

**Qualitätsmanagement Verlag**



# **Musterhandbuch**

## **Lerndienstleistung**

**DIN ISO 29990:2010**

**Prozessorientiert**

**ISBN 978-3-942882-16-3**

**Auflage 2**

## 4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
<b>Handbuch</b>						
Managementhandbuch gesamt Kapitel 1 bis 4	0		Q-Man	Alle MA		Q-Man, Büro
<b>Prozessbeschreibung / Verfahren</b>						
3.2.3 Durchführung Lerndienstleistungen	0					
3.2.3 Entwicklung Curriculum	0					
3.2.3 Planung Lerndienstleistung	0					
3.2.3 Vorbereitung Lerndienstleistung	0					
4.1 Lenkung externer Dokumente	0					
4.1 Lenkung von Dokumenten	0					
4.1 Lenkung von Aufzeichnungen	0					
4.2 Beschaffung externer Ausbilder	0					
4.3 Managementbewertung	0					
4.4 Vorbeuge- Korrekturmaßnahmen	0					
4.4 Störungen im Ablauf	0					
4.6 Schulungen intern	0					
4.6.2 Kompetenzbewertung	0					
4.7 Interne Kommunikation	0					
4.9 Internes Audit	0					
4.10 Beschwerden	0					
4.10 Feedback	0					
<b>Arbeitsanweisung</b>						
4.1 Datenschutz	0					
4.1 Erstellen von Dokumenten	0					
<b>Formblatt</b>						
3.1.1 Lernbedarfsanalyse	0					
3.2.1 Erfassungsbogen	0					

## 4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
3.2.2 Lehrtagebuch	0					
3.2.3 AGB's	0					
3.2.3 Checkliste Schulungskonzepte	0					
3.2.3 Curriculum	0					
3.2.3 Vereinbarung Lerndienstleistung	0					
3.5.3 Evaluierungsbericht	0					
4.1 Benennung Managementbeauftragte(r)	0					
4.1 Datensicherung	0					
4.1 Dokumentationsebenen	0					
4.1 Dokumente und Aufzeichnungen (diese Datei)	0					
4.2 Einrichtungsziele	0					
4.2 Geschäftsplan	0					
4.2 Lieferantenbewertung	0					
4.2 Liste der Dozenten	0					
4.2 Prozesslandschaft	0					
4.2 Qualitätspolitik	0					
4.3 Liste Verbesserungen	0					
4.3 Managementbewertung	0					
4.4 4D-Report	0					
4.4 Fehlerliste	0					
4.4 Maßnahmenplan	0					
4.5 Organisationsdiagramm	0					
4.5 Risiken	0					
4.6.1 Kompetenzen	0					
4.6.1 Schweigepflicht	0					
4.6.2 Feedback Mitarbeiter/-innen	0					
4.7 Protokoll Besprechungen	0					
4.8 Infrastruktur Word	0					
4.8 Infrastruktur Power Point	0					

## 4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
4.9 Auditabweichung	0					
4.9 Auditbericht	0					
4.9 Auditplan	0					
4.10 Feedback	0					
7.5.1 Chargenprotokoll	0					
7.5.1 Instandhaltung Produkt	0					
7.5.1 Tätigkeiten Installation	0					
7.5.3 Begleitblatt Produktstatus	0					
7.6.0 Prüfgerätekarte	0					
7.6.0 Prüfgerätekartei	0					
8.2.1 Auswertung Garantieleistungen	0					
8.2.1 Kundenzufriedenheit Reklamationen	0					
8.2.2 Auditabweichung	0					
8.2.2 Auditbericht	0					
8.2.2 Auditcheckliste Lieferanten	0					
8.2.2 Auditcheckliste	0					
8.2.2 Auditplan	0					
8.2.2 Qualitätssicherungsvereinbarung	0					
8.2.4 Prüfplan	0					
8.3.0 Fehlerliste	0					
8.5.2 4D-Report	0					
8.5.2 Maßnahmenplan	0					

Liste geprüft und freigegeben am: xx.xx.xxxx

Leitung, Unterschrift

Inhaltsverzeichnis

<b>1. Anwendungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Begriffe / Abkürzungen.....</b>	<b>3</b>
Abkürzungen .....	3
Begriffe.....	3
<b>3 Lerndienstleistungen .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Bestimmen des Lernbedarfs.....</b>	<b>5</b>
3.1.1 Allgemeines .....	5
3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien .....	5
3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess .....	5
<b>3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen.....</b>	<b>6</b>
3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistung .....	6
3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers .....	6
3.2.3 Planen des Curriculums .....	6
<b>3.3 Erbringen der Lerndienstleistungen.....</b>	<b>7</b>
3.3.1 Information und Orientierung.....	7
3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen .....	8
3.3.3 Die Lernumgebung .....	8
<b>3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen.....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 Evaluation der Lerndienstleister.....</b>	<b>9</b>
3.5.1 Ziele und Reichweite der Evaluation.....	9
3.5.2 Evaluation des Lernens.....	9
3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung .....	9
<b>4 Management des Lerndienstleisters.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Allgemeine Managementanforderungen .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Strategie und Unternehmensmanagement .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3 Managementbewertung.....</b>	<b>11</b>

<b>4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen.....</b>	<b>13</b>
<b>4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement .....</b>	<b>14</b>
<b>4.6 Personalmanagement .....</b>	<b>15</b>
4.6.1 Kompetenzen der Mitarbeiter.....	15
4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des LDL, des Leistungsmanagements und der beruflichen Entwicklung.....	15
<b>4.7 Kommunikationsmanagement (intern / extern).....</b>	<b>15</b>
<b>4.8 Ressourcenbereitstellung.....</b>	<b>16</b>
<b>4.9 Interne Audits .....</b>	<b>16</b>
<b>4.10 Feedback von interessierten Parteien .....</b>	<b>17</b>

### 1. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich dieses QM-Systems bezieht sich auf das Unternehmen:

#### Einrichtungsbezeichnung / -name

Ansprechpartner  
Strasse Hausnummer  
Land-PLZ-Stadt  
und den Zweigstellen

#### Einrichtungsbezeichnung / -name

Ansprechpartner  
Strasse Hausnummer  
Land-PLZ-Stadt

Unser Unternehmen ist Lerndienstleister im Sinne der zugrunde liegenden Norm. Wir konzipieren, planen und führen Lerndienstleistungen durch.

#### Unsere Kunden sind

- ⇒ Privatpersonen
- ⇒ öffentliche Auftraggeber
- ⇒ Gewerbetreibende

#### In diesem QM-Handbuch sind folgende Normen und Gesetze verwirklicht:

- ⇒ DIN ISO 29990:2010

### 2. Begriffe / Abkürzungen

#### *Abkürzungen*

PDCA	Plan-Do-Check-Act
FBL	Fachbereichsleitung
Q-Man	Qualitätsmanager/-in
Durchf.	Durchführende(r) (Lerndienstleistung)
Teiln.	Teilnehmer/-innen
Int. Partei	Interessierte Partei
Verw.	Verwaltung
SiBe	Sicherheitsbeauftragte(r) / Arbeitsschutz

#### *Begriffe*

##### **Aus- und Weiterbildung**

Bildungsaktivitäten, die außerhalb der anerkannten formalen Bereiche fallen.

##### **Berufliche Weiterentwicklung**

Zielgerichtete Verbesserung der beruflichen Kenntnisse und Kompetenzen.

##### **Curriculum**

##### Konzept zum Nachweis in Bezug auf das Projekt:

- ⇒ des Lernprozesses

- ⇒ der Konzeptziele

- ⇒ Inhalte
- ⇒ Methodik
- ⇒ Didaktik

- ⇒ gedachter Lernergebnisse
- ⇒ Bewertungen
- ⇒ und vieles mehr

### Evaluation des Lernens

Systematische Analyse des Lernprozesses und seiner Ergebnisse anhand der Lernziele.

### Geschäftsplan

Übersicht von Maßnahmen zur Erreichung der Unternehmensziele

### Interessierte Partei

Parteien die ein direktes oder indirektes Interesse am Lernprozess haben.

### Kompetenz

Wissen, Verstehen, Fertigkeiten oder Einstellungen als Eigenschaften, die nachweisbar, angewendet und beherrscht sind.

### Leistungsnachweis

Nachweis an den Lernenden, dass er einen bestimmten Leistungsgrad erreicht hat.

### Lernen

Aneignen von Wissen, Einstellungen, Fertigkeiten, Werten, Präferenzen oder Verstehen

### Lernender

Lernende Person.

### Lerndienstleister (LDL)

Person oder Organisation die Lerndienstleistungen anbietet.

### Lerndienstleistung

Prozesse, Verfahren oder Folge von Aktivitäten, die ein systematisches Lernen ermöglichen.

### Lerntransfer (ISO 29990)

Anwenden von Gelerntem auf andere Situationen.

### Schlüsselprozess

Prozess der erheblichen Einfluss auf die gesamte Lerndienstleistung und deren Erfolg hat.

### Sponsor

Personen oder Organisationen, die jede mögliche Unterstützung für die Lernenden erbringt oder Interesse am Ergebnis haben.

### Unterauftragnehmer

Unternehmen oder freie Mitarbeiter, die Leistungen erbringen und eigene Rechnungen schreiben.

### Unterstützer

Personen, die Lernende im Lernprozess unterstützen und fördern um ihn zu ermöglichen.

### 3 Lerndienstleistungen

#### 3.1 Bestimmen des Lernbedarfes

##### **3.1.1 Allgemeines**

In allen Bereichen, in denen wir Lerndienstleistungen anbieten, wird eine Lernbedarfsanalyse durchgeführt. Dabei prüfen wir auch nationale Vorgaben. Durch dieses Vorgehen gewährleisten wir eine effektive Ausrichtung unserer Angebote.

**siehe auch:**

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

##### **3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien**

Bevor wir eine Zusage zu einer Lerndienstleistung abgeben stellen wir die folgenden Punkte sicher:

- ⇒ Die Durchführung einer Qualifikationsanalyse der Lernenden mit
  - der Erfassung bisheriger Aus- und Weiterbildungen
  - Bisherige Lernerfahrungen
  - Qualifikationen und Zeugnisse
  - der Erhebung der Daten mit legitimen Mitteln.
- ⇒ Ermittlungen von Angaben die zur Durchführung wichtig sind wie:
  - Ziele
  - Wünsche
  - Anforderungen interessierter Parteien (Sponsoren, Gesetzgeber, Öffentlichkeit...)
- ⇒ Wenn sinnvoll der Umfang der Unterstützung der Lernenden um Ihren Lernbedarf und ihre Lernziele zu bewerten.
- ⇒ Ermittlung besonderer Anforderungen wie
  - Sprachliche Einschränkungen
  - Kulturelle Besonderheiten
  - Lese- und Schreibfertigkeiten
  - Einschränkungen aufgrund von Behinderungen
  - Zugänglichkeitsrichtlinien [WEB-Inhalte (WCAG)]
- ⇒ Erfassung von Erwartungen der interessierten Parteien wie umzugehen ist mit:
  - Fertigkeiten, Kompetenzen und Erkenntnissen,
  - Arbeitsplatzbezogenen Aufgaben / Verantwortlichkeiten und
  - Erfolgsindikatoren aus der Sicht des Sponsors.
- ⇒ Eine vertragliche Grundlage für die Lerndienstleistung abgeschlossen wird.

Unter Berücksichtigung dieser Anforderungen führen wir ein Curriculum, welches alle Faktoren an einen üblichen Ablauf beachtet.

##### **3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess**

Wir stellen sicher dass der Lernprozess allen interessierten Parteien gerecht ist.

Alle verfügbaren Mittel und Informationen um eine zielgruppengerechte Gestaltung zu realisieren werden festgelegt. Beispiele hierfür sind: Notwendige Kenntnisse, spezielle Erfordernisse und Infrastruktur).

Unsere Lernmethoden und Lernmaterialien sind geeignet und fachlich geeignet um das Lernziel optimal zu erreichen.

Die Lerninhalte sowie der Lernprozess werden ständig nach den Ergebnissen ausgerichtet.

Der Bedarf und die Ergebnisse werden ermittelt und im Curriculum sowie im Lehrtagebuch hinterlegt.

**siehe auch:**

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

Formblatt "Lehrtagebuch" (3.2.2)

### 3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen

#### 3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistung

Ziele und Umfang von zielgruppengerechten Lernergebnissen sowie deren angewendeten Lehrmethoden sind festgelegt und werden mit den interessierten Parteien kommuniziert. Beispiel: Flyer, Internetseite, festgelegte Ausbildungskonzepte / Ausbildungsstandards.

Im Curriculum sind die Ergebnisse hinterlegt.

**siehe auch:**

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

#### 3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers

Die Mittel zur Unterstützung des Lerntransfers werden im Curriculum festgelegt. Der Lerntransfer wird laufend überwacht, bewertet und dokumentiert. Dabei werden die interessierten Parteien, so weit möglich berücksichtigt. Die Vorgaben sind im Curriculum hinterlegt. In den Lehrtagebüchern werden die Ergebnisse vermerkt.

**siehe auch:**

Formblatt "Lehrtagebuch" (3.2.2)

#### 3.2.3 Planen des Curriculums

Wir haben für jeden Lernbereich ein Curriculum erstellt.

Das jeweilige Curriculum berücksichtigt die folgenden Punkte:

- ⇒ Instrumente der Evaluation entsprechend der Lernziele und Lernergebnisse,
- ⇒ Lernmethoden inkl. selbstbestimmtes Lernen,
- ⇒ Ziele und Anforderungen,
- ⇒ Die Eignung in Bezug auf die Lernenden,
- ⇒ die Berücksichtigung von unterschiedlichen Ergebnissen,

Projektname:

#### Inhaltsverzeichnis

Die Durchführung einer Qualifikationsanalyse der Lernenden mit: .....	2
Bisheriger Aus- und Weiterbildungen .....	2
Bisherige Lernerfahrungen.....	2
Qualifikationen und Zeugnisse.....	2
Erhebung der Daten ist legitim?.....	2
Ermittlungen von Angaben die zur Durchführung wichtig sind wie: .....	2
Ziele .....	2
Wünsche.....	2
Anforderungen interessierter Parteien (Sponsoren, Gesetzgeber, Öffentlichkeit...) .....	2
Umfang der Unterstützung der Lernenden um Ihren Lernbedarf und ihre Lernziele zu fördern....	2
Besonderer Anforderungen wie.....	2
Sprachliche Einschränkungen.....	2
Kulturelle Besonderheiten .....	2
Lese- und Schreibfertigkeiten .....	2
Einschränkungen aufgrund von Behinderungen.....	2
Zugänglichkeitsrichtlinien [WEB-Inhalte (WCAG)] .....	2
Erwartungen der interessierten Parteien: .....	3
Fertigkeiten, .....	3
Kompetenzen, .....	3
Erkenntnissen,.....	3
Arbeitsplatzbezogenen Aufgaben .....	3
Verantwortlichkeiten .....	3
Erfolgsindikatoren aus der Sicht des Sponsors. ....	3
Eine vertragliche Grundlage für die Lerndienstleistung abgeschlossen wird.....	3

**Die Durchführung einer Qualifikationsanalyse der Lernenden mit:**

*Bisheriger Aus- und Weiterbildungen*

*Bisherige Lernerfahrungen*

*Qualifikationen und Zeugnisse*

*Erhebung der Daten ist legitim?*

**Ermittlungen von Angaben die zur Durchführung wichtig sind wie:**

*Ziele*

*Wünsche*

*Anforderungen interessierter Parteien (Sponsoren, Gesetzgeber, Öffentlichkeit...)*

**Umfang der Unterstützung der Lernenden um Ihren Lernbedarf und ihre Lernziele zu fördern.**

**Besonderer Anforderungen wie**

*Sprachliche Einschränkungen*

*Kulturelle Besonderheiten*

*Lese- und Schreibfertigkeiten*

*Einschränkungen aufgrund von Behinderungen*

*Zugänglichkeitsrichtlinien [WEB-Inhalte (WCAG)]*

**Erwartungen der interessierten Parteien:**

*Fertigkeiten,*

*Kompetenzen,*

*Erkenntnissen,*

*Arbeitsplatzbezogenen Aufgaben*

*Verantwortlichkeiten*

*Erfolgsindikatoren aus der Sicht des Sponsors.*

**Eine vertragliche Grundlage für die Lerndienstleistung abgeschlossen wird.**

Erfasst am:

Mit Sponsor besprochen am:

Maßnahmen:

Freigegeben, Unterschrift

## 4.1 Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
MA	Leitung	<p>Start</p> <p>Dokument neu erfassen oder überarbeiten</p> <p>Handelt es sich um ein neues Dokument?</p> <p>Ja</p> <p>alte Dokumente vernichten</p> <p>Stempelung "alt"</p> <p>Ablage Archiv / Datensicherung</p> <p>Fachliche Prüfung</p> <p>Revisionsstand erhöhen (+1)</p> <p>Fachliche und inhaltliche Prüfung i. O.?</p> <p>Ja</p> <p>Muss aufgrund des Inhalts eine Schulung erfolgen?</p> <p>Nein</p> <p>Überarbeitung</p> <p>PA "Schulung intern"</p> <p>Ausgabe</p> <p>Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen</p> <p>Ende</p>	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Erfasser des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit.
MA	Leitung		FB Dokumente und Aufzeichnungen	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert.
MA	Leitung		Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftliche Kennzeichnung ist ebenfalls möglich.
MA	Leitung		Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung.
MA	Leitung		Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen . Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit.
MA	Leitung		Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet.
MA	Leitung		Neues Dokument, PA "Schulung intern"	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gem. PA "Schulung intern" verfahren.
MA	Leitung		Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen.
MA	Leitung		Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen.

## 4.2 Beschaffung externe Ausbilder

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Leitung Ext. Doz. Q-Man FBL Q-Man Leitung Ext. Doz. Org.	FBL FBL FBL FBL FBL Leitung Org. Org.	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Bedarf[Bedarf]     Bedarf --&gt; Dozent{Dozent vorhanden?}     Dozent -- Ja --&gt; Angebot[Angebot einholen]     Dozent -- Nein --&gt; Recherche[Recherche Lieferanten]     Angebot --&gt; Ist{Ist das Angebot i.O.?}     Ist -- Ja --&gt; Durchf[ Durchführung einer Ausbildungsprobe]     Ist -- Nein --&gt; Ende([Ende])     Durchf --&gt; Geeignet{Dozent geeignet?}     Geeignet -- Ja --&gt; Freigabe[Freigabe]     Geeignet -- Nein --&gt; Ende     Freigabe --&gt; Datenpflege[Datenpflege]     Datenpflege --&gt; Ende     Recherche --&gt; Angebot     Recherche --&gt; Ende   </pre>	<p>FB Curriculum</p> <p>FB Liste der Dozenten</p> <p>Internet, freie Angebote</p> <p>Angebote, Unterlagen</p> <p>Unterlagen des externen Dozenten</p> <p>Unterlagen des externen Dozenten</p> <p>Dozentenvertrag Vorlage, FB Schweigepflichtserklärung FB Liste der Dozenten</p>	<p>Bedarf an externen Kräften ist vorhanden.</p> <p>Aus der Liste kann entnommen werden, ob es zum Thema einen externen Dozenten gibt.</p> <p>Das Angebot wird bei mindestens 2 verschiedenen Dozenten eingeholt.</p> <p>Es wird im Wesentlichen das wirtschaftliche Angebot geprüft.</p> <p>Der Dozent kann das Thema selbst wählen, Dauer mindestens 20 Minuten. Bewertung durch FBL, Q-Man und die Leitung.</p> <p>Dozent ist geeignet, wenn er die Vorstellungen aller Beteiligten entspricht.</p> <p>Abschluss eines Vertrages, Übergabe der Schweigepflichtserklärung.</p> <p>Ständige Bewertung bestehender Dozenten und Aufnahme neuer Dozenten in FB "Liste der Dozenten".</p>

Für die Qualität unserer Lerndienstleistungen haben wir einen Mechanismus eingeführt, um das Niveau unserer Lerndienstleistungen ständig zu verbessern. Wir halten laufend Kontakt mit interessierten Parteien, um die Bedürfnisse der Lernenden in idealer Weise zu erfüllen. Unser ständiges Streben nach Verbesserung soll unseren Lernenden die stete Verbesserung ihrer Kenntnisse gewährleisten.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Alle Mitarbeiter/-innen, externe Dozent/-innen und Unterauftragnehmer haben die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Durchführung unserer Lerndienstleistungen mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Lernenden sowie der Sponsoren und damit für den dauerhaften Erfolg unserer Einrichtung.

---

Ort, Datum

Unterschrift, Leitung

## 4.7 Interne Kommunikation

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Team	Leitung	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Einberufung[Einberufung interne Kommunikation]     Einberufung --&gt; BesprechungAlten[Besprechung der alten Maßnahmenpläne]     BesprechungAlten --&gt; Decision1{Punkt gemäß Termin abgearbeitet?}     Decision1 -- Ja --&gt; BesprechungNeuer[Besprechung neuer Punkte]     BesprechungNeuer --&gt; Decision2{Sind Maßnahmen festzulegen?}     Decision2 -- Ja --&gt; FestlegenMaßnahmen[Festlegen von Maßnahmen]     FestlegenMaßnahmen --&gt; ErstellungMaßnahmenplan[Erstellung Maßnahmenplan]     ErstellungMaßnahmenplan --&gt; ErstellungProtokoll[Erstellung Protokoll]     ErstellungProtokoll --&gt; FestlegenKommunikation[Festlegen der nächsten internen Kommunikation]     FestlegenKommunikation --&gt; AusgabeKopien[Ausgabe Kopien]     AusgabeKopien --&gt; Ende([Ende])     Decision1 -- Nein --&gt; PA[Vorbeuge-Korrekturmaßnahmen]     PA --&gt; BesprechungNeuer     Decision2 -- Nein --&gt; InformelleBesprechung[informelle Besprechung]     InformelleBesprechung --&gt; FestlegenMaßnahmen     FestlegenMaßnahmen --&gt; PA     PA --&gt; BesprechungNeuer     </pre>	FB Protokoll Besprechung	Einzel- oder Routine-Kommunikation gemäß Plan oder außerordentlichem Anlass.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan	Bei Bedarf Besprechung von Punkten der letzten internen Kommunikation.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan, PA „Vorbeuge-Korrekturmaßnahmen“	Falls Termin oder Maßnahme nicht eingehalten wird, weiter gemäß PA „Störungen im Ablauf“ verfahren.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung	Bei größeren Besprechungen mit Agenda muss die Leitung vor Ort sein.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung	Prüfung durch Entscheidungsträger. Ist die Besprechung rein informell, sind keine Maßnahmen festzulegen.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan	Maßnahmen müssen geeignet sein, um das gewünschte Ziel zu erreichen. Festlegung erfolgt gemäß FB Maßnahmenplan.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan	Detaillierte Schilderung des Problems, der Maßnahme, des Termins und der Verantwortlichen.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan	Protokoll gem. FB Protokoll Besprechung.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung	Falls neue Besprechung notwendig ist, wird der Termin im Protokoll eingetragen.
MA	Leitung		FB Protokoll Besprechung, FB Maßnahmenplan	Information aller Mitarbeiter/-innen. Die Erkenntnisse gehen in FB "Managementbewertung" ein.