



# Qualitätsmanagementdokumentation (QM-Doku)

für

Qualitätsmanagementsysteme  
nach DIN EN ISO 9001:2015

am

Kaufmännischen  
Berufsbildungszentrum Dillingen



## 1 Vorwort

Die vorliegende Qualitätsmanagement-Dokumentation für berufliche Schulen im Saarland stellt eine Fortentwicklung der früheren Publikationen dar. Es berücksichtigt die Erfahrungen, die die Berufsbildungszentren bei der Einführung und Verbesserung von Qualitätsmanagementsystemen gemacht haben, ebenso wie die weiter entwickelten Rahmenvorgaben des Ministeriums für Bildung und Kultur.

Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 zielt auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ab, der sich auch auf die Qualitätsdokumentationen beziehen muss. Vor diesem Hintergrund sind Handbücher stetiger Veränderung unterworfen. Die vorliegende Musterdokumentation möchte daher lediglich einen Orientierungsrahmen bieten, innerhalb dem die Berufsbildungszentren ihr individuelles Profil abbilden und notwendige oder gewünschte Anpassungen vornehmen können und sollen. Dennoch soll der gemeinschaftliche Ansatz der Qualitätsentwicklung im beruflichen Schulwesen des Saarlandes erkennbar bleiben.

Die Implementierung des von der Wirtschaft entwickelten und normierten Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 ist an allen beruflichen Schulen des Saarlandes erfolgt. Auch die durch die Normrevision im September 2015 geforderten Dokumentationsergänzungen sind in dieser Version bereits berücksichtigt. Damit steht allen beteiligten Schulen eine Hilfestellung und Handreichung auf aktuellem Stand zur Verfügung.

Saarbrücken, im September 2016



Matthias Simmer  
Ministeriums für Bildung und Kultur, Referat D1  
Qualitätsmanagement an beruflichen Schulen

## 2 Allgemeines

### 2.1 Gender Erklärung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch und allen mit geltenden Unterlagen an vielen Stellen die männliche Form einer Personengruppe verwandt. Selbstverständlich sind hiermit auch die weiblichen Personen angesprochen.

### 2.2 Glossar

ADM	Administratoren der EDV (Netzwerk, Intra-/Internet)
AL	Abteilungsleiter (einschl. Stellvertreter/-in)
BBZ	Berufsbildungszentrum
BGJ	Berufsgrundbildungsjahr
BS	Berufsschule
BTR	Betreuer/-in
C_	Checkliste
DIN	Deutsches Institut für Normung
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EN	Europäische Norm
eSL	Erweiterte Schulleitung (SL, stvSL, AL, stvAL)
F_	Formblatt
FKO	Fortbildungskoordinator/-in
FKV	Fachkonferenzvorsitzender
FOS	Fachoberschule
HM	Hausmeister/-in
HWK	Handwerkskammer
I	Internet / Intranet
IHK	Industrie- und Handelskammer
ISO	International Organization for Standardization (Internationale Organisation für Normung)
KOB	Beauftragter für <b>Kooperationen</b> , <b>Organisation</b> und <b>Bildungswegeberatung</b>
KBBZ	Kaufmännisches Berufsbildungszentrum
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
L	Lehrer/-in
LTB	Lernteambeauftragter
KL	Klassenlehrer
MP	Beauftragter für Medienpädagogik
MBK	Ministerium für Bildung und Kultur
MU	Mitgeltende Unterlagen
ÖPR	Örtlicher Personalrat
PA	Prozessanweisung
PB	Pressebeauftragte(r)
PR	Personalrat
QBS	Qualitätsmanagement an beruflichen Schulen im Saarland
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
REF	Referendar/-in
SEK	Sekretariat
SL	Schulleitung (einschl. Stellvertreter/-in)
stv.	stellvertretender/stellvertretende
stvAL	stv. Abteilungsleiter/-in

stvSL      Stellvertretender Schulleiter/-in  
SV          Schülersvertretung  
VA          Veranstaltung (Fortbildung bzw. Schulung)  
VL          Vertrauenslehrer/-in  
VW          Vorschlagswesen

### 2.3 Selbstverpflichtung der Leitung und Genehmigung des Handbuchs

Die Schulleitung des Berufsbildungszentrums KBBZ Dillingen verpflichtet sich, durch geeignetes Handeln und eigenes Vorbild zur Identifikation des gesamten Kollegiums mit dem Qualitätsmanagementsystem beizutragen. Dies geschieht durch:

- Vereinbarung eines Leitbildes für die Schule, welche die wesentlichen Zielsetzungen (Qualitätsziele) und die Grundlagen zu deren Umsetzung (Qualitätspolitik) festschreibt
- Verfassen einer jährlichen Managementbewertung, die anhand geeigneter Analysen Auskunft über die Qualitätsentwicklung dieser Schule gibt und Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses festlegt
- Bereitstellung hierzu notwendiger materieller und personeller Ressourcen, soweit dies im Lenkungsbe-  
reich der Schulleitung liegt.

Der Schulleiter des Berufsbildungszentrums KBBZ Dillingen genehmigt die erstellte Qualitätsmanagement-Dokumentation und setzt sie hiermit in Kraft. Sie dokumentiert das Qualitätsmanagementsystem des KBBZ Dillingen und legt die Anforderungen und Abläufe für alle Bereiche auf der Basis der DIN EN ISO 9001 fest.

Der Schulleiter des KBBZ Dillingen achtet besonders darauf, dass die Vorgaben des Handbuchs und der weiter gültigen Dokumente, wie Prozessanweisungen, auf dem neuesten Stand und für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Daher weist der Schulleiter hiermit die Mitarbeiter an, den Vorgaben des QMH zu folgen sowie durch Vorschläge und Verbesserungen die Dienstleistung ständig zu verbessern.

Die Freigabe der Dokumentation erfolgt in geeigneter Weise durch die verantwortlichen Personen.



### 3 Das Qualitätsmanagementsystem

#### 3.1 Allgemeine Anforderungen an das QMS

Das Qualitätsmanagementsystem dieses KBBZ ist an dieser Norm ausgerichtet und prozessorientiert aufgebaut. Die Dokumentation untergliedert sich in:

- Teil I Allgemeine Beschreibung des QMS und
- Teil II QM – Prozessanweisungen (im Intranet)

Zur Unterstützung der Ablauforganisation in allen Bereichen dienen Checklisten, Informationen und Formulare, welche von der Schule erstellt und durch entsprechende Entscheidung des Schulleiters den verbindlichen Qualitätsdokumentationen zugefügt werden.

Aufgrund der verfassungsmäßigen und rechtlichen Verortung von Schulen im Saarland sowie aus organisatorischen Gründen sind einige der DIN EN ISO 9001 relevante Prozesse aus dem des QMS ausgegliedert. Es sind dies Prozesse zur/zum

- Personalbeschaffung- und bewirtschaftung
- Personalverwaltung
- Beschaffung bei größeren Investitionsgütern
- Betrieb von Kiosk/Cafeteria, Fremdnutzung
- Reinigungsdienst
- Entsorgung
- Sozialpädagogischen Betreuung am Dualen BGJ.

Die Lenkung dieser Prozesse ist durch die jeweils geltenden rechtlichen Festlegungen (Gesetz, Verordnungen, etc.) sichergestellt. Die jeweiligen Schnittstellen zum QMS der Schule sind in entsprechenden Prozessanweisungen definiert.

#### 3.2 Kundenorientierung, Erwartungen interessierter Parteien

Die Schulleitung ermittelt kontinuierlich durch geeignete in dieser Dokumentation festgelegte Maßnahmen die Erwartungen der Schüler, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe sowie interessierter Parteien gegenüber der Schule und bindet die hier gewonnen Erkenntnisse nach Möglichkeit in ihre Entscheidungen über einzelne Maßnahmen ein.

#### 3.3 Qualitätspolitik

Das KBBZ und seine Mitarbeiter sehen als ihre zentrale Aufgabe an:

- die Erziehung und ganzheitliche Bildung junger Menschen
- deren Qualifikation gemäß den jeweils geltenden Standards
- die Begleitung ihrer Entwicklung zu mündigen und verantwortungsbereiten Bürgern
- die Optimierung ihrer professionellen Zugangs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- die Gewährung von Hilfsangeboten auch in Fragen, die den Bildungsprozess mittelbar beeinflussen.

Alle schulischen Aktivitäten und Strategien orientieren sich direkt oder indirekt an der Erfüllung dieser zentralen Aufgabe.

Zur Erzielung optimaler Ergebnisse verpflichtet sich das KBBZ,

- alle die Qualität der schulischen Bildungsarbeit betreffenden Tätigkeiten durch geeignete Prozessanweisungen abzubilden und sich in der Durchführung stets an diesen zu orientieren,
- die Qualifikation der Mitarbeiter durch geeignete Fortbildungsaktivitäten stets auf aktuellem Stand und auf dem in der jeweiligen Fachrichtung erforderlichen Niveau zu erhalten,

- Didaktik und Methodik auf aktuellem wissenschaftlichen Entwicklungsstand anzuwenden und die Lehrkräfte entsprechend zu qualifizieren und zu unterstützen,
- für eine angemessene, den Lernprozess unterstützende Lernumgebung Sorge zu tragen und
- gegenüber den Kunden ein Maximum an Transparenz zu gewährleisten und sich an ihren Belangen zu orientieren.

Als Kunden betrachtet das KBBZ

- alle Schüler in den unterschiedlichen Schulformen,
- deren Erziehungsberechtigte bzw. ehemalige Erziehungsberechtigte, soweit die Schüler das 21. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und
- die Betriebe und Unternehmen, die im Rahmen von dualen Ausbildungen oder Praktika mit der Schule kooperieren.

Als interessierte Parteien Interessierte Parteien betrachtet das KBBZ Dillingen zum Beispiel

- ehemalige Erziehungsberechtigte
- den Schulträger
- die Kammern etc.

Eine genaue Auflistung interessierter Parteien des BBZ wird im Teil zwei der QM-Dokumentation dargelegt.

Offenheit für Kritik und Verbesserungsansätze sind Voraussetzung, Prozesse zur ständigen Verbesserung anzuregen und aufrecht zu erhalten. Alle Kunden und Mitarbeiter werden am ständigen Verbesserungsprozess beteiligt. Schulleitung und Mitarbeiter tragen in ihrem jeweiligen Aufgabenbereich die Verantwortung für die Umsetzung der gesetzten Ziele.

Die übergeordneten Leitziele des KBBZ entsprechen den vom zuständigen Referat des MBK veröffentlichten Vorgaben und wurden in einem schulinternen Kommunikationsprozess und unter Berücksichtigung von Kundenanforderungen und –rückmeldungen ergänzt. Sie werden fortdauernd auf ihre Angemessenheit hin überprüft.

Als Konkretisierung dieser Leitziele setzt sich das KBBZ Jahresziele, über deren Erfüllungsgrad die Schulleitung im Rahmen der Managementbewertung Auskunft gibt. Zur Erfüllung der Jahresziele erfolgt eine regelmäßig fortgeschriebene Qualitätsplanung in der Steuerungsgruppe des KBBZ. Leit- und Jahresziele werden allen Mitarbeitern in geeigneter Weise zur Kenntnis gebracht; alle Mitarbeiter sind ihrerseits verpflichtet, an der Realisierung der Ziele in gebotener Weise mitzuarbeiten.

### 3.4 Leitziele

Qualitätsziele einer Schule müssen die wesentlichen bildungspolitischen Zielsetzungen, z. B. im Hinblick auf ein neues Verständnis von Schule und schulischer Verantwortung, widerspiegeln. Diese Zielvorstellungen sind Ausgangspunkt der Qualitätsentwicklung und damit handlungsleitend für alle qualitätsrelevanten Aktivitäten der Schule. Die formulierten und vereinbarten Qualitätsziele sind der Rahmen, an dem sich der Erfolg oder Misserfolg der schulinternen Qualitätsentwicklung messen lassen muss. Die Entwicklung eines schulischen Qualitätsverständnisses ist für eine systematische Qualitätsentwicklung unentbehrlich.

Das KBBZ Dillingen steht zu der Verantwortung, in einem positiven schulischen Umfeld die Leistungs- und Qualitätsorientierung der Schule in einem ständigen Verbesserungsprozess zu optimieren und weiterzuentwickeln.

Wir verstehen uns dabei als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen mit hoher fachlicher und pädagogischer Qualifikation sowie aktueller, praxisnaher und innovativer technischer Ausstattung und fühlen uns folgenden **Leitziele**n verpflichtet:

- den Schülern bei all ihrem Handeln und Tun ein Vorbild zu sein
- ihre Aufgaben als Lehrer mit hoher Leistungsbereitschaft und Engagement zu erfüllen
- freundlich und hilfsbereit zu sein
- den Schülern mit positiver Grundhaltung zu begegnen sowie flexibel auf Wünsche und Probleme einzugehen
- die Schüler zu selbstständigen und verantwortungsbewussten Mitbürgern zu erziehen

- Pünktlichkeit, Ordnung und Sauberkeit sowie Leistungsbereitschaft und –willen als Grundvoraussetzung eines geordneten Schulbetriebs und damit für das Erreichen der beruflichen Kompetenzen für sich selbst zu verinnerlichen und bei den Schülern zu fördern
- sich gegen Gewalt, Drogen, Alkoholmissbrauch und Mobbing einzusetzen
- Partnerschaft und Kooperation im Umgang mit Kollegen und der Schulleitung zu pflegen
- mit dazu beizutragen, ein angenehmes, menschen- und umweltfreundliches Umfeld zu schaffen
- sich weiterzubilden, Wissen, Kenntnisse und Fähigkeiten ständig zu aktualisieren sowie neuen fachwissenschaftlichen und pädagogischen Entwicklungen innovativ und offen gegenüber zu stehen
- mit den vorhandenen Ressourcen pfleglich und verantwortungsvoll umzugehen.

### **3.5 Verantwortung und Organisation**

Die Zuständigkeiten und Funktionen innerhalb des KBBZ werden durch ein Organigramm festgelegt und dem Kollegium sowie den Kunden zur Kenntnis gebracht.

Den jeweils handelnden Personen wird die notwendige Vollmacht zur Erfüllung der ihnen in den Prozessbeschreibungen zugeteilten Aufgaben und Teilprozesse zugebilligt. Diese Zuteilung wird in den für einen gegebenen Prozess zitierenden Verfahren klar definiert. Bei Abwesenheit oder mangelnder Verfügbarkeit einer Funktionstragenden Person gilt die im Organigramm festgelegte Vertretungsregelung. Es wird gewährleistet, dass der vertretenden Person Wissen und Mittel zur Realisierung der Aufgaben und Teilprozesse verfügbar sind. Ist die Vertretung eines Funktionsträgers nicht gewährleistet, so bezeichnet der Schulleiter die für dessen Ersatz verantwortliche Person. Qualitätsdokumente, die Aufgaben und Verantwortungen zuteilen, werden der betroffenen Person unmittelbar nach ihrer Inkraftsetzung zur Kenntnis gebracht.

## **4 Eigentum des Kunden**

Solange sich Eigentum von Schülern, Betrieben oder sonstiger externer Personen bzw. Organisationen und Aufsicht oder in Gebrauch in unserem KBBZ befindet wird mit diesem sorgfältig umgegangen. Besonderes Augenmerk gilt in diesem Zusammenhang der Erfassung, Speicherung und Vernichtung personenbezogener Daten unserer Schüler. Diese sind entsprechend den gültigen Datenschutzrichtlinien und der relevanten Prozessanweisungen zu behandeln.