

Inhalt

	Seite
1 Servicestandard und Managementsystem – Merkmale, Entstehung, Anwendungsbereich und Nutzen	1
1.1 Merkmale	1
1.2 Entstehung	1
1.3 Anwendungsbereich	2
1.4 Nutzen	3
2 Partizipative Vorgehensweise und Orientierung auf den Lernprozess als entscheidende Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	7
2.1 Partizipative Vorgehensweise	7
2.2 Prozessorientierung und Outcome	9
3 DIN ISO 29990:2010-12 Originaltext	11
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
4 Umsetzungshilfen für die einzelnen Anforderungen der DIN ISO 29990	35
5 Instrumente für die Einführung und Verbesserung des Qualitätsmanagements	67
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
6 Zertifizierung	93
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
6.6 Dokumentation	99
6.6.1 Allgemeines	99
6.6.2 Dokumente	100
6.6.3 Managementhandbuch	101
6.6.4 Verfahrens- und Prozessbeschreibungen	102
6.7 Wann ist der LDL fit für die Zertifizierung?	103
6.8 Ablauf der Zertifizierung	103
6.9 Was ist ein Audit und wie wird das Audit durchgeführt?	107
7 Crossreferenz-Tabellen	109
7.1 DIN ISO 29990:2010-12 zur PAS 1037:2004-04	109
7.2 AZWV zur DIN ISO 29990:2010-12	117
Stichwortverzeichnis	123
Literatur	125