

# Inhalt

	Seite
<b>1      Servicestandard und Managementsystem – Merkmale, Entstehung, Anwendungsbereich und Nutzen .....</b>	<b>1</b>
1.1   Merkmale .....	1
1.2   Entstehung .....	1
1.3   Anwendungsbereich .....	2
1.4   Nutzen .....	3
<b>2      Partizipative Vorgehensweise und Orientierung auf den Lernprozess als entscheidende Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements .....</b>	<b>7</b>
2.1   Partizipative Vorgehensweise .....	7
2.2   Prozessorientierung und Outcome .....	9
<b>3      DIN ISO 29990:2010-12 Originaltext .....</b>	<b>11</b>
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
<b>4 Umsetzungshilfen für die einzelnen Anforderungen der DIN ISO 29990 .....</b>	<b>35</b>
<b>5 Instrumente für die Einführung und Verbesserung des Qualitätsmanagements .....</b>	<b>67</b>
5.1 Entwicklung der Strategie und Geschäftsziele .....	67
5.2 Analyse der externen Bedingungen – Markt und Kundenanforderungen .....	68
5.2.1 Analysefelder .....	68
5.2.2 Marktanalyse .....	69
5.2.3 Konkurrenzanalyse .....	69
5.2.4 Umfeldanalyse .....	70
5.3 Analyse der internen Bedingungen und Potenziale .....	71
5.4 Personalentwicklung .....	72
5.5 Ressourcenbereitstellung .....	81
5.6 Gestalten der Lerndienstleistungen .....	83
5.6.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen .....	83
5.6.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers ...	84
5.6.3 Planen des Curriculums .....	84
5.7 Umsetzen von Lerndienstleistungen .....	85
5.8 Monitoring – Überprüfung und Steuerung des Lernens .....	86
5.9 Evaluation des Lernens, der Lerndienstleistung und der Organisation .....	87
5.9.1 Evaluation des Lernens .....	87
5.9.2 Evaluation der Lerndienstleistung .....	87
5.9.3 Evaluation des Lerndienstleisters .....	88
5.10 Anpassen und Optimieren – Ableitung von Schlussfolgerungen aus den vorangegangenen Prozessen und Vorbereitung der kontinuierlichen Verbesserung (KVP) .....	91
<b>6 Zertifizierung .....</b>	<b>93</b>
6.1 Allgemeines .....	93
6.2 Warum Zertifizierung? .....	93
6.3 Wer sollte zertifizieren? .....	94
6.4 Von der Einführung des Managementsystems zur Zertifizierung .....	95
6.5 Gegenstand der Zertifizierung .....	96
6.5.1 Auditprogramme .....	96
6.5.2 Auditkriterien .....	97
6.5.3 Normative Verweisungen .....	97
6.5.4 Ausschlüsse .....	97

	Seite
<b>6.6 Dokumentation</b> .....	99
6.6.1 Allgemeines .....	99
6.6.2 Dokumente .....	100
6.6.3 Managementhandbuch .....	101
6.6.4 Verfahrens- und Prozessbeschreibungen .....	102
<b>6.7 Wann ist der LDL fit für die Zertifizierung?</b> .....	103
<b>6.8 Ablauf der Zertifizierung</b> .....	103
<b>6.9 Was ist ein Audit und wie wird das Audit durchgeführt?</b> .....	107
<b>7 Crossreferenz-Tabellen</b> .....	109
7.1 DIN ISO 29990:2010-12 zur PAS 1037:2004-04 .....	109
7.2 AZWV zur DIN ISO 29990:2010-12 .....	117
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	123
<b>Literatur</b> .....	125