

Inhaltsverzeichnis

Teil A: Allgemeiner Teil.....	7
Verbindlichkeitserklärung	9
Erklärung zur Zuverlässigkeit.....	10
Darstellung der Einrichtung.....	11
Unsere Leistungen	11
Räumlichkeiten	12
Gender Mainstreaming	12
Angesprochener Personenkreis.....	12
Rechtsstellung der Teilnehmer.....	13
Kooperationen mit dem Arbeitsmarkt	13
Personal	14
Kommunikation	15
Aufbau- und Ablauforganisation	15
Qualitätsentwicklung durch Kooperation	15
Qualitätsmanagementsystem	16
Prozesslandschaft	16
 Teil B: System zur Sicherung der Qualität.....	 19
1. Managementprozesse	19
1.1 Leitbild	20
1.2 Konzeption	22
1.3 Organisationsziele	24
1.4 Managementbewertung.....	26
1.5 Interne Audits	28
1.6 Fortbildung	30
2. Kernprozesse	33
2.1 Informationsgespräch	34
2.2 Fachausschuss	36
2.3 Eingangsverfahren	40
2.4 Berufsbildungsbereich.....	44
2.5 Vermittlung Arbeitsmarkt.....	46
3. Unterstützungsprozesse.....	49
3.1 Theoretische Unterweisung	50
3.2 Fachpraktische Ausbildung	52
3.3 Befragung	54
3.4 Entwicklungsplanung.....	56
3.5 Beschwerdemanagement.....	58
3.6 Fehlermanagement	60

3.7 Lenkung der Dokumente	62
3.8 Lenkung der Aufzeichnungen	64
Teil C: Anhang	67
Checkliste Trägerzulassung AZAV.....	68
Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV)	83
Empfehlungen des Anerkennungsbeirats	93
Verwendete Abkürzungen.....	100
Autor.....	101
WfbM Qualität Plus	101
Herausgebende Stelle	102