



Modulares Qualitätsmanagement-Rahmenhandbuch Fort- und Weiterbildung

Deutscher Caritasverband e.V.
Version 3.0 - 15. Dezember 2014

Die vorliegende Ausgabe wurde von den Mitgliedern des Netzwerk Qualität im Rahmen der Mitgliederversammlung am 28.05.2014 verabschiedet und ersetzt das „**Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas, Version 2.0**“ vom 17.04.2007.

Dr. Dirk Sichelschmidt
Geschäftsführer des Netzwerk
Qualität in der Fort- und Weiterbildung

Caritas
Qualität



Modulares Qualitätsmanagement-Rahmenhandbuch Fort- und Weiterbildung

Deutscher Caritasverband e. V. (DCV)

Inhalt

A. VORWORT	5
B. DANK	7
C. GRUNDSÄTZLICHES ZUM QUALITÄTSMANAGEMENT – VORAUSSETZUNGEN	8
D. WAS IM QUALITÄTSMANAGEMENT ZU BEACHTEN IST	10
E. GEBRAUCHSANWEISUNG MODULARES QM-RAHMENHANDBUCH	14
VERANTWORTUNG DER LEITUNG - FÜHRUNGSPROZESSE	19
F.1 POLITIK UND STRATEGIE	19
F.1.1 LEITBILD	19
F.1.2 POLITIK UND ZIELE	20
F.1.3 KONZEPT	21
F.1.4 FINANZPLANUNG UND CONTROLLING.....	22
F.1.5 RISIKOMANAGEMENT	23
F.1.6 MANAGEMENTBEWERTUNG.....	24
F.1.7 VERTRAGSWESEN.....	26
F.1.8 KOOPERATION UND VERNETZUNG	27
F.1.9 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	28
F.1.10 PROJEKTMANAGEMENT/ENTWICKLUNG NEUER LEISTUNGEN (AUK).....	29
F.2 QUALITÄTSMANAGEMENT	29
F.2.1 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM	30
F.2.2 LENKUNG VON DOKUMENTEN UND AUFZEICHNUNGEN.....	31
F.2.3 FEHLERMANAGEMENT	32
F.2.4 BESCHWERDEMANAGEMENT	33
F.2.5 KUNDINNENZUFRIEDENHEIT	34
F.2.6 INTERNE AUDITS	35
F.3 MITARBEITERINNEN	36
F.3.1 ALLGEMEINE GRUNDLAGEN	36
F.3.2 PERSONALSTRUKTUR	38
F.3.3 INTERNE KOMMUNIKATION	39
F.3.4 GEWINNUNG HAUPTBERUFLICHER MITARBEITERINNEN.....	40
F.3.5 ENTWICKLUNG HAUPTBERUFLICHER MITARBEITERINNEN.....	41
F.3.6 FREIWILLIGE UND EHRENAMTLICHE MITARBEITERINNEN (AUK)	43
F.3.7 AUSBILDUNG (AUK)	44
F.3.8 BEENDIGUNG DES ARBEITSVERHÄLTNISES	45
DIENSTLEISTUNGSPROZESSE	46
BILDUNG	46
B.1 BILDUNGSKONZEPT	46
B.2 MARKTBEOBACHTUNG UND BEDARFSANALYSE	47
B.3 PLANUNG UND ENTWICKLUNG VON BILDUNGSANGEBOTEN.....	48
B.4 RESSOURCEN	50
<i>B.4.1 Auswahl, Verpflichtung und Begleitung der Referentinnen</i>	50
<i>B.4.2 Einsatz von Medien, Räumen und Materialien</i>	51
B.5 INFORMATION, AKQUISE UND BERATUNG.....	52
B.6 BUCHUNG UND BELEGUNG.....	53

B.7 DURCHFÜHRUNG DER BILDUNGSMAßNAHME	54
B.8 EVALUATION.....	55
B.9 DOKUMENTATION DER BILDUNGSLEISTUNGEN.....	56
TAGUNGSSERVICE UND HOTELBETRIEB	57
T.1 KONZEPT TAGUNGSSERVICE UND HOTEL.....	57
T.2 BEREITSTELLUNG VON RÄUMEN, MEDIEN UND MATERIALIEN SOWIE TAGUNGSVERPFLEGUNG	58
T.3 BUCHUNG UND BELEGUNG	59
T.4 REZEPTION: SERVICE UND BETRIEBSSTEUERUNG (AUK)	60
T.5 EMPFANG UND EINCHECKEN	61
T.6 AUSCHECKEN UND RECHNUNGSSTELLUNG	62
T.7 RESTAURANTBETRIEB UND VERPFLEGUNG (AUK)	63
T.8 HAUSSERVICE (AUK)	64
UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE	65
U.1 BUCHFÜHRUNG	65
U.2 PERSONALVERWALTUNG.....	67
U.3 BESCHAFFUNG, LIEFERANTINNMANAGEMENT UND LIEFERANTINNENBEWERTUNG	68
U.4 REINIGUNG	69
U.5 HYGIENE (AUK)	70
U.6 ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ.....	71
U.7 DATENSCHUTZ.....	72
U.8 KUNDINNENEIGENTUM.....	73
U.9 INFRASTRUKTUR, WARTUNG UND INSTANDSETZUNG	74
U.10 FAHRDIENST/DIENSTLICHE PKW FAHRTEN.....	75
U.11 NOTFÄLLE UND KRISEN.....	76
CROSS-REFERENZ QM-RAHMENHANDBUCH ZU DIN EN ISO 9001:2008, DIN ISO 29990:2010, AZAV (AKKREDITIERUNGS- UND ZULASSUNGSVERORDNUNG ARBEITSFÖRDERUNG)	77
CROSS-REFERENZ DIN EN ISO 9001:2008 ZU QM-RAHMENHANDBUCH, DIN ISO 29990:2010	79
CROSS-REFERENZ DIN ISO 29990:2010 ZU QM-RAHMENHANDBUCH, DIN EN ISO 9001:2008 AZAV (AKKREDITIERUNGS- UND ZULASSUNGSVERORDNUNG ARBEITSFÖRDERUNG)	81

F.1 Politik und Strategie

F.1.1 Leitbild

Ziele

- Das Selbstverständnis, die caritative Ausrichtung, die Handlungsfelder und die den Dienstleistungen zugrunde liegenden Wertvorstellungen sind schriftlich dargelegt.
- Die Inhalte des Leitbildes sind Grundlage für die Politik, das Konzept und die Ziele (einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele).
- Die Inhalte des Leitbildes werden in der Organisation gelebt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Das Leitbild beinhaltet Aussagen zu folgenden Aspekten:
 - Ziele
 - Handlungsfelder
 - Aufgaben
 - katholische bzw. christliche Grundsätze und Wertvorstellungen
 - Organisation
 - Dienstgemeinschaft und Mitarbeiterinnen
 - freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen
 - Qualität der Leistungen
 - anwaltschaftliches Handeln
 - selbstbestimmte Teilhabe
 - interkulturelle Öffnung – Anpassung an die Migrationsgesellschaft
 - Einbindung in gemeindliche und kommunale Strukturen
 - Ökologie und Nachhaltigkeit
 - Gender-Mainstreaming (Gleichberechtigung von Frauen und Männern)
- Die Mitarbeiterinnen sind an der Erstellung und Aktualisierung des Leitbildes beteiligt.
- Das Leitbild ist Grundlage für die ethische¹ Reflexion, zumindest in folgenden Zusammenhängen:
 - Teil der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen
 - Teil von Dienstbesprechungen oder anderen Versammlungen und Veranstaltungen
 - Angebot an Fortbildungen zum Leitbild und/oder zur ethischen Reflexion
- Interessensgruppen und Kooperationspartnerinnen wurden über das Leitbild informiert.
- Die Inhalte des Leitbildes kommen im Umgang mit Kundinnen, Mitarbeiterinnen sowie innerhalb der Organisation zum Ausdruck.

¹ Die ethische Reflexion ist auch eine theologische Reflexion. Sie ist jedoch zu unterscheiden von pastoral- oder bibeltheologischen Reflexionen.

F.1.10 Projektmanagement/Entwicklung neuer Leistungen (AuK)⁵

Ziele

- Das Leistungsangebot entspricht den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundinnen und Auftraggeberinnen.
- Es ist an aktuelle Entwicklungen angepasst.
- Es ist an neue bzw. geänderte gesetzlicher Anforderungen angepasst.
- Die für die Projekte oder Entwicklung neuer Dienstleistungen gesetzten Ziele werden erreicht.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

- Für die Projekt-/Entwicklungsplanung bzw. -steuerung:
 - Projekt-/Entwicklungsphasen:
 1. Auftragsklärung
 2. Projekt-/Leistungsplanung
 3. Durchführung
 4. Überwachung und Steuerung
 5. Abschluss
 - für jede Projekt-/Entwicklungsphase eine angemessene Verifizierung und Validierung
 - die Verantwortlichen, deren Befugnisse
 - in welchem Umfang und in welcher Form der Entwicklungsprozess gesteuert werden muss
 - erforderliche Ressourcen für den Entwicklungsprozess
 - Schnittstellen
 - Kommunikation
 - mögliche Konsequenzen bei Fehlern
 - Notwendigkeit Kundinnen in die Planung mit einzubeziehen
 - laufende Anpassung der Planungen an die Entwicklung (PDCA-Zyklus)

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Bei der Projekt-/Entwicklungsplanung bzw. -steuerung werden mindestens folgende Informationen berücksichtigt:
 - Art der neuen Leistung
 - Sozialraumanalyse: Betrachtung des Umfelds bzw. Sozialraums unter Nutzung von Ergebnissen Dritter, wie zum Beispiel:
 - Statistiken, Planungsdaten der Kommune etc.
 - Ressourcen im Sozialraum (z. B. andere Organisationen und Dienste, Institutionen, Infrastruktur etc., aber auch des nicht beruflichen Systems wie Selbsthilfegruppen, freiwilliges Engagement etc.)
 - Bedarf der Kundinnen, deren Angehöriger und weiterer Bezugspersonen
 - Bedarf von Nichtkundinnen im Sozialraum
 - Daten zur demographischen und sozioökonomischen Situation
 - Funktions- und Leistungsanforderungen
 - gesetzliche und behördliche Anforderungen
 - Arbeitsschutzanforderungen an die Prozesse und die daraus abzuleitenden Maßnahmen (AuK)
 - ggf. Informationen, Ergebnisse und Erfahrungen aus früheren Entwicklungen und/oder Projekten
 - sonstige relevante Anforderungen (z. B. verbandliche Vorgaben, Richt- und Leitlinien)
 - caritasspezifische, wertorientierte und fachliche Anforderungen
 - Erkenntnisse aus dem Risikomanagement
- Der Abgleich der Ergebnisse der Projekt-/Entwicklungsplanung mit den Projekt-/Entwicklungsvorgaben erfolgt regelmäßig und berücksichtigt mindestens folgende Kriterien:
 - Erfüllung(-sgrad) der Projekt(teil-)ziele bzw. Entwicklungsvorgaben
 - für die Beschaffung und Erbringung und Dienstleistungen relevante Informationen
 - Formulierung der wesentlichen Anforderungen an die korrekte Erbringung der Dienstleistungen
 - ggf. Probelauf des neuen Leistungsangebots am Ende der Planungsphase, um die Umsetzung auf potenzielle Probleme, Fehler und Risiken sowie auf die Eignung zur Erfüllung der Anforderungen zu bewerten
- Die Umsetzung des neuen Angebots/Projekts wird mindestens auf folgende Kriterien hin überprüft:
 - Konformität mit den Projekt-/Entwicklungszielen sowie den weiteren Anforderungen
 - Einfluss von Änderungen im Laufe des Planungsprozesses
 - Eignung der eingesetzten Entwicklungs- und Prüfungsmethoden
 - Auswirkungen auf andere Prozesse
- Jede Phase der Projekt-/Entwicklungsplanung wird dokumentiert und ausgewertet.

⁵ AuK: Ausschlusskriterium. Dieses Teilkapitel kann bei einer Zertifizierung ausgeschlossen werden, d.h. muss nicht bearbeitet werden, wenn der bezeichnete Prozess in der Organisation nicht durchgeführt wird.

F.2 Qualitätsmanagement

F.2.1 Qualitätsmanagementsystem

Ziele

- Die Einhaltung des festgelegten Qualitätsniveaus ist gesichert.
- Die Umsetzung der Qualitätspolitik (abgeleitet aus dem Leitbild, den Werten, der Vision) und die Realisierung der Qualitätsziele sind gewährleistet.
- Die Strukturen, Prozesse und Maßnahmen sind nachvollziehbar dargestellt.
- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess nach Maßgabe des PDCA-Zyklus ist verwirklicht.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

- Das Qualitätsmanagement ist erstellt, aufrechterhalten und umfasst:
 - eine Qualitätspolitik und regelmäßig aktualisierte (jährlich) Qualitätsziele
 - ein prozessorientierter Ansatz, bei dem die erforderlichen Prozesse und ihr Anwendung festgelegt sind
 - Kriterien, Methoden, Messgrößen und Kennzahlen anhand derer fest- und sichergestellt werden kann, dass die Durchführung und Steuerung der Prozesse effektiv ist
 - die Ressourcen festlegen und deren Verfügbarkeit sicherstellen
 - ein Qualitätsmanagementhandbuch mit folgenden Bestandteilen:
 - Anwendungsbereich, einschließlich Einzelheiten und Begründungen für jegliche Ausschlüsse
 - Darstellung der Abläufe/Prozesse in der Organisation
 - Beschreibung der Wechselwirkung der Abläufe und Prozesse (Schnittstellen)
 - Eine Übersicht der eingesetzten Qualitätsmanagementinstrumente
 - Eine Regelung der Zuständigkeiten, Verantwortungsbereiche und Befugnisse, insbesondere der Verantwortung der obersten Leitung (Vorstand, Geschäftsführung und ggf. Abteilungs-/Fachbereichsleitung)
 - Die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen und Informationen zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems sowie zur ständigen Verbesserung seiner Wirksamkeit (sachlich, räumlich, personell und zeitlich)
 - Die Steuerung von Prozessen die für die Organisation und ihr Qualitätsmanagementsystem wesentlich sind, aber von einer externen Partei ausgeführt werden (ausgliederter Prozesse)

In der **Praxis ist nachzuweisen**:

- Die oberste Leitung verpflichtet sich nachweislich zur Erarbeitung und Verwirklichung eines Qualitätsmanagementsystems sowie zu dessen ständiger Verbesserung übernimmt aktiv die Verantwortung für dieses.
- Die oberste Leitung ermittelt und stellt die erforderlichen Ressourcen bereit, die zur Verwirklichung und zum wirkungsvollen aufrechterhalten eines Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind.
- Die oberste Leitung stellt sicher, dass das Qualitätsmanagementsystem die Umsetzung der Qualitätspolitik und die Erreichung der Qualitätsziele unterstützt und der Kundinnenorientierung dient.
- Die oberste Leitung benennt aus dem Leitungsteam der Organisation eine Beauftragte der obersten Leitung (bei der Umsetzung ihrer entsprechenden Aufgaben kann die Beauftragte der obersten Leitung durch weitere interne und externe Personen, z. B. Qualitätsmanagementbeauftragte, unterstützt werden) mit Verantwortung und Befugnis:
 - das Qualitätsmanagementsystem einzuführen, umzusetzen und weiterzuentwickeln
 - die oberste Leitung kontinuierlich über den Stand des Qualitätsmanagementsystems und erforderliche Verbesserungsmaßnahmen zu informieren
 - für die Bewertung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems erforderlichen Daten aufzubereiten
 - sicherzustellen, dass die Qualitätsmanagementbeauftragte über ausreichende Qualitätsmanagementkenntnisse und angemessene Ressourcen verfügt (z. B. durch Zuweisung weiterer Mitarbeiterinnen zur Unterstützung der Qualitätsmanagementbeauftragten bei der Erledigung ihrer Aufgaben)
 - das Bewusstsein für Kundinnenorientierung in der Organisation zu fördern.
- Die oberste Leitung stellt sicher, dass bei Änderung des Qualitätsmanagementsystems dessen Funktionsfähigkeit erhalten bleibt.
- Die oberste Leitung überwacht die Umsetzung der Prozesse und leitet kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen (wo möglich und sinnvoll nach Maßgabe vorgegebener Prozess-/Ergebniskennzahlen) ein.
- Die oberste Leitung hält eine Übersicht über die internen Qualitätsmanagementmaßnahmen (z. B. interne Audits, Pflegevisiten, Qualitätszirkel etc.) mit Querverweisen zu weiterführenden Regelungen und entsprechenden Dokumenten vor.
- Die oberste Leitung bezieht die Mitarbeiterinnen in die Planung, Durchführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems mit ein.
- Die oberste Leitung verdeutlicht den Mitarbeiterinnen, wie sie selbst zur Erreichung der Qualitätsziele beitragen können.

F.2.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Ziele

- Der Umgang mit Dokumenten (Vorgabedokumente) und Aufzeichnungen (Nachweisdokumente) ist geregelt. Sie sind jederzeit verfügbar, auffindbar und archiviert.
- Die Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung ist sichergestellt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

- Lenkung von Dokumenten (Vorgabedokumente):
 - Prüfung auf Angemessenheit vor der Herausgabe
 - Bewertung der Dokumente, bei Bedarf Aktualisierung und erneute Genehmigung
 - Kennzeichnung von Änderungen und des aktuellen Überarbeitungsstatus
 - Verfügbarkeit gültiger Fassungen an den jeweiligen Einsatzorten
 - Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente
 - Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft, die relevant für die Organisation und ihr Qualitätsmanagementsystem sind, und Sicherstellung ihrer Verteilung
 - Verhinderung unbeabsichtigter Verwendung veralteter Dokumente
 - Information der Mitarbeiterinnen über neue oder geänderte Dokumente des Qualitätsmanagementhandbuchs
- Lenkung von Aufzeichnungen (Nachweisdokumente):
 - Kennzeichnung
 - Aufbewahrung und Schutz
 - Verfügbarkeit und Wiederauffindbarkeit
 - Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Aufzeichnungen (auch in Zukunft)
 - Aufbewahrungsfrist (mindestens drei Jahre) und Vernichtung
 - Regelung und Dokumentation der Zugangs-, Lese- und Änderungsberechtigung bei EDV-gestützten Systemen

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Dokumente und Aufzeichnungen werden systematisch und zuverlässig gelenkt.

F.3 Mitarbeiterinnen

F.3.1 Allgemeine Grundlagen

Ziele

- Das Verhältnis zwischen den beruflichen Erfordernissen und den familiären Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen ist ausgewogen (Work-Life-Balance).
- Das Arbeitsklima in der Organisation ist konstruktiv und zielorientiert.
- Konflikte und Störungen werden zugelassen und gemeinsam gelöst.
- Auf Krisen wird umgehend reagiert.
- Fällen von Gewalt und sexueller Belästigung oder sexuellen Missbrauchs in der Organisation wird nachgegangen, sie werden aufgedeckt, bearbeitet und bewältigt.
- Die Mitarbeiterinnen fördern die Integration von Menschen unterschiedlicher nationaler, kultureller, religiöser und konfessioneller Herkunft.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

Familienorientierung

- Die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen nach Unterstützungsangeboten zur Wahrnehmung ihrer Familienaufgaben werden regelmäßig und systematisch ermittelt.
- Bei der Dienst- und Arbeitsplanung werden mindestens berücksichtigt:
 - flexible, familiengerechte Arbeitszeiten und Arbeitszeitmodelle (z. B. Teilzeitstellen, Heim- und Telearbeit)
 - familiäre Situation der Mitarbeiterinnen bei der Planung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Familienbezogene Angebote und Leistungen beinhalten u. a.:
 - Kinderbetreuung und/oder Notfallbetreuung kranker Kinder, ggf. auch in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnerinnen
 - Unterstützung von Mitarbeiterinnen während der Eltern- oder Pflegezeit durch Begleitprogramme sowie nach Rückkehr in den Beruf durch Maßnahmen zur Wiedereingliederung
- Die Mitarbeiterinnen werden frühzeitig über familienbezogene Angebote und Leistungen informiert.

Teamentwicklung und Umgang mit Konflikten

- Maßnahmen zur Förderung der Teamentwicklung sind festgelegt und werden durchgeführt.
- Verfahren zum Umgang mit Konflikten und Krisen sind vereinbart und werden umgesetzt.
- Mitarbeiterinnen und Leitung orientieren sich beim Umgang miteinander und im Konfliktfall am christlichen Leitbild.

Umgang mit Gewalt (z. B. Mobbing, sexuelle Belästigung oder sexueller Missbrauch)

- Die Mitarbeiterinnen kennen die klaren Verhaltensregeln zur Prävention von sexueller Belästigung.
- Es gibt schützende Strukturen und Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung.
- Die Informationskette bei Verdachtsmomenten (z. B. sofortige Information der verantwortlichen Leitung) ist bekannt und wird eingehalten.
- Maßnahmen zum Schutz von Betroffenen sind erarbeitet.
- Im Bedarfsfall werden Fach- und Aufsichtsbehörden einbezogen.
- Es ist eine geschulte Ansprechpartnerin benannt, die die Interessen der Betreuten/Betroffenen vertritt.
- Alle Vorgänge und Gespräche werden lückenlos und detailliert dokumentiert.
- Der interne Umgang sowie mit der Öffentlichkeit und Medien ist geregelt.

Interkulturelle Öffnung

- Die Mitarbeiterinnen bringen Kundinnen anderer Herkunft oder anderen religiösen Hintergrunds Anerkennung und Respekt entgegen.
- Die Angebote gelten für alle (potenziellen) Kundinnen, unabhängig von deren Geschlecht, Alter, Ethnie, Nationalität, Religion und Konfession, Kultur, Weltanschauung, Bildung, individueller Lebenseinstellung und Lebensweise.
- Die Mitarbeiterinnen werden für die Bedürfnisse und Interessen der Menschen in ihrem Einzugsgebiet sensibilisiert, um auf diese eingehen zu können. Bei Bedarf werden sie entsprechend geschult.
- Bei der Gestaltung der Angebote und Leistungen werden Sprach- und Verständigungsprobleme ebenso berücksichtigt wie die persönlichen Motivationslagen der verschiedenen Zielgruppen.
- Bei der Gewinnung und Entwicklung der Mitarbeiterinnen wird der Aspekt der kulturellen Vielfalt berücksichtigt.
- Die Öffentlichkeitsarbeit wird kultursensibel gestaltet.
- Es werden Kooperationen zur interkulturellen und interreligiösen Zusammenarbeit angestrebt und bei Bedarf wird das Wissen von Migrationsdiensten und -organisationen mit einbezogen.

Bildung

B.1 Bildungskonzept

Ziele

- Ziele, Methoden und die Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung sind beschrieben.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:
 - Zielsetzung (Förderung einer professionellen Haltung, Dialogorientierung, christliche Spiritualität, Prozessorientierung in der Weiterbildung)
 - Zielgruppe
 - Art, Inhalt, Umfang und Qualität der Bildungsangebote
 - Arbeitsweisen und Methoden
 - Verfahren zu den Methoden zur Förderung der individuellen Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der Teilnehmerinnen
 - Personalprofil
 - Ressourcen (räumliche, sachliche und personelle Ausstattung)
 - gesetzliche Vorgaben
 - Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen: Analyse des kundinnenrelevanten Ausbildungs- und/oder Arbeitsmarktes, Kontinuierliche Einbeziehung der Analyseergebnisse in die Konzeption, Analyse der kundinnenrelevanten Bedarfe
 - Hinweis auf vorhandene bzw. erforderliche Curricula
 - Dokumentation des Unterrichts und der vermittelten Lerninhalte
 - Dokumentation der Organisation des Lehrbetriebes (z. B. Personaleinsatz und erforderliche Qualifikation der Referentinnen, Vertretungen)
 - Teilnahmebedingungen (z. B. Anwesenheitspflicht, Regelungen für Ferien, Rücktritt und Kündigung)
 - Trägerstruktur und Rahmenbedingungen (z. B. geographische Lage, Größe etc.)
 - ggf. Kooperationen mit externen Dienstleistern
 - Dokumentation der Lern- und Erfolgskontrolle
 - Dokumentation der Anforderungen an Abschlusszertifikate
 - Information und Beratung der Teilnehmenden über die konzeptionellen Grundsätze der Bildungsmaßnahme/des Bildungsmoduls
 - nachweisbare Aufklärung der Teilnehmenden in der Eingangsberatung über ihre Rechte und Verpflichtungen und Abschluss eines Fort-/Weiterbildungsvertrages
 - Klärung des Unterstützungsbedarfs der Referentinnen
 - Vertretungsregelung für die Referentinnen
 - ggf. Festlegung von Verfahren zur Sicherung der Qualität von Bildungsmaßnahmen/Bildungsmodulen, die an Subauftragnehmerinnen übertragen werden

B.2 Marktbeobachtung und Bedarfsanalyse

Ziele

- Die Bedürfnisse, Erwartungen, Wünsche der an den Bildungsangeboten interessierten Parteien (z. B. Einzelpersonen, Gruppen, Organisationen) und der/des Teilnehmenden sind unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen des Bildungsmarktes ermittelt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

Die Organisation führt regelmäßig eine Lernbedarfsanalyse durch, überprüft ihre strategische und operative Ausrichtung ihres Bildungsangebotes und passt dieses an die aktuellen Erfordernisse an:

- Marktbeobachtung unter besonderer Berücksichtigung aktueller und künftiger Anforderungen und Rahmenbedingungen an Bildungsmaßnahmen
- Lernbedarfsanalyse unter Berücksichtigung der Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche von interessierten Parteien einschließlich der Teilnehmenden
- Gemeinsame Ermittlung mit den interessierten Parteien von:
 - inhaltlichen und formalen Voraussetzungen für die Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme
 - spezifischen Zielen, Wünschen und Anforderungen an die Durchführung oder Inanspruchnahme von Bildungsangeboten
 - ggf. eigenem Lernbedarf und eigener Bildungsziele durch die Lernenden selbst
 - spezifischen Erfordernissen an die Sprache, Kultur, Lese- und Schreibfertigkeiten oder besonderen Erfordernisse aufgrund von besonderen Lebenslagen
 - Möglichkeiten der Nutzung der mit dem Bildungsangebot entwickelten Kompetenzen für die arbeitsbezogenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Teilnehmenden
 - inhaltlichen Bestandteilen einer dokumentierten Vereinbarung über das Bildungsangebot mit dem Finanzier/Kostenträger

B.3 Planung und Entwicklung von Bildungsangeboten

Ziele

- Die Ziele, Methoden und Rahmenbedingungen der Angebote sind beschrieben.
- Der Ablauf der Bildungsmaßnahmen und die dafür erforderlichen Ressourcen sind geplant.
- Die Kriterien für die Evaluation und Dokumentation der Bildungsmaßnahmen sind festgelegt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

- Bedarfsorientierung der geplanten Bildungsmaßnahmen
- Entwicklung und Freigabe des vorgesehenen Bildungsangebots

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Die Wünsche, Bedürfnisse und Anforderungen der an Bildungsangeboten interessierten Zielgruppen werden regelmäßig und systematisch ermittelt und ausgewertet.
- Die Auftrag gebende Organisation entwickelt ihre neuen Bildungsangebote nach Maßgabe dieser Bedarfserhebungen.
- Vor der Planung und Entwicklung von Bildungsangeboten ist grundsätzlich deren Realisierbarkeit anhand folgender Kriterien zu prüfen:
 - Ziele
 - (zielgruppenspezifische) Inhalte
 - Teilnahmevoraussetzungen der Zielgruppen
 - Kommunikation insbesondere der relevanten zielgruppenspezifischen Lernmethoden
 - Veranstaltungsform (z. B. Kurs, Seminar, Tagung, Forum, Workshop)
 - Teilnahmegebühren
 - Verantwortlichkeiten
 - Referentinnen
 - Dauer und Häufigkeit der einzelnen Angebote
 - Lernorte
 - Materialien
 - Form des Nachweises (z. B. Teilnahmebescheinigung, Zertifikat)
 - Anforderungen an Nachweise
- Die Angebote sind auf die Bedürfnisse der christlichen Wohlfahrtspflege zugeschnitten.
- Das Fortbildungsprogramm steht in Einklang mit dem Leitbild des Bildungsträgers.
- Es ist geplant, wie die Bildungsmaßnahme mit optimalem Lernerfolg für die Teilnehmenden durchzuführen ist.
- Die Planung des Curriculums⁶ durch die Organisation beinhaltet:
 - Entwicklung und Dokumentation einer Konzeption der Lerninhalte sowie von Evaluationsinstrumenten nach Maßgabe der vorgegebenen Ziele und angestrebten Lernergebnisse
 - Auswahl von Lernmethoden einschließlich selbstbestimmten Lernens, die
 - den Zielen und Anforderungen des Curriculums entsprechen
 - für die Teilnehmenden geeignet sind
 - den individuellen Erfordernissen der Teilnehmenden Rechnung tragen
 - die Möglichkeiten der Gruppe nutzen, Ressourcen und Unterstützung für das individuelle und gemeinsame Lernen einzubringen
 - Festlegung der Aufgaben und der Verantwortlichkeiten der Bildungsträger bei der Durchführung von Bildungsangeboten.
- Die Planung der Bildungsangebote berücksichtigt folgende Kriterien:
 - Ausrichtung der Lerninhalte und der Lernmethoden an den zu vermittelnden Kompetenzen
 - Ausrichtung der Lerninhalte und -methoden an den zielgruppenspezifischen Erfordernissen
 - fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit der vorgesehenen Lernmethoden und -materialien sowie deren Eignung für das Erreichen der angestrebten Bildungsziele
- Bei Bedarf ist die Zusammenarbeit mit Lernorten (Hotel, Tagungshaus, Tagungsservice und sonstigen Subauftragnehmerinnen) geplant und sichergestellt.

⁶ DIN ISO 29990:2010-12: „Lerndienstleistung vom Lerndienstleister erarbeitetes Konzept für den Bildungsprozess, das Ziele, Inhalt, Didaktik und Methodik, Lernergebnisse und den Bewertungsprozess in Bezug auf die Lerndienstleistung beschreibt“ So???

B.8 Evaluation

Ziele

- Verbesserungspotenziale sind erkannt, entsprechende Verbesserungsmaßnahmen werden umgesetzt.
- Bedarfsgerechte Angebote sind gewährleistet.
- Die Qualität der Bildungsangebote ist verbessert.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

- Überwachung, Evaluation und zur kontinuierlichen Verbesserung des Bildungsangebots
- Messung des Bildungserfolges: Transfer, Wirkungskontrolle, Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit, ...

In der **Praxis ist nachzuweisen**:

- Bei der Evaluation der durchgeführten Bildungsangebote werden berücksichtigt und dokumentiert:
 - allgemeine und besondere Bildungsziele
 - Lerninhalte
 - Methoden und Instrumente zur Vermittlung der Lerninhalte (ermöglicht Vergleichbarkeit)
 - Turnus der Bildungsmaßnahmen
 - Umfang der Evaluation
 - Nutzen für Teilnehmende
 - Einhaltung rechtlicher und ethischer Grundsätze
- Die erhobenen Daten erfüllen folgende Kriterien:
 - Validität, Zuverlässigkeit und Aussagekraft
 - Zweckdienlichkeit und ausreichender Umfang
 - systematische und präzise Analyse
- Die Bildungseinrichtung ergreift angemessene Maßnahmen zur Reduzierung ihrer Befangenheit in Evaluationen.
- Die Bildungseinrichtung evaluiert die Qualität und Effektivität der im Rahmen der Bildungsmaßnahme erbrachten Leistung und stellt sicher, dass:
 - die an der Evaluation Beteiligten oder betroffenen interessierten Parteien benannt werden
 - die Personen die die Evaluation durchführen entsprechend qualifiziert und objektiv sind
 - die erbrachte Leistung, deren Ziele, Erkenntnisse, aber auch die zur Interpretation der Ergebnisse herangezogenen Erwartungen, Verfahren und Grundgedanken, in den Evaluierungsberichten transparent und klar beschrieben werden
 - der Kontext (z. B. das Lernumfeld), in dem die Bildungsmaßnahme durchgeführt wird, in ausreichender Detailtiefe betrachtet wird, sodass die Einflüsse auf die Bildungsdienstleistung erkennbar werden
- Zur Beurteilung der erbrachten Bildungsmaßnahme seitens der Teilnehmenden werden gemessen und analysiert:
 - Lernerfolge (Grad der Lernzielerreichung)
 - Lehr-Lern-Prozesse
 - Infrastruktur der Bildungseinrichtung Bildungsmaßnahme
 - Kompetenzen und Leistungen der Referentinnen
- Die Referentinnen geben regelmäßig Rückmeldung über ihre Motivation und Arbeitszufriedenheit.
- Die Auftrag gebende Organisation gibt regelmäßig Rückmeldung über ihre Zufriedenheit mit den Leistungen der Bildungseinrichtung und der Referentinnen.
- Aus den Evaluationsberichten ist ersichtlich:
 - Beteiligte an den Bildungsmaßnahmen und Zielgruppen
 - Bildungsangebot des Bildungsträgers und dessen Ziele
 - Kontext des Bildungsangebots
 - Interpretation der verwendeten Erkenntnisse, Erwartungen, Verfahren und Grundgedanken
 - Eingliederungs-/Vermittlungsquoten
- Bei Abweichungen vom Soll-Zustand werden wirksame Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.
- Die Angebote werden auf Grundlage der Evaluationsergebnisse weiterentwickelt.
- Die Teilnehmenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.
- Teilnehmende mit Förderbedarf erhalten Unterstützung.
- Es ist sichergestellt, dass die Ergebnisse der Evaluation nur Berechtigten (z. B. Veranstalter, Teilnehmerinnen, definierte Entsender) zugänglich sind.

B.9 Dokumentation der Bildungsleistungen

Ziele

- Alle im Rahmen der Bildungsmaßnahme erbrachten Leistungen sind nach einer einheitlichen Systematik dokumentiert.
- Die Dokumentation ist fortlaufend, lückenlos und dokumentenecht.
- Der vollständige Prozess der Leistungserbringung ist nachvollziehbar.
- Die Dokumentation der erbrachten Leistung ist nach Ende der Aufbewahrungsfrist nach Maßgabe der Anforderungen des Datenschutzes vernichtet.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Abgestimmt auf den Inhalt und Umfang der im Rahmen der Bildungsmaßnahme erbrachten Leistung ist sichergestellt:
 - Verwendung eines einheitlichen, fachlich aktuellen, standardisierten Dokumentationssystems
 - eine zeitnahe, lückenlose und nachvollziehbare Dokumentation der Leistungserbringung (z. B. Nachvollziehbarkeit des Verlaufs, der Entscheidungen, der Auswahl des methodischen Vorgehens und der durchgeführten Maßnahmen)
 - Festlegung des Aufbewahrungsortes
 - Regelung von Einsichtnahme und Zugriffsrecht auf die Dokumentation
 - Sicherstellung des Zugriffs auf die Dokumentation nur durch autorisierte Personen (einschließlich bei EDV-gestützter Dokumentation)
 - Berücksichtigung gesetzlicher und kirchlicher Anforderungen an die Dokumentation und den Datenschutz
 - Dokumentation der Ergebnisse der erbrachten Bildungsmaßnahme auch im Hinblick auf die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der personellen Kontinuität der Referentinnen, der Wertschätzung, Information und Zusammenarbeit mit dem Bildungsanbieter

Tagungsservice und Hotelbetrieb

T.1 Konzept Tagungsservice und Hotel

Ziele

- Ziele, Methoden und die Rahmenbedingungen für die Erbringung der Leistungen im Tagungsservice und Hotel sind beschrieben.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Konzeption, die mindestens Aussagen macht zu:
 - Zielsetzung
 - Zielgruppe
 - Arbeitsansatz
 - Art, Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen
 - Arbeitsweisen und Methoden
 - Personalprofil
 - Ressourcen (räumliche, sachliche und personelle Ausstattung, insbesondere zur Organisation und Gestaltung)
 - gesetzliche Vorgaben
 - ggf. Kooperationen mit externen Dienstleistern

Hinweis: Das Konzept Tagungsservice und Hotelbetrieb kann auch Bestandteil des Bildungskonzeptes sein.

T.2 Bereitstellung von Räumen, Medien und Materialien sowie Tagungsverpflegung

Ziele

- Die vereinbarte Einrichtung und Ausstattung der Lernorte als Voraussetzung für die Durchführung der Bildungsmaßnahme ist sichergestellt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Die Lernorte berücksichtigen die Anforderungen der jeweiligen Teilnehmerinnengruppe und sind gut zu erreichen.
- Die Lernorte sind behindertengerecht und barrierefrei.
- Die Lernorte sind ansprechend gestaltet und ausgestattet, um den Teilnehmenden eine positive Lernatmosphäre zu bieten.
- Die Ausstattung der Lernorte mit Medien und Technik ist am Lernbedarf und an der Lernmethode ausgerichtet, einsatzbereit und auf dem aktuellen Stand.
- Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Lernmaterialien und Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc.) ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft.
- Alle vorgesehenen Ressourcen und Lernmaterialien sind zugänglich, verfügbar und können von den Referentinnen und Teilnehmerinnen (ggf. wo erforderlich nach Unterweisung!) genutzt werden.
- Die Anpassung der Ausstattung orientiert sich an den Vorgaben der auftraggebenden Organisation bzw. den Anforderungen der konkreten Bildungsdienstleistung
- Belegungsmanagement stellt die Belegung der Räume sicher.
- Reinigungsmanagement stellt die Reinigung der Räume sicher.
- Aufenthaltsräume laden in den Pausen zum Verweilen ein und sind ggf. für die Verpflegung der Teilnehmenden ausgestattet.
- Die Versorgung mit Tagungs- und Pausenverpflegung und Getränken ist sichergestellt und berücksichtigt:
 - Präferenzen der Teilnehmenden, medizinische Notwendigkeiten, religiöse Gewohnheiten und Traditionen, ernährungsphysiologisch ausgewogene Nahrungs- und Flüssigkeitsversorgung bei der Planung der Speisen
 - Speisepläne zur Information über das Verpflegungsangebot
 - Beschaffung, Herstellung und Bereitstellung der Speisen und Getränke
 - fach- und sachgerechte Zubereitung der Speisen und Getränke

U.1 Buchführung

Ziele

- Die Buchhaltung entspricht den gesetzlichen Vorschriften (Steuerrecht, je nach Rechtsform und Größe der Organisation das Handelsgesetzbuch (HGB)) und den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung. Etwaige Vorgaben in Satzung bzw. im Gesellschaftsvertrag werden beachtet.
- Im Kontenplan sind Bilanzkonten und die Konten der Gewinn- und Verlustrechnung dokumentiert. Die Kontenbezeichnungen sind eindeutig. Soweit einschlägig, werden gesetzliche Gliederungsvorschriften (z. B. HGB, Krankenhaus-Buchführungsverordnung (KHBV) etc.) beachtet. Die Gliederungstiefe entspricht dem Volumen und der Komplexität des Geschäftsfeldes.
- Die Kosten- und Leistungsrechnung ist nach Maßgabe des Umfangs und der Komplexität der Organisation eingerichtet. Die betriebspezifischen Kostenstellen und die Kostenstellenverantwortlichen sind im Kostenstellenplan dokumentiert. Entstehung und Herkunft der Kosten werden transparent und nachvollziehbar dargestellt. Im Betriebsergebnis werden die angefallenen Kosten einer Abrechnungsperiode den erzielten Erträgen gegenübergestellt. Für die betriebswirtschaftliche Steuerung liegt eine vollständige und korrekte Datenbasis vor.
- Der Jahresabschluss wird zeitnah erstellt und verabschiedet. Vorgaben in Satzung bzw. Gesellschaftsvertrag sowie gesetzliche Vorgaben (Steuerrecht, ggf. HGB, KHBV, PBV) werden berücksichtigt.
- Aussagekräftige Informationen zur Liquidität und Vermögensstruktur der Organisation stehen zeitnah zur Verfügung.
- Die Buchführungs- und Jahresabschlussunterlagen werden ordnungsgemäß aufbewahrt. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen (Steuerrecht, HGB) werden beachtet.
- Der Jahresabschluss wird entsprechend gesetzlicher (z. B. HGB für Kapitalgesellschaften) oder freiwilliger Vorgaben (z. B. Transparenzstandards für Caritas und Diakonie, DZI-Spendensiegel) veröffentlicht.
- Je nach Maßnahme werden fristgerecht ordnungsgemäße Verwendungsnachweise erstellt.

Anforderungen

In einer **schriftlichen Regelung** ist mindestens beschrieben:

--

In der **Praxis ist nachzuweisen:**

- Die Finanzbuchhaltung schließt Nebenbuchhaltungen wie Debitorenbuchhaltung, Kreditorenbuchhaltung, Anlagenverwaltung/Anlagenbuchhaltung und Abschreibungsplan, Lager- und Bestandsverwaltung ein.
- Haupt- und Nebenbuchhaltungen (sofern kein integriertes Buchhaltungssystem vorliegt) sind aufeinander abgestimmt.
- Lohn- und Gehaltsbuchhaltung sind Bestandteil der Finanzbuchhaltung.
- Die Kontierungs- und Kostenstellenrichtlinien entsprechen der Größe und Komplexität der Organisation.
- Alle bewerteten Geschäftsvorgänge werden per Beleg erfasst und an die Buchhaltung weitergeleitet. Alle Geschäftsvorgänge müssen fortlaufend, vollständig, richtig sowie sachlich geordnet gebucht werden. Jeder Buchung muss ein Beleg zugrunde liegen.
- Die Geschäftsvorgänge werden zeitnah gebucht. Ist ein Dienstleister mit der Abrechnung beauftragt, werden die notwendigen Daten zeitnah an diesen übermittelt.
- Die Finanzbuchhaltung ist für die Abwicklung des bargeldlosen und baren Zahlungsverkehrs zuständig. Zahlungsströme und Finanzmittelbestände werden in einer Liquiditätsplanung optimiert. Kassen- und Bankvollmachten sind geregelt und dokumentiert.
- Forderungsmanagement und Regelung des Mahnwesens (Verwaltung offener Posten, Zahlungsziele, Auslösung Mahnverfahren, Einzelfallprüfung und Härtefallregelungen, Forderungsabwertung bzw. -ausbuchung) sind Aufgaben der Finanzbuchhaltung.
- Zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen auf das Vermögen der Organisation werden das Vier-Augen-Prinzip und das Prinzip der Funktionstrennung (z. B. Trennung der Genehmigung der Auszahlung von der Bankvollmacht, Trennung von Buchhaltung und Controlling) umgesetzt und dokumentiert.
- Wesentliche Vorratsbestände (Handelswaren, Roh-, Hilf- und Betriebsstoffe etc.) werden in einer Lagerbuchhaltung geführt. Mindestens einmal im Geschäftsjahr – jedoch spätestens zum Bilanzstichtag – wird eine Inventur durchgeführt. Die gesetzlichen Vorgaben des HGB werden beachtet.
- Schnittstellen, insbesondere bei externer Dienstleistung oder vorgelagerten EDV-Systemen, sind geregelt.
- Der Jahresabschluss für das in der Satzung oder im Gesellschaftsvertrag definierte Geschäftsjahr wird fristgerecht erstellt. Dieser beinhaltet:
 - eine Bilanz oder Vermögens- und Schuldenübersicht (einschließlich Debitoren- und Kreditorensaldenlisten)
 - eine Gewinn- und Verlustrechnung (oder Einnahmen-/Ausgabenrechnung)

- einen Anhang (einschließlich Anlagenspiegel) und ggf. auch einen Lagebericht
- Je nach Rechtsform und Größe der Organisation sind gesetzliche Vorgaben zu den Pflichtangaben oder auch freiwillige Selbstverpflichtungen zu beachten.
- Steuerpflichtige Bereiche (z. B. Umsatzsteuer) werden korrekt ermittelt, verbucht, fristgerecht abgeführt und dokumentiert.
- Wenn möglich, wird der Jahresabschluss von einem sachverständigen Dritten (z. B. Wirtschaftsprüfer, vereidigter Buchprüfer, Steuerberater oder auch ehrenamtlicher Rechnungsprüfer) geprüft. Je nach Rechtsform (und Größe) der Organisation oder auch Satzung oder Selbstverpflichtung ist eine gesetzliche oder freiwillige Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vorgeschrieben.
- Die Finanzbuchhaltung ist für die Spendenverwaltung (Ausstellung ordnungsgemäßer Zuwendungsbestätigungen) zuständig.
- Es ist sichergestellt, dass die Ergebnisse der Kostenstellenrechnung und das Betriebsergebnis aussagekräftige Daten zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit liefern.
- Eine zeitnahe Kostenkontrolle und -steuerung setzt voraus, dass die Geschäftsvorgänge zeitnah verbucht werden.
- Die Kostenstellen sind nach sachgerechten Kriterien gegliedert.
- Die Gemeinkosten lassen sich den einzelnen Kostenstellen verursachungsgerecht zuordnen.
- Es ist sichergestellt, dass die Kosten und Leistungen periodengerecht abgegrenzt und im Betriebsergebnis gegenübergestellt werden.
- Finanzbuchhaltung und Controllingauswertungen bzw. -berichte werden regelmäßig aufeinander abgestimmt.
- Kosten und Leistungen (z. B. Soll-Ist-Vergleiche, Mehrjahresvergleiche) werden nicht nur am Ende des Geschäftsjahres, sondern mindestens quartalsweise analysiert.
- Die Ergebnisse der Kostenstellenrechnung und des Betriebsergebnisses sind verständlich und nachvollziehbar dargestellt.
- Berichtsformate und -termine für die regelmäßige Unterrichtung der Leitung über die Finanz-, Vermögens- und Ertragslage der Organisation sind definiert, deren Einhaltung wird dokumentiert.
- Die Leitung der Organisation wird bei finanzieller Unterdeckung unverzüglich benachrichtigt, damit sie frühzeitig Gegenmaßnahmen ergreifen kann.
- Buchungsbelege in Papierform sind sicher und für einen Dritten schnell auffindbar archiviert. Die Buchungsperiode der EDV-Buchhaltung für das abgelaufene Jahr wird spätestens nach Erstellung des Jahresabschlusses geschlossen und vor nachträglichen Änderungen geschützt. Sicherungskopien sind angelegt.

Cross-Referenz QM-Rahmenhandbuch zu DIN EN ISO 9001:2008, DIN ISO 29990:2010, AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung)

Qualitätsmanagement-Rahmenhandbuch	DIN EN ISO 9001:2008	DIN ISO 29990:2010	AZAV Empfehlungen des Beirates nach § 182 SGB III
VERANTWORTUNG DER LEITUNG - Führungsprozesse	--	--	
F.1 Politik und Strategie	--	--	
F.1.1 Leitbild	--		1.
F.1.2 Politik und Ziele	4.2.1, 5.1, 5.3, 5.4.1	4.2, Anhang A	1., 2.,
F.1.3 Konzept	--	--	1.
F.1.4 Finanzplanung und Controlling	--	4.5	
F.1.5 Risikomanagement	--	4.5	
F.1.6 Managementbewertung	5.6, 8.4	4.3, Anhang B	2., 4., 7.
F.1.7 Vertragswesen	7.4.2	--	8.
F.1.8 Kooperation und Vernetzung	(7.4)	4.8	
F.1.9 Öffentlichkeitsarbeit	7.2.3	--	
F.1.10 Projektmanagement/Entwicklung neuer Leistungen (AuK)	7.3	--	
F.2 Qualitätsmanagement	--	--	
F.2.1 Qualitätsmanagementsystem	4.1, 4.2.2, 5.2, 5.4.2, 5.5.2, 5.6.1, 8.5.1	4.1	2.
F.2.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	4.2.1, 4.2.3, 4.2.4	4.1	
F.2.3 Fehlermanagement	8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	4.4, Anhang C	9.
F.2.4 Beschwerdemanagement	7.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	4.10	9.
F.2.5 Kundinnenzufriedenheit	8.2.1	4.10	9.
F.2.6 Interne Audits	8.2.2	4.9	
F.3 Mitarbeiterinnen	--	--	
F.3.1 Allgemeine Grundlagen	--		
F.3.2 Personalstruktur	5.5.1, 6.2.2	4.6.1, 4.8	2.
F.3.3 Interne Kommunikation	5.5.1, 5.5.3	4.7	
F.3.4 Mitarbeiterinnengewinnung	6.1, 6.2.1	4.6.1, 4.6.2, 4.8	
F.3.5 Entwicklung hauptberuflicher Mitarbeiterinnen	6.2.2	4.6.2	3.
F.3.6 Freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen (AuK)	5.5.3?	--	
F.3.7 Ausbildung (AuK)	--	--	
F.3.8 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	--	--	
DIENSTLEISTUNGSPROZESSE	--	--	
Bildung	--	--	
B.1 Bildungskonzept	6.2.2?	3.2.1	
B.2 Marktbeobachtung und Bedarfsanalyse	7.2.1	3.1.2	5.
B.3 Planung und Entwicklung von Bildungsangeboten	7.1, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3	3.1.3, 3.2.1, 3.3.3, 3.2.3	5., 6., 8.
B.4 Ressourcen	6.3	3.3.2	
B.4.1 Auswahl, Verpflichtung und Begleitung der Referentinnen	7.4.2	4.6.1, 4.6.2, 4.8	
B.4.2 Einsatz von Medien, Räumen und Materialien	6.4	3.3.3, 4.8	
B.5 Information, Akquise und Beratung	7.2.3	3.2.1, 3.3.1	
B.6 Buchung und Belegung	--	--	
B.7 Durchführung der Bildungsdienstleistung	7.5	3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.5.2, 4.8	6., 7.
B.8 Evaluation	8.1, 8.2.3, 8.2.4,	3.3.1, 3.4, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 4.10	4., 6., 7., 9.
B.9 Leistungsdokumentation		3.4?	6.
Tagungsservice und Hotelbetrieb			
T.1 Konzept Tagungsservice und Hotel	--	3.2.1	
T.2 Bereitstellung von Räumen, Medien und Materialien sowie Tagungsverpflegung	7.2.1, 7.2.2, 7.2.3	3.2.1, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3	
T.3 Buchung und Belegung	--	--	
T.4 Rezeption: Service und Betriebssteuerung (AuK)	--	--	
T.5 Empfang und Eichecken	--	--	
T.6 Ausschecken und Rechnungsstellung	--	--	
T.7 Restaurantbetrieb/Verpflegung (AuK)	--	--	
T.8 Hausservice (AuK)	--	--	
UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE	--	--	
U.1 Buchführung	--	--	
U.2 Personalverwaltung	--	--	
U.3 Beschaffung, Lieferantinnenmanagement und Lieferantenbewertung	7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	--	
U.4 Reinigung	--	--	
U.5 Hygiene (AuK)	--	--	
U.6 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	6.4	--	

Cross-Referenz DIN EN ISO 9001:2008 zu QM-Rahmenhandbuch, DIN ISO 29990:2010

DIN EN ISO 9001:2008	QM-Rahmenhandbuch	DIN ISO 29990:2010
4 Qualitätsmanagementsysteme		4, 4.1, 4.2
4.1 Allgemeine Anforderungen	F.2.1,	4.1
4.2 Dokumentationsanforderungen	F.2.2	Anhang A
4.2.1 Allgemeines	F.1.2, F.2.1, F.2.2	
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch	F.2.1, F.2.2	
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	F.2.2	
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	F.2.2	
5 Verantwortung der Leitung		4
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung	F.1.2,	4.1
5.2 Kundenorientierung	F.2.1	
5.3 Qualitätspolitik	F.1.2	
5.4 Planung		
5.4.1 Qualitätsziele	F.1.2	
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems	F.1.2, F.2.1	
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation		
5.5.1 Verantwortung und Befugnis	F.3.2, F.3.3	
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung		
5.5.3 Interne Kommunikation	F.3.3, F.3.7(?)	4.7
5.6 Managementbewertung	F.1.6	4.3, Anhang B
5.6.1 Allgemeines	F.2.1	
5.6.2 Eingaben für die Bewertung		
5.6.3 Ergebnisse der Bewertung		
6 Management von Ressourcen		4.8
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	F.3.4	
6.2 Personelle Ressourcen		4.6
6.2.1 Allgemeines	F.3.4	4.6.1
6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein	F.3.2, F.3.5, B.1(?)	
6.3 Infrastruktur	U.3	4.8
6.4 Arbeitsumgebung	B.4, U.6, U.9	3.3.3
7 Realisierung des Produktes		3
7.1 Planung der Produktrealisierung	B.3	3.2.1
7.2 Kundenbezogene Prozesse		3.1
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt	B.2, T.2	3.1.1
7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt	T.2	
7.2.3 Kommunikation mit den Kunden	F.1.9, T.2	
7.3 Entwicklung	F.1.10, B.3	3.2
7.3.1 Entwicklungsplanung	B.3	
7.3.2 Entwicklungseingaben	B.3	
7.3.3 Entwicklungsergebnisse	B.3	
7.3.4 Entwicklungsbewertung	B.3	
7.3.5 Entwicklungsverifizierung	B.3	
7.3.6 Entwicklungsvalidierung	B.3	
7.3.7 Lenkung von Entwicklungsänderungen	B.3	
7.4 Beschaffung		
7.4.1 Beschaffungsprozess	U.3	
7.4.2 Beschaffungsangaben	F.1.7, B4.1, U.3	
7.4.3 Verifizierung von beschafften Dienstleistungen/Produkten	U.3	
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung	B.7	3.3
7.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung		3.5

Cross-Referenz DIN ISO 29990:2010 zu QM-Rahmenhandbuch, DIN EN ISO 9001:2008 AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung)

DIN ISO 29990:2010	QM-Rahmenhandbuch	DIN EN ISO 9001:2008
3 Lerndienstleistungen		7
3.1 Bestimmen des Lernbedarfs		7.2
3.1.1 Allgemeines		7.2.1
3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien	B.2	7.2.1
3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess	B.3	
3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen		
3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	B.3, B.5, T.1, T.2	
3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers	B.8	7.1
3.2.3 Planen des Curriculums	B.3	
3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen		7.5
3.3.1 Information und Orientierung	B.5, B.7, B.8T.2	
3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen	B.1, B.4, B.7, T.2	6.3
3.3.3 Die Lernumgebung	B.3, B.4.2, B.7, T.2	6.4
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen	B.8, B.9	8
3.5 Evaluation durch Lerndienstleistungen		8.1
3.5.1 Ziele und Reichweite der Evaluation	B.8	
3.5.2 Evaluation des Lernens	B.8	8.2.4
3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung	B.8	8.2.3
4. Management des Lerndienstleisters		4
4.1 Allgemeine Managementanforderungen	F.2.1, F.2.2	4.1, 4.2, 5.1, 5.5.2
4.2 Strategie und Unternehmensmanagement	F.1.2	5.1, 5.3, 5.4, 5.5
4.3 Managementbewertung	F.1.6	5.6
4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	F.2.3	8.5.2, 8.5.3
4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement	F.1.4, F.1.5	
4.6 Personalmanagement		6.2
4.6.1 Kompetenz der Mitarbeiter	F.3.2, F.3.4, B.4.1	6.2.1
4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des LDL, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung	F.3.4, F.3.5, B.4.1	
4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)	F.3.3	5.5.3
4.8 Ressourcenbereitstellung	F.1.8, F.3.2, F.3.4; B.4.1, B.4.2	6.3
4.9 Interne Audits	F.2.6	8.2.2
4.10 Feedback von interessierten Parteien	F.2.4, F.2.5, B.8	8.2.1
Anhang A: Inhalt des Geschäftsplans	F.1.2	4.2
Anhang B: Informationen für die Bewertung des Managementsystems	F.1.6	5.6
Anhang C: Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	F.2.3	8.5.2, 8.5.3
Anhang D: Beispiele für Kernkompetenzen von Lerndienstleistern		