

Inhalt

	Seite	
1	Servicestandard und Managementsystem – Merkmale, Entstehung, Anwendungsbereich und Nutzen	1
1.1	Merkmale	1
1.2	Entstehung	1
1.3	Anwendungsbereich	4
1.4	Nutzen	5
2	Partizipative Vorgehensweise und Orientierung auf den Lernprozess als entscheidende Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	7
2.1	Partizipative Vorgehensweise	7
2.2	Prozessorientierung und Outcome	9
3	DIN ISO 29990:2010-12 Originaltext	11
	Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister	
	Nationales Vorwort	13
	Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	13
	Einleitung	14
1	Anwendungsbereich	15
2	Begriffe	15
3	Lerndienstleistungen	17
3.1	Bestimmen des Lernbedarfs	17
3.1.1	Allgemeines	17
3.1.2	Bedarf von interessierten Parteien	17
3.1.3	Lerninhalt und Lernprozess	18
3.2	Gestalten von Lerndienstleistungen	18
3.2.1	Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	18
3.2.2	Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers	18
3.2.3	Planen des Curriculums	18
3.3	Erbringen von Lerndienstleistungen	19
3.3.1	Information und Orientierung	19
3.3.2	Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen	19
3.3.3	Die Lernumgebung	19
3.4	Monitoring von Lerndienstleistungen	20
3.5	Evaluation durch Lerndienstleister	20
3.5.1	Ziele und Reichweite der Evaluation	20
3.5.2	Evaluation des Lernens	20
3.5.3	Evaluation der Lerndienstleistung	20
4	Management des Lerndienstleisters	21
4.1	Allgemeine Managementanforderungen	21
4.2	Strategie und Unternehmensmanagement	21
4.3	Managementbewertung	21
4.4	Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	22
4.5	Finanzmanagement und Risikomanagement	22
4.6	Personalmanagement	22
4.6.1	Kompetenzen der Mitarbeiter	22
4.6.2	Evaluation der Kompetenzen des LDL, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung	22
4.7	Kommunikationsmanagement (intern/extern)	23
4.8	Ressourcenbereitstellung	23

	Seite	
4.9	Interne Audits	23
4.10	Feedback von interessierten Parteien	24
	Anhang A (informativ) Inhalt des Geschäftsplans	25
	Anhang B (informativ) Informationen für die Bewertung des Managementsystems	26
	Anhang C (informativ) Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	27
	Anhang D (informativ) Beispiele für Kernkompetenzen von Lerndienstleistern	28
	Anhang E (informativ) Cross-Referenz zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008	30
	Literaturhinweise	34
4	Umsetzungshilfen für die einzelnen Anforderungen der DIN ISO 29990	35
5	Instrumente für die Einführung und Verbesserung des Qualitätsmanagements	69
5.1	Entwicklung der Strategie und Geschäftsziele	69
5.2	Analyse der externen Bedingungen – Markt und Kundenanforderungen	70
5.2.1	Analysefelder	70
5.2.2	Marktanalyse	71
5.2.3	Konkurrenzanalyse	71
5.2.4	Umfeldanalyse	72
5.3	Analyse der internen Bedingungen und Potenziale	73
5.4	Personalentwicklung	74
5.5	Ressourcenbereitstellung	83
5.6	Gestalten der Lerndienstleistungen	85
5.6.1	Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	85
5.6.2	Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers	86
5.6.3	Planen des Curriculums	86
5.7	Umsetzen von Lerndienstleistungen	87
5.8	Monitoring – Überprüfung und Steuerung des Lernens	88
5.9	Evaluation des Lernens, der Lerndienstleistung und der Organisation	92
5.9.1	Evaluation des Lernens	92
5.9.2	Evaluation der Lerndienstleistung	93
5.9.3	Evaluation des Lerndienstleisters	94
5.10	Anpassen und Optimieren – Ableitung von Schlussfolgerungen aus den vorangegangenen Prozessen und Vorbereitung der kontinuierlichen Verbesserung (KVP)	97
6	Zertifizierung	99
6.1	Allgemeines	99
6.2	Warum Zertifizierung?	99
6.3	Wer sollte zertifizieren?	100
6.4	Von der Einführung des Managementsystems zur Zertifizierung	101
6.5	Gegenstand der Zertifizierung	102
6.5.1	Auditprogramme	102
6.5.2	Auditkriterien	102
6.5.3	Normative Verweisungen	103
6.5.4	Ausschlüsse	103

	Seite
6.6 Dokumentation	105
6.6.1 Allgemeines	105
6.6.2 Dokumente	105
6.6.3 Managementhandbuch	107
6.6.4 Verfahrens- und Prozessbeschreibungen	107
6.7 Wann ist der LDL fit für die Zertifizierung?	108
6.8 Ablauf der Zertifizierung	109
6.9 Was ist ein Audit und wie wird das Audit durchgeführt?	112
7 Crossreferenz AZAV – DIN ISO 29990	115
Stichwortverzeichnis	123
Literatur	125
Inserentenverzeichnis	129