

Weiterbildung organisieren	QM für Weiterbilder	
0. Einleitung		5
1. Weiterbildung soll weiter bilden		7
1.1 Bedeutung von Weiterbildung		7
Aspekte von Weiterbildung		8
1.2 Aufgaben einer Weiterbildungsorganisation		9
1.3 Begriffe		10
Zusammenfassung		11
2 Warum Qualitätsmanagement helfen kann		15
2.1 Gründe für QM / Deming		16
Der Deming`sche Zyklus		16
2.2 TQM und EFQM		18
TQM-Modell der EFQM		19
Zusammenfassung		23
3 Qualität in Phasen und Modellen		25
3.1 Der Qualitätskreis / das Phasenmodell		25
3.2. Die Planungsphase		27
3.2.1 Bedarfsermittlung und Angebot		27
3.2.2 Konzepterstellung und Lehrgangsplanung		29
Erwerb von Schlüsselqualifikationen		30
Organisatorische Rahmenbedingungen		31
3.2.3 Weiterbildungsinformation und Teilnehmergewinnung		32
3.3 Die Durchführungsphase		33
3.3.1 Dienstleistungsmerkmale einer Weiterbildung und QM		34
3.3.2 Aspekte bei der Maßnahmendurchführung		36
3.4 Die Nutzungsphase - Transferunterstützung und abschließende Evaluation		37
Zusammenfassung		39
4 Die QM-Norm von 2000: Forderungen an das QM-System		41
Die acht Grundsätze		41
Die Normenstruktur		42
Anwendungsbereich der 9001		45
Ausschluß von Forderungen		46
4.1 Forderungen an das QM-System		47
4.2 Forderungen an die Dokumentation		48
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch		50
4.2.3 Lenkung der Dokumente		52
4.2.4 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen		54
5 Forderungen an das Management		57
5.1 Verpflichtung der Leitung		57
5.2 Kundenorientierung		58
5.3 Qualitätspolitik, 5.4 Planung, Qualitätsziele		60
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation		62
5.5.2 Geschäftsleitungsbeauftragter		63
5.5.3 Interne Kommunikation		64
5.6 Managementbewertung		65

6	Management von Ressourcen	67
6.1	Bereitstellung von Ressourcen	67
6.2	Personelle Ressourcen	67
6.2.2	Fähigkeit, Bewußtsein und Schulung	68
6.3	Infrastruktur	70
6.4	Arbeitsumgebung	71
7	Produktrealisierung	73
7.1	Planung der Produktrealisierung	73
7.2	Kundenbezogene Prozesse	74
7.2.3	Kommunikation mit den Kunden	75
7.3	Entwicklung	76
	Marktanalyse	77
	Planungsteam	77
	Projektgespräche	77
	Vorgaben	78
	Designergebnis	78
	Designverifizierung	78
	Designvalidierung	78
	Designänderungen	79
7.4	Beschaffung	79
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	81
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten	83
7.5.4	Eigentum des Kunden	84
7.5.5	Produkterhaltung	85
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	86
8	Messung, Analyse und Verbesserung	89
8.1	Allgemeines	89
8.2.1	Kundenzufriedenheit	91
8.2.2	Interne Qualitätsaudits	92
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen,	93
8.2.4	Überwachung und Messung des Produktes	93
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte	96
8.4	Datenanalyse	98
8.5	Ständige Verbesserung und Korrektur- und Vorbeuge- maßnahmen	99
9.	Was bedeutet die Einführung eines QM-Systems für Bildungsinstitute?	107
	Gesamtzusammenfassung Norm	117
10.	PAS 1032-1 und -2 Aus- und Weiterbildung unter besonderer Berücksichtigung von e-Learning	121
11.	BIBB-Checkliste zur Qualität beruflicher Weiterbildung	129
12.	Förderung beruflicher Weiterbildung SGB III	129
13.	Die PAS 1037 – das QM-Stufenmodell	139
14.	PAS, BIB, SGB III und andere WB-Typische Modelle	151
	Lösungen der Selbstkontrollaufgaben	153
	Abbildungsverzeichnis	155
	Literaturverzeichnis	157
	Glossar	161
	Stichwortverzeichnis	163