes Zertifizierungsverfahren

Bildungseinrichtungen, die bereits ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, erteilt durch einen von der Bundesagentur für Arbeit akkreditierten Zertifizierer, vorweisen, können ein partielles Zertifizierungsverfahren beantragen. In diesem Verfahren werden ausschließlich die Qualitätshauptkriterien, die sich vor allem auf die Handelsorientierung der Bildungseinrichtung beziehen, auditiert.

Zertifizierungskosten

Die Kosten des Zertifizierungsverfahrens und der Rezertifizierungen – unabhängig ob es sich dabei um ein vollständiges oder partielles Zertifizierungsverfahren handelt – werden durch die **zbb** nach Aufwand berechnet. Dieser Aufwand setzt sich aus folgenden Positionen zusammen:

1. Auditkosten:

- Honorare für den Auditleiter und ggf. für den Co-Auditor pro MT entsprechend der ihm obliegenden Aufgaben laut Zertifizierungsverfahren

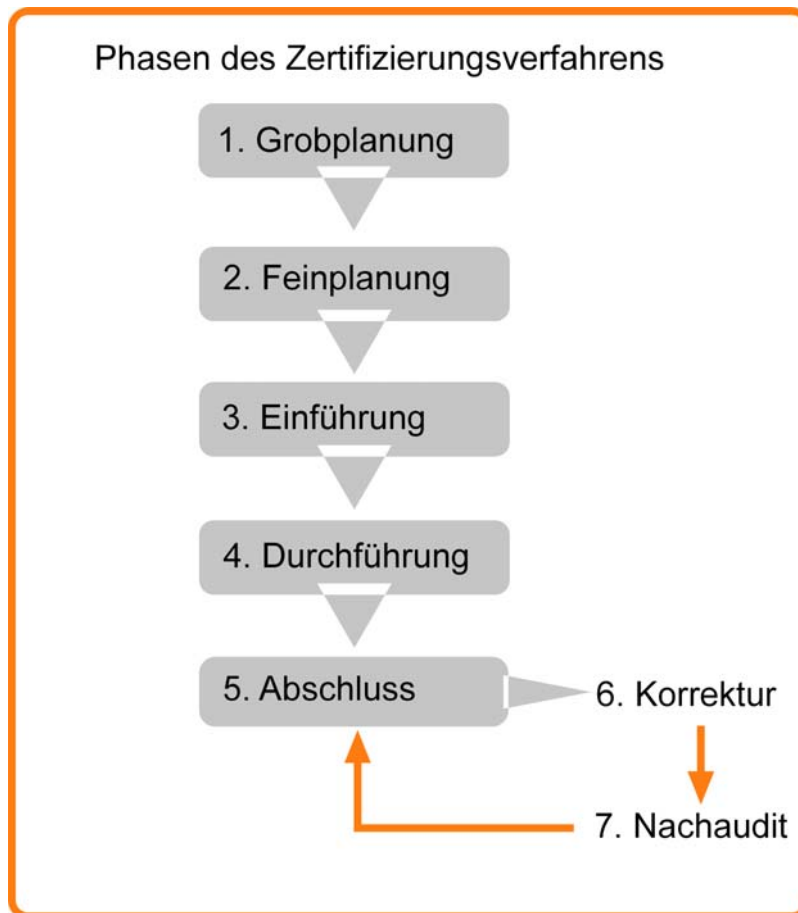
zbb - Qualitätssiegel Handel – Qualitätssicherung in der Weiterbildung /Zertifizierungsverfahren

- Reisekosten für den Auditleiter entsprechend Bundesreisekostengesetz
2. Aufwandspauschale der **zbb** als Zertifizierungsstelle
- Die Aufwandspauschale ergibt sich aus den Auditkosten und davon 10 %.

Audit-Phasen

Allgemeines

Ein Audit wird in folgenden sieben Phasen abgewickelt:



Im Folgenden werden für jede der Phasen die

- Definition
- notwendigen Voraussetzungen
- durchzuführenden Tätigkeiten

sowie die

- zu erzielenden Ergebnisse und Dokumentation angeführt.

Phase Grobplanung

Definition

Den Anstoß für die Phase Grobplanung ist ein Antrag auf Vergabe des **zbb**-Qualitätssiegels von einem Bildungsträger. Mit Annahme eines Antrags wird der generelle Ablauf der Zertifizierung mit dem Antragsteller abgesprochen.

Voraussetzungen

V1 Auditor-Organisation:

Voraussetzung für die Planung der durchzuführenden Audits ist ein ausreichendes Team von Auditoren mit der notwendigen Qualifikation.

Tätigkeiten

T1 Anlegen eines Audit-Lebenslaufordners:

Es wird ein Audit-Lebenslaufordner angelegt, in den alle Dokumente aufgenommen werden, die für eine zentrale Verfolgung der Auditierung notwendig sind. Der Ordner ist durch **zbb** zu führen.

T2 Audit-Grobplan für die zu auditierende Organisation

Erstellen eines Audit-Grobplans über den Planungszeitraum von einem Geschäftsjahr mit einem Ausblick auf das zweite Geschäftsjahr durch **zbb** und das Audit-Team.

Abstimmung des Planes mit der zu zertifizierenden Organisation.

Der Audit-Grobplan hat zu enthalten:

- die zu auditierenden Verfahren und Abläufe
- die Auditobjekte, die auditiert werden soll(en)
- den Termin der Durchführung (in der Regel Monat/Jahr)
- die Audit-Nummer (Jahr/fortlaufende Nummer)
- den Planungszeitraum (in der Regel zwei Geschäftsjahre)
- die Namen der Auditleiter.

Der Audit-Grobplan wird von der **zbb** freigegeben.

T3 Audit-Matrix:

Es ist ein **zbb**-interner Nachweis über den Abdeckungsgrad bezogen auf die einzelnen Einheiten des Zertifizierten zu führen. Die für den Nachweis erforderlichen Aufzeichnungen werden in einer Organisations-Audit-Matrix festgehalten. Diese wird als "Leerdokument" in der Planungsphase erstellt und ist Bestand des Lebenslaufordners.

Ergebnisse

E1 Audit-Lebenslaufordner

E2 Audit-Auftrag:

Als Ergebnis der Phase Grobplanung liegt der Audit-Auftrag verabschiedet vor.

Phase *Feinplanung*

Definition

In der Phase Feinplanung werden die Voraussetzungen geschaffen für eine genaue Planung des einzelnen Audits. Zuständig ist der Auditleiter.

Voraussetzungen

V1 Audit-Auftrag:

Voraussetzung zur Durchführung eines Audits ist der Audit-Auftrag.

Tätigkeiten

T1 Abstimmungsgespräch bei Organisation durchführen:

Rechtzeitig bevor die Vorbereitungsphase beginnt, ist vom Auditleiter mit der Organisation Kontakt aufzunehmen. In einem Gespräch mit der Leitung der Organisation werden die Voraussetzungen zur Durchführung des Audits abgeklärt.

Schwerpunkt des Abstimmungsgesprächs soll eine Darstellung des Ablaufes bei der Auditdurchführung sein. Der zu auditierende Bereich soll informiert werden über:

- Definition der Audit-Objekte aus Sicht des Auditors
- Strategie bei der Durchführung des Audits
- Zielsetzung (erwartete Ergebnisse)
- Darstellung des zeitlichen Ablaufs¹ (Termine)
- Vorgehen bei Korrekturmaßnahmen (Hinweise zu Korrekturen intern/extern)

Der Auditleiter soll aus dem Einleitungsgespräch folgende Daten für seine weitere Planung erhalten:

- Betroffene innerhalb der Organisation (z.B. Abteilung, Dienststelle, Namen)
- Ansprechpartner für den Auditor
- Räumlichkeiten für Treffen (für die Organisation der Räume ist die Organisation zuständig)
- Zeitlicher Ablauf

T2 Audit-Einzelplan erstellen:

Auf Basis des Audit-Auftrages und der beim Abstimmungsgespräch erzielten Ergebnisse erstellt der Audit-Teamleiter in Abstimmung mit der Organisation einen Audit-Einzelplan mit dem in /4/ vorgegebenen Feinplanungsformularen.

Der Audit-Einzelplan (Feinplanungsformular) enthält Angaben über:

- Audit-Nummer, Audit-Thema, wobei vermerkt ist, ob eine Beschreibung der Audit-Ziele als Anlage vorhanden ist
- die zu auditierende Organisation mit Organisations-Verantwortlichen
- den Auditleiter und den Audit-Solltermin

¹ Das gesamte Zertifizierungsverfahren sollte innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen sein. Es hat eine zeitnahe Prüfung evtl. unterschiedlicher Auditobjekte zu erfolgen.

Das Feinplanungsformular ist in drei Blöcke gegliedert. Je ein Block steht für

- das Einführungsgespräch
- die Durchführung und
- das Abschlussgespräch.

In jedem Block sind

- Termin und Räumlichkeit
- Teilnehmer

der jeweiligen Audit-Tätigkeit genannt.

Ergebnisse

E1 Audit-Info für den zu auditierenden Bereich:

Der zu auditierende Bereich kennt die Grobabläufe des geplanten Audits.

E2 Audit-Plandaten:

Der Auditleiter hat alle Plandaten für das Audit des betroffenen Bereiches, um die nächsten Phasen planen zu können.

E3 Audit-Abstimmungsprotokoll:

Der Auditleiter informiert die **zbb**-Zertifizierungsstelle und die Betroffenen über die Ergebnisse des Abstimmungsgespräches. In der Regel liegen damit alle Plandaten fest (siehe auch T2).

Phase Einführung

Definition

In der Phase Einführung werden alle Arbeiten durchgeführt, die für die Auditdurchführung erforderlich sind.

Zuständig ist der Auditleiter.

Voraussetzungen

V1 Abstimmungsgespräch

Als Voraussetzungen gelten die Ergebnisse E2.

Tätigkeiten

T1 Fragenkatalog für das Audit zusammenstellen:

Im Normalfall bildet ein Abzug des Kriterienkatalogs (/2/) mit den vorgegebenen Erfüllungsgraden den Fragenkatalog.

Falls in Sonderfällen ein um aktuelle Erfordernisse erweiterter Fragenkatalog erforderlich ist, sind von dem Auditleiter Unterlagen aus dem zu auditierenden Unternehmen anzufordern und in den Fragenkatalog einzuarbeiten. Der erweiterte Fragenkatalog ist von der **zbb** frei zu geben.

T2 Einführungsveranstaltung durchführen:

Vor Beginn der Interviews in der Organisation sind in einer Einführungsveranstaltung den Interviewpartnern²

- die Bedeutung von Qualitätsaudits im allgemeinen
- der Zweck des konkret geplanten Audits
- die Termine und der Ablauf des Audits
- die vertrauliche Behandlung der Auditergebnisse

darzulegen.

Wesentliches Augenmerk sollte darauf gelegt werden, den Interviewpartnern die latent vorhandene Prüfungsangst vor den Interviews zu nehmen. Es werden nicht einzelne ausgesuchte Mitarbeiter geprüft, sondern die Wirksamkeit und die Anwendung von Prozessen und Verfahren hinsichtlich ihrer Eignung zur Erfüllung der Forderungen des Kriterienkatalogs beurteilt.

Bei der Einführungsveranstaltung können auch noch wichtige Erkenntnisse für das Audit-Team gewonnen werden, die den Ablauf des Interviews betreffen.

T3 Fragenkatalog übergeben:

Die Übergabe des Fragenkataloges sollte etwa eine Woche vor Durchführung des Audits erfolgen.

² Interviewpartner sind alle von der Organisation vorgeschlagenen Mitarbeiter, die entsprechende Nachweise zu den Qualitätskriterien erbringen können.

Ergebnisse

E1 Ergebnisprotokoll der Einführungsveranstaltung

E2 Fragenkatalog für das Audit:

Der Fragenkatalog für das Audit enthält jene Fragen, die bei den Interviews von den Interviewpartnern der Organisation zu beantworten sind.

Phase Durchführung

Definition

In der Phase Durchführung wird das Audit durchgeführt. Zuständig ist das Audit-Team.

Voraussetzungen:

V1 Audit-Plan:

Der Audit-Plan ist ein Ergebnis der Phase Einführung. Er muss vor Beginn der Phase Durchführung dem Auftraggeber zur Kenntnisnahme vorgelegt und von der Leitung der Organisation hinsichtlich der Termine bestätigt worden sein.

V2 Fragenkatalog:

Der Fragenkatalog für das Audit ist ein Ergebnis der Phase Einführung.

Tätigkeiten

T1 Audit durchführen:

Die Durchführung eines Audits lässt sich in vier Aktionen unterteilen:

- Kurze Einführung in das bevorstehende Audit (inhaltlich siehe T2 der Phase Einführung).
- Interviews durchführen: Das Audit-Team führt mit den Interviewpartnern ein "Frage-Antwort-Spiel" anhand des Fragenkataloges.
- Bewertung von Unterlagen: Die Beantwortung einer Frage ist manchmal nur möglich, wenn Unterlagen durch den Auditor überprüft werden. Dies kann oft nur außerhalb des Interviews erfolgen.
- Stichproben vor Ort bei den Mitarbeitern: In einigen Fällen kann die sichere Bewertung einer Frage nur durch eine Mitarbeiterbefragung erreicht werden.

Grundlage der Befragung ist der vom Audit-Team erarbeitete und dem Auftraggeber zur Kenntnisnahme vorgelegte Fragenkatalog. Anhaltspunkte, die Verbesserungen vermuten lassen, sollten festgehalten und untersucht werden. Die Antworten sind im Fragenkatalog entsprechend zu protokollieren. Zur Erreichung der Auditziele können weitere, spontan formulierte Fragen gestellt werden. Auch kann der Auditor weitere, nicht im Audit-Plan benannte Mitarbeiter befragen.

Der Auditor soll (siehe auch /1/)

- seine Fragen sachlich stellen
- den Rahmen des Audits nicht überschreiten
- Objektivität wahren
- die Nachweise sammeln und analysieren, um
- Schlussfolgerungen bezüglich der Beurteilung ziehen zu können.
- ständig auf Anzeichen achten, die Einfluss auf die Auditergebnisse haben können und möglicherweise ein weitgreifendes Audit erforderlich machen können sowie
- die Durchführung im Sinne der Motivation gestalten.

Zur Erreichung der Auditziele ist ein entsprechendes Gesprächsklima notwendige Voraussetzung. Es ist Aufgabe des Auditors, für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen. Zu Beginn sollte sich der Auditor in einem offenen Gespräch nach den aktuellen Tätigkeiten des Befragten erkundigen. Dies kann für die nachfolgende Befragung wichtig sein und hilft dem Interviewpartner, vielleicht vorhandene Hemmschwellen abzubauen.

Ausschweifungen des Interviewpartners sind höflich, aber bestimmt abubrechen.

T2 Auditergebnisse formulieren und bewerten:

Während der Interviews sind von den Auditoren die Interviewergebnisse zu bewerten und Abweichungen festzulegen. Dabei sind Abweichungen gesondert zu bewerten, die direkt bei der auditierten Organisation zu Korrekturmaßnahmen führen.

Ergebnisse

E1 Interviewprotokolle:

Interviewprotokolle sind üblicherweise die ausgefüllten, bei den Interviews verwendeten Fragen-Kataloge. Sie verbleiben beim Auditor und sollen entsprechend /3/ aufbewahrt werden.

E2 Auditergebnisse:

Es ist ein Audit-Bericht zu erstellen, der die Bewertung der Einzelfragen und eine zusammenfassende Bewertung enthält. Dieser Bericht bildet die Grundlage für das Abschlussgespräch.

Phase Abschluss

Definition

In der Phase Abschluss werden die Ergebnisse der Auditierung zusammengefasst, durchgesprochen und verabschiedet. Zuständig ist das Audit-Team.

Voraussetzungen

V1 der Audit-Bericht,
in dem die Ergebnisse der Auditdurchführung aus Sicht des Audit-Teams festgehalten sind.

Tätigkeiten

T1 Auditergebnisse abstimmen:

In einem Abschlussgespräch mit den Vorgesetzten der Interviewpartner der Organisation präsentiert das Audit-Team die Auditergebnisse. Falls zweckmäßig, kann der Teilnehmerkreis für das Gespräch vom Auditleiter erweitert werden.

Die vom Interviewpartner abgelehnten Auditergebnisse dürfen keinesfalls ignoriert werden. Sie sind mit deutlichem Hinweis auf die Ablehnung vom Auditleiter zu kennzeichnen und an die **zbb** weiterzuleiten.

Für die anerkannten Audit-Feststellungen, die notwendige Korrekturmaßnahmen betreffen, sind, soweit bereits möglich, von der Leitung der Organisation

- die Maßnahmen
- die Verantwortlichkeiten und
- die Termine

für die Behebung der Fehler anzugeben.

T2 Audit-Schlussbericht erstellen und verteilen:

Der Audit-Schlussbericht sollte inhaltlich den Audit-Bericht der Phase Durchführung (siehe E2) darstellen, ergänzt durch Ergebnisse des Abschlussgespräches.

Der Schlussbericht enthält folgende Angaben:

- Auditierete Organisation
- Auditierete Objekte
- Auditleiter
- Co-Auditor
- Audit-Termine und -Ort(e) (Audit-Historie)
- ggf. Termin für Nachaudit
- Umfang und Ziele des Audits
- Teilnehmer des Abstimmungsgesprächs
- Auditergebnisse

- Gesamteindruck
- Anzahl der Fragen
- Anzahl der endgültigen Audit-Feststellungen/Beobachtungen
- Auflistung der endgültigen Audit-Feststellungen/Beobachtungen
- Festlegung der Zuständigkeit für Korrekturmaßnahmen.

Mit der Phase Abschluss ist das Audit nur abgeschlossen, wenn keine Korrekturmaßnahmen beschlossen werden. Sind das Ergebnis Korrekturmaßnahmen, so folgen die Phasen Korrektur und nach Bedarf für die Überprüfung der Korrekturen das Nachaudit.

Ergebnisse

E1 Audit-Schlussbericht:

Der Inhalt des Audit-Schlussberichtes ist in „Phase Durchführung“ T2 beschrieben.

Phase Korrektur

Definition

In der Phase Korrektur werden die in der Phase Abschluss definierten Korrekturmaßnahmen durchgeführt. Verantwortliche sind im Audit-Abschlussbericht festgelegt.

Verantwortlich für die Überwachung ist der Auditleiter.

Voraussetzungen

V1 Beschlossene Korrekturmaßnahmen aus der Phase Abschluss

Tätigkeiten

T1 Korrekturen erledigen:

Die bei der Festlegung einer Korrekturmaßnahme benannten Verantwortlichen müssen für die termingerechte Erledigung sorgen und diese dem Auditleiter melden.

Eine Korrektur gilt als erledigt, wenn das Korrekturmaßnahmen-Protokoll vollständig ausgefüllt beim Auditleiter vorliegt. Weitere Dokumente, die die Korrekturmaßnahme belegen, sollten als Anlage beigefügt sein.

Die Einhaltung der vorgesehenen Erledigungstermine überwacht der Auditleiter.

Für die Korrekturmaßnahmen ist bezüglich der terminlichen Verfolgung gegenüber dem Auditleiter die Leitung der Organisation verantwortlich.

Ergebnisse

E1 Korrekturmaßnahmen durchgeführt:

Für das durchgeführte Audit sind alle definierten Korrekturmaßnahmen erledigt und entsprechend beim Auditleiter dokumentiert.

Phase Nachaudit

Definition

In der Phase Nachaudit werden die durchgeführten Korrekturmaßnahmen bewertet.

Verantwortlich für die Durchführung ist das Audit-Team. Ein Nachaudit wird nur nach Bedarf vereinbart, z.B. wenn umfangreiche Korrekturen erforderlich werden.

Voraussetzungen

V1 Audit-Schlussbericht:

Der Audit-Schlussbericht ist ein Ergebnis der Phase Abschluss, in welchem der Termin für ein Nachaudit festgelegt ist.

V2 Die in der Phase Abschluss definierten Korrekturmaßnahmen sind durchgeführt (siehe Phase Korrektur).

Tätigkeiten

T1 Verifizierung der Korrekturmaßnahmen:

In der Regel wird das Nachaudit vom Auditleiter des (Erst-)Audits durchgeführt.

Nach Terminvereinbarung führt der Auditor die notwendigen Gespräche mit Mitarbeitern der Organisation und berichtet über die Ergebnisse an den Auftraggeber.

Ergebnisse

E1 Nachaudit-Bericht:

Der Nachaudit-Bericht enthält die Beurteilung der durchgeführten Korrekturmaßnahmen unter Bezug auf die Feststellungen des (Erst-)Audits.

Die Verteilung erfolgt entsprechend dem Audit-Schlussbericht.

Anhang

- Feinplanungsformular

- Auditbewertung:
Formblatt Auditbewertung
Muster Auditbewertung „Bestanden“
Muster Auditbewertung „Nicht bestanden“

Feinplanungsformular

Durchführung eines Zertifizierungsaudits für das zbb-Qualitäts-Siegel

Audit-Nr.	Organisation	Verantwortlicher	Soll-Termin	Auditleiter

Einführungsgespräch		
Termin/Uhrzeit		Raum
Teilnehmer Sowie Audit-Team (s. u.)	Name	Abteilung/Funktion
Durchführung		
Audit-Termin		Raum
Audit-Unterlagen	<ul style="list-style-type: none">• Fragenkatalog (bei Einführungsgespräch übergeben)• Alle zur Zertifizierung erforderlichen Dokumente, Richtlinien und Vorschriften	
Teilnehmer	Siehe Einführungsgespräch	
Abschlussgespräch		
Termin/Uhrzeit		Raum
Teilnehmer Sowie Audit-Team (s. u.)	Name	Abteilung/Funktion
Audit-Team		
	Name	Abteilung/Funktion
Auditleiter		
Team-Mitglieder		

Ort / Datum

Unterschrift Auditleiter

Formblatt Auditbewertung

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	Punkte	Datum
Ergebnis Kundenorientierung		
Hat der Träger klare und verbindliche Vorgaben zur Definition seiner Kundengruppe(n)?		<i>HK</i>
Ist in der Definition der Kundengruppe(n) ein deutlicher Handelsbezug zu erkennen?		<i>HK</i>
Wie ist der Aufbau der Kundenfragebogen und wie wird der Einsatz und die Auswertung der Kundenfragebogen gehandhabt?		
Wie ist der Aufbau eigener Analysen des Trägers zur Ermittlung des Kundenbedarfs und wie wird das Ergebnis präsentiert?		
Finden sich die Ergebnisse der Bedarfsermittlung in den Seminarbroschüren wieder?		
Welche Methoden der Marktbeobachtung werden eingesetzt und kommt es zu einer adäquaten Ergebnisauswertung?		<i>HK</i>
Wie wird die Auswertung der eigenen Angebotsnachfrage betrieben?		<i>HK</i>
Werden die Entwicklungen im Handel regelmäßig beobachtet?		<i>HK</i>
Wie ist der Inhalt und die Gestaltung des Informationsmaterials?		
Wie ist der Aufbau und die Durchführung von Informationsveranstaltungen?		
Wie ist die Gestaltung und die Wirksamkeit von Werbeanzeigen?		
Gibt es im Internetauftritt eine Möglichkeit zur Anforderung von Informationsmaterial bzw. Anfragen zu spezifischen Angeboten?		
Besteht ein Konzept einer umfassenden Weiterbildungsberatung vor Maßnahmebeginn?		<i>HK</i>
Wird eine Beratung der Kunden vor Maßnahmebeginn durchgeführt?		<i>HK</i>
Werden die Zulassungsvoraussetzungen abgeprüft?		<i>HK</i>
Besteht die Möglichkeit einer Bildungsberatung während einer Maßnahme mit kundenorientierten Schnittstellen für eine Änderung des Weiterbildungsplans?		<i>HK</i>
Besteht für geeignete Bildungsmaßnahmen die Möglichkeit der Anpassung an spezifische Kundeninteressen?		<i>HK</i>

Ist die Beratung auf spezifische Kundengruppen im Bereich Handel ausgerichtet?		HK
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung kundenspezifischer Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?		
Ist ein kurzfristiges Reagieren auf kundenspezifische Wünsche möglich?		
Können spezielle Kundengruppen die Form der Bildungsmaßnahme (Frontalunterricht, Firmenseminar etc.) mitbestimmen?		
Existieren kombinierbare Unterrichtsbausteine mit Unterlagen?		
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung binnendifferenzierender Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?		
Ist der Rückfluss aus der Notwendigkeit binnendifferenzierender Maßnahmen zur Weiterbildungsberatung sichergestellt?		
Fördert der Träger die Möglichkeit, außerhalb des Unterrichts Wissenslücken zu schließen (Dozentensprechstunde, Arbeitsgruppen etc.)?		
Existiert eine schriftliche Bewertung des Teilnehmers über seine Weiterbildungsberatung?		
Werden Zwischenbewertungen der Bildungsmaßnahme durchgeführt?		
Wird eine Bewertung der Bildungsmaßnahme durch die Teilnehmer am Maßnahmenende durchgeführt?		
Erfolgt eine regelmäßige Abfrage der Kundenzufriedenheit (Klassensprecher, Stundenprotokoll)?		
Werden die Ergebnisse der Teilnehmerbefragungen bei der Entwicklung und Organisation von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt?		
Werden der Qualität der Abschlüsse entsprechende Erfolgskontrollen durchgeführt?		HK
Findet eine Rückkoppelung des Ergebnisses der Erfolgskontrollen mit den definierten Zielen der Bildungsmaßnahme statt?		HK
Wird eine Teilnahmebestätigung erstellt und falls ja, unter Berücksichtigung der Anwesenheitsliste?		
Ist die gewählte Form der Dokumentation der Dauer, dem Umfang und dem Ziel der Bildungsmaßnahme angemessen?		
Fördert der Träger die Kundenbindung mit geeigneten Instrumenten?		

Wird vom Träger ein Netzwerk ehemaliger Teilnehmer gefördert?		HK
Existiert für jeden Teilnehmer ein Weiterbildungsvertrag?		HK
Sind die Vertrags- und Kündigungsbedingungen transparent formuliert und wird auf die AGB hingewiesen?		HK

Gesamtpunkte für Kundenorientierung

0

Anzahl Hauptkriterien

15

Erfüllte Hauptkriterien

0

Ergebnis Prozesse	Punkte	
Existiert ein standardisierter und dokumentierter Planungsprozess mit Checklisten?		HK
Wird das vorhandene Planungsinstrumentarium in der Praxis angewandt?		
Unterliegt das Planungsinstrumentarium einer ständigen Weiterentwicklung?		
Wird die Übereinstimmung der Planung mit den Kundenanforderungen überprüft?		
Werden die Ergebnisse der Weiterbildungsberatung in den Planungsprozess einbezogen?		
Ist die Planung auf das Erreichen der Maßnahmenziele ausgerichtet?		
Wie werden die Planungsprozesse dokumentiert, gibt es eine interne Projektkontrolle?		
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende fachliche Kompetenz?		
		HK
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende pädagogische/didaktische Kompetenz?		
		HK
Ist durch den Praxisbezug des Dozenten ein Lernen aus Alltagssituationen für die Teilnehmer sichergestellt?		
		HK
Zielt die Wissensvermittlung auf eine Verknüpfung mit konkreten Praxisfällen?		
Existieren angemessene und ausreichende Mittel für die mediale Gestaltung des Unterrichts?		

Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende mediale Kompetenz?		
Fördert die mediale Gestaltung der Maßnahme das Lernen mit allen Sinnen?		
Werden Kursbeurteilungsbögen zusammen mit der Teilnehmerbefragung regelmäßig ausgewertet?		HK
Besteht die Möglichkeit der permanenten Rückmeldung zur Leitung?		HK
Setzt der Träger zur Erfassung der aktuellen Unterrichtsqualität Blitzlichtformen (Ad – hoc – Aktionen wie z. B. Hospitation) ein?		HK
Gibt es regelmäßige Dozentenkonferenzen mit Erfahrungsaustausch?		HK
Sind Rückmeldebögen für Dozenten im Einsatz?		HK
Ist eine individuelle Rückmeldung Dozent zu Leitung bzw. Verwaltung möglich und üblich?		HK
Werden die Prüfungen regelmäßig überarbeitet?		
Wird eine gezielte Prüfungsvorbereitung angeboten?		
Werden die Prüfungsergebnisse dokumentiert und in eine Prüfungsstatistik eingearbeitet?		
Existiert eine Prüfungsordnung?		
Werden die Prüfungen entsprechend der Prüfungsordnung durchgeführt?		
Existieren die notwendigen Unterlagen für ein ordnungsgemäßes Prüfungsverfahren?		
Ist die Neutralität der Aufgabensteller und Prüfer sichergestellt?		
Wird ein Teilnehmerfragebogen zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit eingesetzt?		
Gibt es mündliche Erfassungsverfahren für die Teilnehmerzufriedenheit?		
Existieren Vorgaben zum Zeitpunkt und Umfang der Teilnehmerbefragung?		
Fließt das Ergebnis der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit in die Gestaltung der Lehrpläne und die Angebotserstellung ein?		
Ist die zeitnahe Auswertung der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit sichergestellt?		

Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen der Evaluation?		
Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen einer Dozentenbefragung?		
Gibt es ein Verfahren zur Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?		
Fordert das Verfahren eine zeitnahe Auswertung und daraus abgeleiteten Maßnahmen?		
Sieht der Teilnehmerfragebogen die Möglichkeit zu Beschwerden/Mängelrügen vor?		
Gibt es ein Verfahren zur schriftlichen Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?		
Sind die Beschwerden nachvollziehbar dokumentiert (einschließlich der getroffenen Maßnahmen)?		
Ist die Verantwortlichkeit für die Aufnahme, Bearbeitung und Bewertung schriftlich festgelegt?		
Sind die notwendigen Entscheidungsbefugnisse für die für das Beschwerdewesen zuständigen Personen definiert?		
Ist ein systematischer Rückfluss aus den Erkenntnissen des Beschwerdemanagements zur Gestaltung und Durchführung der Maßnahmen sichergestellt?		
Gibt es ein Verbesserungsvorschlagswesen, das wirtschaftliche Aspekte mit einbezieht?		
Ist eine systematische Analyse nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten bei Entwicklung und der Durchführung von Maßnahmen vorgesehen?		

Gesamtpunkte für Prozesse 0

Anzahl Hauptkriterien 10

Erfüllte Hauptkriterien 0

Ergebnis Institutionelle Kriterien	Punkte	
Verfügt der Bildungsträger über geeignete Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit?		HK
Werden die öffentlichen Medien sinnvoll genutzt?		HK

Wird ein einheitliches Unternehmensbild nach außen vermittelt?		HK
Kommt in der Öffentlichkeitsarbeit der Handelsbezug klar zum Ausdruck?		HK
Sind die Veranstaltungsorte gut mit dem ÖPNV zu erreichen?		
Ist eine ausreichende Anzahl von Parkplätzen für die Teilnehmer vorgesehen?		
Wird den Teilnehmern eine Wegebeschreibung ausgehändigt?		
Entsprechen die räumlichen Voraussetzungen den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie ggf. den spezifischen Anforderungen der Qualifizierungsmaßnahme?		
Werden die Vorgaben und Vorschriften einer ggf. zuständigen Berufsgenossenschaft eingehalten?		
Werden ggf. die Vorgaben des Auftraggebers eingehalten?		
Werden die Teilnehmern zur Erreichbarkeit und Ausstattung der Räume befragt?		
Ist die technische Ausstattung zur Vermittlung der vertraglich festgelegten Inhalte geeignet?		
Sind die Anforderungen des Auftraggebers erfüllt?		
Werden die Teilnehmer zur technischen Ausstattung der Räume befragt?		
Tätigt das Unternehmen regelmäßig Ersatzinvestitionen?		
Gibt es eine langfristige Investitionsplanung?		
Ist die Qualifikation der Dozenten in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?		HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Dozentenverhältnis in den verschiedenen Bereichen?		HK
Ist die Qualifikation der Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?		HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Mitarbeiterverhältnis in den verschiedenen Bereichen?		HK
Sind die Qualifikationsnachweise der Mitarbeiter und der Dozenten dokumentiert?		HK
Wird ein Dozentenpool unterhalten und aktiv gepflegt?		HK

Existieren transparente Maßstäbe zur Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Dozentinnen und Dozenten?		
Findet eine regelmäßige Beurteilung der pädagogischen und fachlichen Qualifikation statt?		
Findet ein Beurteilungsgespräch statt und wird das Ergebnis des Gesprächs dokumentiert?		
Gibt es für die internen Mitarbeiter einen Weiterbildungsplan?		
Gibt es Maßnahmen zur Feststellung der Zufriedenheit der Dozenten/Dozentinnen und Mitarbeiter/innen (Gespräche, Beratungen)?		
Wird die Zufriedenheitsermittlung der MA und der Dozenten dokumentiert?		
Erfolgt eine Auswertung der Ergebnisse der Zufriedenheitsermittlung?		

Gesamtpunkte für Institution 0

Anzahl Hauptkriterien 10

Erfüllte Hauptkriterien 0

Bewertungsbogen für Audit-Nr.:

Datum

Punkte

Ergebnis Kundenorientierung	0	
Ergebnis Prozesse	0	
Ergebnis Institution	0	

Gesamtpunkte Kriterien 0

Anzahl der nicht erfüllten Hauptkriterien 0

Punktzahl Audit 0

Muster Auditbewertung „Bestanden“

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	1	10.11.2004
Ergebnis Kundenorientierung	Punkte	
Hat der Träger klare und verbindliche Vorgaben zur Definition seiner Kundengruppe(n)?	5	HK
Ist in der Definition der Kundengruppe(n) ein deutlicher Handelsbezug zu erkennen?	10	HK
Wie ist der Aufbau der Kundenfragebogen und wie wird der Einsatz und die Auswertung der Kundenfragebogen gehandhabt?	2	
Wie ist der Aufbau eigener Analysen des Trägers zur Ermittlung des Kundenbedarfs und wie wird das Ergebnis präsentiert?	0	
Finden sich die Ergebnisse der Bedarfsermittlung in den Seminarbroschüren wieder?	5	
Welche Methoden der Marktbeobachtung werden eingesetzt und kommt es zu einer adäquaten Ergebnisauswertung?	5	HK
Wie wird die Auswertung der eigenen Angebotsnachfrage betrieben?	10	HK
Werden die Entwicklungen im Handel regelmäßig beobachtet?	10	HK
Wie ist der Inhalt und die Gestaltung des Informationsmaterials?	10	
Wie ist der Aufbau und die Durchführung von Informationsveranstaltungen?	10	
Wie ist die Gestaltung und die Wirksamkeit von Werbeanzeigen?	5	
Gibt es im Internetauftritt eine Möglichkeit zur Anforderung von Informationsmaterial bzw. Anfragen zu spezifischen Angeboten?	5	
Besteht ein Konzept einer umfassenden Weiterbildungsberatung vor Maßnahmebeginn?	2	HK
Wird eine Beratung der Kunden vor Maßnahmebeginn durchgeführt?	2	HK
Werden die Zulassungsvoraussetzungen abgeprüft?	10	HK
Besteht die Möglichkeit einer Bildungsberatung während einer Maßnahme mit kundenorientierten Schnittstellen für eine Änderung des Weiterbildungsplans?	10	HK

Besteht für geeignete Bildungsmaßnahmen die Möglichkeit der Anpassung an spezifische Kundeninteressen?	5	HK
Ist die Beratung auf spezifische Kundengruppen im Bereich Handel ausgerichtet?	10	HK
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung kundenspezifischer Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	5	
Ist ein kurzfristiges Reagieren auf kundenspezifische Wünsche möglich?	5	
Können spezielle Kundengruppen die Form der Bildungsmaßnahme (Frontalunterricht, Firmenseminar etc.) mitbestimmen?	10	
Existieren kombinierbare Unterrichtsbausteine mit Unterlagen?	5	
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung binnendifferenzierender Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	5	
Ist der Rückfluss aus der Notwendigkeit binnendifferenzierender Maßnahmen zur Weiterbildungsberatung sichergestellt?	5	
Fördert der Träger die Möglichkeit, außerhalb des Unterrichts Wissenslücken zu schließen (Dozentensprechstunde, Arbeitsgruppen etc.)?	0	
Existiert eine schriftliche Bewertung des Teilnehmers über seine Weiterbildungsberatung?	0	
Werden Zwischenbewertungen der Bildungsmaßnahme durchgeführt?	5	
Wird eine Bewertung der Bildungsmaßnahme durch die Teilnehmer am Maßnahmenende durchgeführt?	10	
Erfolgt eine regelmäßige Abfrage der Kundenzufriedenheit (Klassensprecher, Stundenprotokoll)?	5	
Werden die Ergebnisse der Teilnehmerbefragungen bei der Entwicklung und Organisation von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt?	5	
Werden der Qualität der Abschlüsse entsprechende Erfolgskontrollen durchgeführt?	10	HK
Findet eine Rückkoppelung des Ergebnisses der Erfolgskontrollen mit den definierten Zielen der Bildungsmaßnahme statt?	10	HK
Wird eine Teilnahmebestätigung erstellt und falls ja, unter Berücksichtigung der Anwesenheitsliste?	5	
Ist die gewählte Form der Dokumentation der Dauer, dem Umfang und dem Ziel der Bildungsmaßnahme angemessen?	10	

Fördert der Träger die Kundenbindung mit geeigneten Instrumenten?	5	
Wird vom Träger ein Netzwerk ehemaliger Teilnehmer gefördert?	5	
Existiert für jeden Teilnehmer ein Weiterbildungsvertrag?	10	HK
Sind die Vertrags- und Kündigungsbedingungen transparent formuliert und wird auf die AGB hingewiesen?	10	HK
Gesamtpunkte für Kundenorientierung	241	
	Anzahl Hauptkriterien	15
	Erfüllte Hauptkriterien	15

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	1	10.11.2004
Ergebnis Prozesse	Punkte	
Existiert ein standardisierter und dokumentierter Planungsprozess mit Checklisten?	2	
Wird das vorhandene Planungsinstrumentarium in der Praxis angewandt?	10	
Unterliegt das Planungsinstrumentarium einer ständigen Weiterentwicklung?	5	
Wird die Übereinstimmung der Planung mit den Kundenanforderungen überprüft?	5	
Werden die Ergebnisse der Weiterbildungsberatung in den Planungsprozess einbezogen?	10	
Ist die Planung auf das Erreichen der Maßnahmenziele ausgerichtet?	5	
Wie werden die Planungsprozesse dokumentiert, gibt es eine interne Projektkontrolle?	5	
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende fachliche Kompetenz?	10	HK
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende pädagogische/didaktische Kompetenz?	5	HK
Ist durch den Praxisbezug des Dozenten ein Lernen aus Alltagssituationen für die Teilnehmer sichergestellt?	10	HK
Zielt die Wissensvermittlung auf eine Verknüpfung mit konkreten Praxisfällen?	5	HK

Existieren angemessene und ausreichende Mittel für die mediale Gestaltung des Unterrichts?	5	HK
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende mediale Kompetenz?	10	
Fördert die mediale Gestaltung der Maßnahme das Lernen mit allen Sinnen?	5	
Werden Kursbeurteilungsbögen zusammen mit der Teilnehmerbefragung regelmäßig ausgewertet?	10	
Besteht die Möglichkeit der permanenten Rückmeldung zur Leitung?	5	
Setzt der Träger zur Erfassung der aktuellen Unterrichtsqualität Blitzlichtformen (Ad – hoc – Aktionen wie z. B. Hospitation) ein?	2	
Gibt es regelmäßige Dozentenkonferenzen mit Erfahrungsaustausch?	2	
Sind Rückmeldebögen für Dozenten im Einsatz?	2	
Ist eine individuelle Rückmeldung Dozent zu Leitung bzw. Verwaltung möglich und üblich?	2	
Werden die Prüfungen regelmäßig überarbeitet?	10	
Wird eine gezielte Prüfungsvorbereitung angeboten?	5	
Werden die Prüfungsergebnisse dokumentiert und in eine Prüfungsstatistik eingearbeitet?	10	
Existiert eine Prüfungsordnung?	10	
Werden die Prüfungen entsprechend der Prüfungsordnung durchgeführt?	10	
Existieren die notwendigen Unterlagen für ein ordnungsgemäßes Prüfungsverfahren?	10	
Ist die Neutralität der Aufgabensteller und Prüfer sichergestellt?	10	
Wird ein Teilnehmerfragebogen zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit eingesetzt?	2	
Gibt es mündliche Erfassungsverfahren für die Teilnehmerzufriedenheit?	5	
Existieren Vorgaben zum Zeitpunkt und Umfang der Teilnehmerbefragung?	2	
Fließt das Ergebnis der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit in die Gestaltung der Lehrpläne und die Angebotserstellung ein?	5	

Ist die zeitnahe Auswertung der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit sichergestellt?	5	
Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen der Evaluation?	2	
Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen einer Dozentenbefragung?	0	
Gibt es ein Verfahren zur Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?	0	
Fordert das Verfahren eine zeitnahe Auswertung und daraus abgeleiteten Maßnahmen?	0	
Sieht der Teilnehmerfragebogen die Möglichkeit zu Beschwerden/Mängelrügen vor?	10	
Gibt es ein Verfahren zur schriftlichen Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?	10	
Sind die Beschwerden nachvollziehbar dokumentiert (einschließlich der getroffenen Maßnahmen)?	5	
Ist die Verantwortlichkeit für die Aufnahme, Bearbeitung und Bewertung schriftlich festgelegt?	2	
Sind die notwendigen Entscheidungsbefugnisse für die für das Beschwerdewesen zuständigen Personen definiert?	5	
Ist ein systematischer Rückfluss aus den Erkenntnissen des Beschwerdemanagements zur Gestaltung und Durchführung der Maßnahmen sichergestellt?	0	
Gibt es ein Verbesserungsvorschlagswesen, das wirtschaftliche Aspekte mit einbezieht?	2	
Ist eine systematische Analyse nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten bei Entwicklung und der Durchführung von Maßnahmen vorgesehen?	2	
Gesamtpunkte für Prozesse	237	
	Anzahl Hauptkriterien	10
	Erfüllte Hauptkriterien	10

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	1	10.11.2004
Ergebnis Institutionelle Kriterien	Punkte	
Verfügt der Bildungsträger über geeignete Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit?	10	HK

Werden die öffentlichen Medien sinnvoll genutzt?	2	HK
Wird ein einheitliches Unternehmensbild nach außen vermittelt?	5	HK
Kommt in der Öffentlichkeitsarbeit der Handelsbezug klar zum Ausdruck?	5	HK
Sind die Veranstaltungsorte gut mit dem ÖPNV zu erreichen?	10	
Ist eine ausreichende Anzahl von Parkplätzen für die Teilnehmer vorgesehen?	0	
Wird den Teilnehmern eine Wegebeschreibung ausgehändigt?	5	
Entsprechen die räumlichen Voraussetzungen den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie ggf. den spezifischen Anforderungen der Qualifizierungsmaßnahme?	10	
Werden die Vorgaben und Vorschriften einer ggf. zuständigen Berufsgenossenschaft eingehalten?	10	
Werden ggf. die Vorgaben des Auftraggebers eingehalten?	10	
Werden die Teilnehmern zur Erreichbarkeit und Ausstattung der Räume befragt?	0	
Ist die technische Ausstattung zur Vermittlung der vertraglich festgelegten Inhalte geeignet?	10	
Sind die Anforderungen des Auftraggebers erfüllt?	10	
Werden die Teilnehmer zur technischen Ausstattung der Räume befragt?	0	
Tätigt das Unternehmen regelmäßig Ersatzinvestitionen?	5	
Gibt es eine langfristige Investitionsplanung?	5	
Ist die Qualifikation der Dozenten in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	5	HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Dozentenverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	5	HK
Ist die Qualifikation der Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	5	HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Mitarbeiterverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	2	HK
Sind die Qualifikationsnachweise der Mitarbeiter und der Dozenten dokumentiert?	2	HK

		HK
Wird ein Dozentenpool unterhalten und aktiv gepflegt?	2	
Existieren transparente Maßstäbe zur Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Dozentinnen und Dozenten?	10	
Findet eine regelmäßige Beurteilung der pädagogischen und fachlichen Qualifikation statt?	2	
Findet ein Beurteilungsgespräch statt und wird das Ergebnis des Gesprächs dokumentiert?	0	
Gibt es für die internen Mitarbeiter einen Weiterbildungsplan?	5	
Gibt es Maßnahmen zur Feststellung der Zufriedenheit der Dozenten/Dozentinnen und Mitarbeiter/innen (Gespräche, Beratungen)?	2	
Wird die Zufriedenheitsermittlung der MA und der Dozenten dokumentiert?	0	
Erfolgt eine Auswertung der Ergebnisse der Zufriedenheitsermittlung?	2	
Gesamtpunkte für Institution	139	
	Anzahl Hauptkriterien	10
Erfüllte Hauptkriterien	10	

Bewertungsbogen für Audit-Nr. 1 10.11.2004

	Punkte	
Ergebnis Kundenorientierung	241	
Ergebnis Prozesse	237	
Ergebnis Institution	139	

Gesamtpunkte Kriterien 617

Anzahl der nicht erfüllten Hauptkriterien 0

Punktzahl Audit 617

Muster Auditbewertung „Nicht bestanden“

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	2	10.11.2004
Ergebnis Kundenorientierung	Punkte	
Hat der Träger klare und verbindliche Vorgaben zur Definition seiner Kundengruppe(n)?	5	HK
Ist in der Definition der Kundengruppe(n) ein deutlicher Handelsbezug zu erkennen?	10	HK
Wie ist der Aufbau der Kundenfragebogen und wie wird der Einsatz und die Auswertung der Kundenfragebogen gehandhabt?	2	
Wie ist der Aufbau eigener Analysen des Trägers zur Ermittlung des Kundenbedarfs und wie wird das Ergebnis präsentiert?	0	
Finden sich die Ergebnisse der Bedarfsermittlung in den Seminarbroschüren wieder?	5	
Welche Methoden der Marktbeobachtung werden eingesetzt und kommt es zu einer adäquaten Ergebnisauswertung?	5	HK
Wie wird die Auswertung der eigenen Angebotsnachfrage betrieben?	10	HK
Werden die Entwicklungen im Handel regelmäßig beobachtet?	10	HK
Wie ist der Inhalt und die Gestaltung des Informationsmaterials?	10	
Wie ist der Aufbau und die Durchführung von Informationsveranstaltungen?	10	
Wie ist die Gestaltung und die Wirksamkeit von Werbeanzeigen?	5	
Gibt es im Internetauftritt eine Möglichkeit zur Anforderung von Informationsmaterial bzw. Anfragen zu spezifischen Angeboten?	5	
Besteht ein Konzept einer umfassenden Weiterbildungsberatung vor Maßnahmebeginn?	2	HK
Wird eine Beratung der Kunden vor Maßnahmebeginn durchgeführt?	2	HK
Werden die Zulassungsvoraussetzungen abgeprüft?	10	HK
Besteht die Möglichkeit einer Bildungsberatung während einer Maßnahme mit kundenorientierten Schnittstellen für eine Änderung des Weiterbildungsplans?	10	HK
Besteht für geeignete Bildungsmaßnahmen die Möglichkeit der Anpassung an spezifische Kundeninteressen?	5	HK

Ist die Beratung auf spezifische Kundengruppen im Bereich Handel ausgerichtet?	10	HK	
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung kundenspezifischer Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	5		
Ist ein kurzfristiges Reagieren auf kundenspezifische Wünsche möglich?	5		
Können spezielle Kundengruppen die Form der Bildungsmaßnahme (Frontalunterricht, Firmenseminar etc.) mitbestimmen?	10		
Existieren kombinierbare Unterrichtsbausteine mit Unterlagen?	5		
Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung binnendifferenzierender Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	5		
Ist der Rückfluss aus der Notwendigkeit binnendifferenzierender Maßnahmen zur Weiterbildungsberatung sichergestellt?	5		
Fördert der Träger die Möglichkeit, außerhalb des Unterrichts Wissenslücken zu schließen (Dozentensprechstunde, Arbeitsgruppen etc.)?	0		
Existiert eine schriftliche Bewertung des Teilnehmers über seine Weiterbildungsberatung?	0		
Werden Zwischenbewertungen der Bildungsmaßnahme durchgeführt?	5		
Wird eine Bewertung der Bildungsmaßnahme durch die Teilnehmer am Maßnahmenende durchgeführt?	10		
Erfolgt eine regelmäßige Abfrage der Kundenzufriedenheit (Klassensprecher, Stundenprotokoll)?	5		
Werden die Ergebnisse der Teilnehmerbefragungen bei der Entwicklung und Organisation von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt?	5		
Werden der Qualität der Abschlüsse entsprechende Erfolgskontrollen durchgeführt?	10		HK
Findet eine Rückkoppelung des Ergebnisses der Erfolgskontrollen mit den definierten Zielen der Bildungsmaßnahme statt?	10		HK
Wird eine Teilnahmebestätigung erstellt und falls ja, unter Berücksichtigung der Anwesenheitsliste?	5		
Ist die gewählte Form der Dokumentation der Dauer, dem Umfang und dem Ziel der Bildungsmaßnahme angemessen?	10		
Fördert der Träger die Kundenbindung mit geeigneten Instrumenten?	5		

Wird vom Träger ein Netzwerk ehemaliger Teilnehmer gefördert?	5	HK
Existiert für jeden Teilnehmer ein Weiterbildungsvertrag?	10	
Sind die Vertrags- und Kündigungsbedingungen transparent formuliert und wird auf die AGB hingewiesen?	10	HK

Gesamtpunkte für Kundenorientierung 241

Anzahl Hauptkriterien 15

Erfüllte Hauptkriterien 15

Bewertungsbogen für Audit-Nr. 2 10.11.2004

Ergebnis Prozesse	Punkte	
Existiert ein standardisierter und dokumentierter Planungsprozess mit Checklisten?	2	
Wird das vorhandene Planungsinstrumentarium in der Praxis angewandt?	10	
Unterliegt das Planungsinstrumentarium einer ständigen Weiterentwicklung?	5	
Wird die Übereinstimmung der Planung mit den Kundenanforderungen überprüft?	5	
Werden die Ergebnisse der Weiterbildungsberatung in den Planungsprozess einbezogen?	10	
Ist die Planung auf das Erreichen der Maßnahmenziele ausgerichtet?	5	
Wie werden die Planungsprozesse dokumentiert, gibt es eine interne Projektkontrolle?	5	
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende fachliche Kompetenz?	10	HK
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende pädagogische/didaktische Kompetenz?	5	HK
Ist durch den Praxisbezug des Dozenten ein Lernen aus Alltagssituationen für die Teilnehmer sichergestellt?	10	HK
Zielt die Wissensvermittlung auf eine Verknüpfung mit konkreten Praxisfällen?	5	HK
Existieren angemessene und ausreichende Mittel für die mediale Gestaltung des Unterrichts?	5	

Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende mediale Kompetenz?	10	HK
Fördert die mediale Gestaltung der Maßnahme das Lernen mit allen Sinnen?	5	
Werden Kursbeurteilungsbögen zusammen mit der Teilnehmerbefragung regelmäßig ausgewertet?	10	
Besteht die Möglichkeit der permanenten Rückmeldung zur Leitung?	5	
Setzt der Träger zur Erfassung der aktuellen Unterrichtsqualität Blitzlichtformen (Ad – hoc – Aktionen wie z. B. Hospitation) ein?	2	
Gibt es regelmäßige Dozentenkonferenzen mit Erfahrungsaustausch?	2	
Sind Rückmeldebögen für Dozenten im Einsatz?	2	
Ist eine individuelle Rückmeldung Dozent zu Leitung bzw. Verwaltung möglich und üblich?	2	
Werden die Prüfungen regelmäßig überarbeitet?	10	
Wird eine gezielte Prüfungsvorbereitung angeboten?	5	
Werden die Prüfungsergebnisse dokumentiert und in eine Prüfungsstatistik eingearbeitet?	10	
Existiert eine Prüfungsordnung?	10	
Werden die Prüfungen entsprechend der Prüfungsordnung durchgeführt?	10	
Existieren die notwendigen Unterlagen für ein ordnungsgemäßes Prüfungsverfahren?	10	
Ist die Neutralität der Aufgabensteller und Prüfer sichergestellt?	10	
Wird ein Teilnehmerfragebogen zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit eingesetzt?	2	
Gibt es mündliche Erfassungsverfahren für die Teilnehmerzufriedenheit?	5	
Existieren Vorgaben zum Zeitpunkt und Umfang der Teilnehmerbefragung?	2	
Fließt das Ergebnis der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit in die Gestaltung der Lehrpläne und die Angebotserstellung ein?	5	
Ist die zeitnahe Auswertung der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit sichergestellt?	5	

Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen der Evaluation?	2	
Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen einer Dozentenbefragung?	0	
Gibt es ein Verfahren zur Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?	0	
Fordert das Verfahren eine zeitnahe Auswertung und daraus abgeleiteten Maßnahmen?	0	
Sieht der Teilnehmerfragebogen die Möglichkeit zu Beschwerden/Mängelrügen vor?	10	
Gibt es ein Verfahren zur schriftlichen Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?	10	
Sind die Beschwerden nachvollziehbar dokumentiert (einschließlich der getroffenen Maßnahmen)?	5	
Ist die Verantwortlichkeit für die Aufnahme, Bearbeitung und Bewertung schriftlich festgelegt?	2	
Sind die notwendigen Entscheidungsbefugnisse für die für das Beschwerdewesen zuständigen Personen definiert?	5	
Ist ein systematischer Rückfluss aus den Erkenntnissen des Beschwerdemanagements zur Gestaltung und Durchführung der Maßnahmen sichergestellt?	0	
Gibt es ein Verbesserungsvorschlagswesen, das wirtschaftliche Aspekte mit einbezieht?	2	
Ist eine systematische Analyse nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten bei Entwicklung und der Durchführung von Maßnahmen vorgesehen?	2	
Gesamtpunkte für Prozesse	237	
	Anzahl Hauptkriterien	10
	Erfüllte Hauptkriterien	10

Bewertungsbogen für Audit-Nr.	2	10.11.2004
	Punkte	
Ergebnis Institutionelle Kriterien		
Verfügt der Bildungsträger über geeignete Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit?	10	HK
Werden die öffentlichen Medien sinnvoll genutzt?	2	HK
Wird ein einheitliches Unternehmensbild nach außen vermittelt?	5	HK

Kommt in der Öffentlichkeitsarbeit der Handelsbezug klar zum Ausdruck?	5	HK
Sind die Veranstaltungsorte gut mit dem ÖPNV zu erreichen?	10	
Ist eine ausreichende Anzahl von Parkplätzen für die Teilnehmer vorgesehen?	0	
Wird den Teilnehmern eine Wegebeschreibung ausgehändigt?	5	
Entsprechen die räumlichen Voraussetzungen den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie ggf. den spezifischen Anforderungen der Qualifizierungsmaßnahme?	10	
Werden die Vorgaben und Vorschriften einer ggf. zuständigen Berufsgenossenschaft eingehalten?	10	
Werden ggf. die Vorgaben des Auftraggebers eingehalten?	10	
Werden die Teilnehmern zur Erreichbarkeit und Ausstattung der Räume befragt?	0	
Ist die technische Ausstattung zur Vermittlung der vertraglich festgelegten Inhalte geeignet?	10	
Sind die Anforderungen des Auftraggebers erfüllt?	10	
Werden die Teilnehmer zur technischen Ausstattung der Räume befragt?	0	
Tätigt das Unternehmen regelmäßig Ersatzinvestitionen?	5	
Gibt es eine langfristige Investitionsplanung?	5	
Ist die Qualifikation der Dozenten in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	5	HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Dozentenverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	5	HK
Ist die Qualifikation der Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	5	HK
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Mitarbeiterverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	2	HK
Sind die Qualifikationsnachweise der Mitarbeiter und der Dozenten dokumentiert?	2	HK
Wird ein Dozentenpool unterhalten und aktiv gepflegt?	0	HK

Existieren transparente Maßstäbe zur Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Dozentinnen und Dozenten?	10	
Findet eine regelmäßige Beurteilung der pädagogischen und fachlichen Qualifikation statt?	2	
Findet ein Beurteilungsgespräch statt und wird das Ergebnis des Gesprächs dokumentiert?	0	
Gibt es für die internen Mitarbeiter einen Weiterbildungsplan?	5	
Gibt es Maßnahmen zur Feststellung der Zufriedenheit der Dozenten/Dozentinnen und Mitarbeiter/innen (Gespräche, Beratungen)?	2	
Wird die Zufriedenheitsermittlung der MA und der Dozenten dokumentiert?	0	
Erfolgt eine Auswertung der Ergebnisse der Zufriedenheitsermittlung?	2	
Gesamtpunkte für Institution	137	
	Anzahl Hauptkriterien	10
Erfüllte Hauptkriterien	9	

Bewertungsbogen für Audit-Nr. 2 10.11.2004

	Punkte
Ergebnis Kundenorientierung	241
Ergebnis Prozesse	237
Ergebnis Institution	137

Gesamtpunkte Kriterien 615

Anzahl der nicht erfüllten Hauptkriterien 1

Punktzahl Audit 0