

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