

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Autorenporträts | V |
| 1 Einführung | 1 |
| 2 Welche Alternativen einer internationalen Zertifizierung bestehen für Bildungseinrichtungen? | 3 |
| 2.1 Ersatz für die DIN ISO 29990:2010-12 | 3 |
| 2.2 Passt die Norm DIN ISO 29993:2018-10 für unsere Organisation? | 4 |
| 2.3 Passt die Norm DIN ISO 21001:2021-02 für unsere Organisation? | 5 |
| 2.4 Was sind die wesentlichen Unterschiede der DIN ISO 21001:2021-02 zur DIN ISO 29990:2010-12 und zur DIN EN ISO 9001:2015-11? | 7 |
| 3 Hintergründe und internationale Erfahrungen zur ISO 21001:2018 | 12 |
| 3.1 Entwicklung und Ziele | 12 |
| 3.2 Internationale Erfahrungen zur ISO 21001:2018 | 13 |
| 3.3 Verschiedene Perspektiven beim Umstieg auf die DIN ISO 21001:2021-02 | 16 |
| 4 Kontext der Organisation | 19 |
| 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes | 19 |
| 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien | 23 |
| 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen | 27 |
| 4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) | 29 |
| 5 Führung | 34 |
| 5.1 Führung und Verpflichtung | 34 |
| 5.1.1 Allgemeines | 35 |
| 5.1.2 Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern | 40 |
| 5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf | 43 |
| 5.2 Politik | 45 |
| 5.2.1 Entwicklung der Politik | 45 |
| 5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie | 47 |
| 5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation | 49 |
| 6 Planung | 55 |
| 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen | 55 |
| 6.2 Ziele einer Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung | 64 |
| 6.3 Planung von Änderungen | 73 |
| 7 Unterstützung | 75 |
| 7.1 Ressourcen | 75 |
| 7.1.1 Allgemeines | 75 |
| 7.1.2 Personal | 77 |
| 7.1.3 Infrastruktur | 79 |
| 7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen | 80 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 7.1.5 | Ressourcen zur Überwachung und Messung | 83 |
| 7.1.6 | Wissen der Organisation | 86 |
| 7.2 | Kompetenz | 93 |
| 7.2.1 | Allgemeines..... | 93 |
| 7.2.2 | Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf | 98 |
| 7.3 | Bewusstsein | 101 |
| 7.4 | Kommunikation..... | 103 |
| 7.4.1 | Allgemeines..... | 103 |
| 7.4.2 | Kommunikationszwecke..... | 106 |
| 7.4.3 | Kommunikationsvereinbarungen..... | 110 |
| 7.5 | Dokumentierte Information | 117 |
| 7.5.1 | Allgemeines..... | 117 |
| 7.5.2 | Erstellen und Aktualisieren | 118 |
| 7.5.3 | Lenkung Dokumentierter Information | 118 |
| 8 | Betrieb..... | 127 |
| 8.1 | Betriebliche Planung und Steuerung..... | 127 |
| 8.1.1 | Allgemeines..... | 129 |
| 8.1.2 | Spezifische Ablaufplanung und Kontrolle von Bildungsprodukten und -dienstleistungen | 132 |
| 8.1.3 | Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf | 137 |
| 8.2 | Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen | 139 |
| 8.2.1 | Bestimmung von Anforderungen für Bildungsprodukte und -dienstleistungen | 139 |
| 8.2.2 | Mitteilung der Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen | 141 |
| 8.2.3 | Änderungen von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen | 147 |
| 8.3 | Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen..... | 148 |
| 8.3.1 | Allgemeines..... | 148 |
| 8.3.2 | Entwicklungsplanung..... | 150 |
| 8.3.3 | Entwicklungseingaben..... | 153 |
| 8.3.4 | Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung | 155 |
| 8.3.5 | Entwicklungsergebnisse | 165 |
| 8.3.6 | Entwicklungsänderungen..... | 167 |
| 8.4 | Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen | 169 |
| 8.4.1 | Allgemeines..... | 169 |
| 8.4.2 | Art und Umfang der Steuerung | 177 |
| 8.4.3 | Informationen für externe Anbieter..... | 185 |
| 8.5 | Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen | 187 |
| 8.5.1 | Steuerung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen | 187 |
| 8.5.2 | Identifizierung und Rückverfolgbarkeit | 201 |
| 8.5.3 | Eigentum der Interessierten Parteien | 203 |
| 8.5.4 | Erhaltung..... | 205 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 8.5.5 | Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden..... | 208 |
| 8.5.6 | Überwachung von Änderungen in den Bildungsprodukten und -dienstleistungen | 213 |
| 8.6 | Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen..... | 214 |
| 8.7 | Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse..... | 216 |
| 9 | Bewertung der Leistung..... | 220 |
| 9.1 | Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung..... | 220 |
| 9.1.1 | Allgemeines..... | 221 |
| 9.1.2 | Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter | 223 |
| 9.1.3 | Andere Überwachungs- und Messanforderungen | 228 |
| 9.1.4 | Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung..... | 231 |
| 9.1.5 | Analyse und Bewertung | 238 |
| 9.2 | Internes Audit | 244 |
| 9.2.1 | Audit, Auditarten und Audittypen | 245 |
| 9.2.2 | Auditprogrammplanung | 249 |
| 9.3 | Managementbewertung..... | 251 |
| 9.3.1 | Allgemeines..... | 251 |
| 9.3.2 | Eingaben für die Managementbewertung..... | 251 |
| 9.3.3 | Ergebnisse der Managementbewertung | 252 |
| 10 | Verbesserung | 257 |
| 10.1 | Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen | 257 |
| 10.2 | Fortlaufende Verbesserung | 262 |
| 10.3 | Möglichkeiten zur Verbesserung..... | 267 |
| 11 | Exkurse zu den einzelnen Abschnitten | 270 |
| 12 | Ausblick..... | 319 |
| | Quellenverzeichnis | 320 |