



Im Dezember 2010 wurde ein neues Managementsystem für Organisationen beliebiger Größe oder Einzelpersonen veröffentlicht, das auch alle Partner, die in die Erbringung dieser Dienstleistung einbezogen sind, einschließt.

Der neue internationale Standard DIN ISO 29990:2010 hat viele Gemeinsamkeiten mit der ISO 9001:2008, stellt allerdings die Anforderungen an Lernprogramme und – prozesse in den Mittelpunkt und beschreibt die Anforderungen an das Management des Leistungsdienstleisters. Diese „Bildungsnorm“ richtet sich somit vorrangig an alle Bildungsträger, die nicht-formale Bildung oder Trainings / organisierte und nachhaltige Bildungsaktivitäten anbieten.

Hauptbestandteile der DIN ISO 29990:2010 sind:

Anforderungen an Lernprogramme und – prozesse

- Bestimmen des Lernbedarfs
- Gestaltung der Lernangebote
- Erbringen von Lerndienstleistungen (Vertiefung nächste Folie)
- Überwachung der Umsetzung von Lerndienstleistungen
- Evaluation durch Lerndienstleistende
 - Evaluation des Lernens
 - Evaluation der Lerndienstleistung

Anforderungen an das Management des Leistungsdienstleisters

- Allgemeine Managementanforderungen
- Strategie und Unternehmensmanagement
- Managementbewertung
- Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen
- Finanzmanagement und Risikomanagement
- Personalmanagement
- Kommunikationsmanagement (intern/extern)
- Ressourcenmanagement
- Interne Audits
- Feedback der Interessenten und Betroffenen

Ihr Nutzen bei der Implementierung der DIN ISO 29990:2010:

- Internationale Marktfähigkeit
- Erfüllung nationalen Zertifizierungserfordernisse anderer Länder
- Prozessoptimierung (P- D – C - A)
- Klar definierte und dokumentierte Prozesse
- Entwicklung der internen Qualitätsfähigkeit
- Der Standard kann die Grundlage für branchenspezifische Standards sein (Sprachen, Fernlehre)
- Motivation des Personals und aktive Beteiligung des Personals an den Veränderungsprozessen



Voraussetzungen für eine Zertifizierung:

1. Es existiert ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem mit:
 - a. Beschriebener Unternehmenspolitik
 - b. Daraus abgeleiteten messbaren Zielen
 - c. Einer dokumentierten Struktur
 - d. Einem dokumentierten Verfahren zur Bewertung der Ziele durch das Management
 - e. Einem Verfahren zur regelmäßigen Selbstüberprüfung der Funktionsweise (Interne Audits)
 - f. Einer dokumentierten Prozesslandschaft und Prozessbeschreibungen
 - g. Einem Verfahren zum Umgang mit Vorgaben- und Nachweisdokumenten
2. Klar geregelte Befugnisse und Aufgaben der Mitarbeiter
3. Die Mitarbeiter müssen mit dem System vertraut sein und das System sollte mindestens 3 Monate existieren
4. Nachweis eines funktionierenden Prozesses zur ständigen Verbesserung

Ihr Weg zum Zertifikat

Anfrage		<p>Unter 089/57912535 können Sie sich den Fragebogen zur Angebotserstellung telefonisch anfordern. Den ausgefüllten Fragebogen senden Sie per Post an die Adresse :</p> <p>TÜV SÜD Management Service GmbH Ridlerstraße 65, 80331 München</p> <p>Per Fax: 089/57912197</p> <p>Per eMail: fachkundigestelle@tuev-sued.de</p>
Angebot		Wir erstellen Ihnen dann gern ein individuelles unverbindliches Angebot zur Zertifizierung.
Auftrag		Zur Auftragserteilung senden Sie uns bitte das Auftragsblatt (liegt dem Angebot bei) unterschrieben zurück. Sie erhalten eine Auftragsbestätigung und den Namen des für Sie zuständigen Leadauditors.
Zertifizierungsaudit	Planung	Mit dem Leadauditor vereinbaren Sie den endgültigen Terminplan für Ihr Zertifizier - Verfahren. Das Verfahren muss gemäß den Vorgaben der DIN EN ISO17021 in einem zweistufigen Verfahren durchgeführt werden.
	Voraudit (optional)	<p>Ein Voraudit dient zur Vorbeurteilung von QM-Handbuch und Unternehmen sowie der Abklärung offener Fragen zur Darlegung des QM-Systems.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie und Ihre Mitarbeiter können sich mit dem Ablauf eines Audits und dem Auditor vertraut machen. • Sie erfassen den Entwicklungsstand Ihres QM-Systems. Mögliche Schwachstellen werden aufgedeckt und in einer Maßnahmenliste dokumentiert. • Sie stellen fest, ob Ihr Unternehmen auf



		<p>dem richtigen Weg ist. Da Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren, sparen Sie Zeit und Geld und investieren nicht in überflüssige Details.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erkennen, ob Ihre Terminplanung bis zum Zertifizierungsaudit realistisch ist.
	Audit Stufe 1	<p>Das Audit Stufe 1 umfasst die Prüfung und Bewertung der Dokumentation sowie der Zertifizierreife Ihres Unternehmens. Das Audit wird in der Regel vor Ort stattfinden. Sollten in der vorgelegten Dokumentation Abweichungen gegenüber den Anforderungen der DIN ISO 29990 erkennbar sein, so haben Sie bis zum geplanten Termin des Audits Stufe 2 längstens jedoch 6 Monate Zeit diese zu beheben. Stellt der Auditor die Zertifizierreife Ihres Unternehmens fest, so kann falls die Planung es vorsieht, das Audit Stufe 2 direkt angeschlossen werden. Die zeitliche, inhaltliche und personelle Planung des Audits Stufe 2 schließt das Audit Stufe 1 ab.</p>
	Audit Stufe 2	<p>Vor Ort Begutachtung durch Ihren Auditor gemäß dem vereinbarten Auditplan. Prüfung der praktischen Anwendung des dokumentierten Verfahrens auf Normkonformität und Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems. Der Auditor weist ggf. auf vorhandene Abweichungen hin und vereinbart mit Ihnen einen Zeitrahmen zur Durchführung von Korrekturmaßnahmen.</p>
	Berichtserstellung	<p>Innerhalb von 14 Tagen erhalten Sie den Auditbericht inkl. Maßnahmenliste mit aufgezeigtem Verbesserungspotential für Ihr Unternehmen.</p>
	Zertifikat	<p>Sind alle Abweichungen geschlossen und der Auditor empfiehlt die Zertifizierung Ihres Unternehmens, erhalten Sie Ihr Zertifikat, welches Ihnen die Konformität mit den Anforderungen der DIN ISO29990:2010 bestätigt.</p>
Überwachungsaudits Jahr 2 und 3		<p>Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates ist auf drei Jahre befristet. Innerhalb des Zeitraums finden zwei Überwachungsaudit in Ihrer Organisation statt. Das 1. Überwachungsaudit muss dabei innerhalb eines Jahres nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudits durchgeführt werden. Die Gültigkeit des Zertifikates wird durch ein positives Ergebnis dabei bestätigt.</p>

Sie benötigen noch mehr Informationen und Anleitungen zur Umsetzung:

Kundeninformation zur DIN ISO 29990:2010

Managementsystem für Dienstleister in der Aus- und Weiterbildung



Management Service

Die Norm erhalten Sie beim Beuth-Verlag unter www.beuth.de.

Ferner gibt es momentan drei Anleitungen zur Umsetzung auf dem Markt:

1. Quality Guide ISO29990 – Leitfaden zur Anwendung **und** Hilfen zur Umsetzung, zu beziehen bei der European Association for Distance Learning , <http://www.forum-distance-learning.de>
2. Qualitätsmanagement in der Aus- und Weiterbildung – Leitfaden zur Umsetzung der DIN ISO 29990, Beuth Verlag, <http://www.beuth.de>
3. Untersuchung der Anforderungen der DIN ISO 29990:2010 an das Qualitätsmanagementsystem eines mittelständischen Bildungsdienstleisters und Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Geschäftsführung; Dr. Hirsch Akademie, Download als e-Book; <http://www.iso-29990.com>

Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns an oder schicken Sie eine E-Mail:
089-5791-2535

FachkundigeStelle@tuev-sued.de