

QUALITÄTSMANAGEMENT: 20 PRÜFKRITERIEN DER ISO-NORM UND DER FORMALE ABLAUF DER ZERTIFIZIERUNG

- | | |
|---|---|
| 1. Verantwortung der Leitung | Formulierung und Verantwortung für die Verwirklichung der Qualitätspolitik durch die Geschäftsleitung (Organisation, Review) |
| 2. Qualitätsmanagementsystem | Darstellung des Gesamtverfahrens zur Qualitätssicherung im Unternehmen (dokumentierte QS-Verfahren, Verfahrensanweisungen) |
| 3. Vertragsprüfung | Vertrags- und Geschäftsbedingungen (QS-Forderungen erkennen, überprüfen, vorgeben) |
| 4. Designlenkung | Entwicklungsprozess für neue Bildungsmaßnahmen und Beratungskonzeptionen (Designvorgaben, Dokumentation, Verifizierung) |
| 5. Lenkung der Dokumente/Daten | Festlegung der Dokumente, die im Rahmen des Qualitätsmanagement erstellt werden (Gültigkeit, Prüfung, Freigabe) |
| 6. Beschaffung | Verfahren der Auswahl und Anforderungen an Lieferanten und externe Trainer, Berater (QS-Forderungen und Änderungen sicherstellen) |
| 7. Lenkung der vom Kunden beigestellten | Festlegung der Teilnahmevoraussetzungen; Festlegung der vom Kunden bereitzustellenden Sachleistungen (Schulungsräume, Materialien) und Prüfung der Realisierung (Lagerung, Instandhaltung, Verifizierung) |
| 8. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten | Kennzeichnung und Archivierung der Unterlagen zu einer Maßnahme, z.B. Bearbeitung von Beschwerden (Zulieferung, Fertigung, Montage) |
| 9. Prozesslenkung | Qualitätsrelevante Verfahrensweisen (siehe auch 4.; Produktionsprozesse festlegen, QS-Aufzeichnungen) |
| 10. Prüfungen | z.B. in Form des Feedback zur Verbesserung im Training, nach einem Pilottraining zur Verbesserung der Dienstleistung (Prüfung/Verifizierung in allen Stufen) |

- | | |
|--|--|
| 11. Prüfmittelüberwachung | eingesetzte Instrumente für Prüfungen (z.B. Fragebogen, Bewertungen; überwachen, justieren, Aufzeichnungen) |
| 12. Prüfstatus | z.B. Verfahren zur Freigabe eines neu konzipierten Trainings oder Beratungsinstruments (Kennzeichnungen zur Einhaltung der QS-Forderungen) |
| 13. Lenkung fehlerhafter Produkte | Verfahren zur Absicherung, dass die Dienstleistungen keine Fehler beinhalten und die Anforderungen erfüllen (Weiterverwendung verhindern, Dokumentation) |
| 14. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen | z.B. Verfahren bei Fehlererkennung und Umgang mit Beschwerden (Fehlerursachen beseitigen) |
| 15. Handhabung, Lagerung, Verpackung, Schutz und Versand | z.B. Lagerung von Trainingsunterlagen, Trainingsmaterial, Zusammenstellung von Unterlagen für Seminare, Transportverpackung für Medien (Kennzeichnung, Beschädigungen vermeiden) |
| 16. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen | Beschreibung des internen Dokumentationssystems (zum Nachweis und zur Optimierung) |
| 17. Interne Qualitätsaudits | Interne Verfahren zur Prüfung des Qualitätsmanagementsystems, z.B. Teamsitzungen, Reviews (Wirksamkeit des QS-Systems sicherstellen) |
| 18. Schulung | interne Personalentwicklung (Schulungsbedarf ermitteln, schulen, Aufzeichnungen) |
| 19. Wartung | Kundendienst (Sicherstellen der QS-Forderungen) |
| 20. Statistische Methoden | Verfahren, die regelmäßig angewendet werden, z.B. Befragungen, Interviews (statistische Methoden zur QS) |