



berufsbildungszentrum  
Bitburg-Prüm

Partner für berufliche Bildung seit 1966

Industriestraße 14, **54634** Bitburg

Telefon: 06561 97120-0

Telefax: 06561 97120-22

Wandalbertstraße, **54595** Prüm

Telefon: 06551 981944-4

Telefax: 06551 981944-3

[info@bebiz.de](mailto:info@bebiz.de), [www.bebiz.de](http://www.bebiz.de)

# Qualitätsmanagementhandbuch

**Bezugsnorm: DIN EN ISO 9001:2015**

Die unterstrichenen Textstellen weisen auf mitgeltende Unterlagen hin.  
Bei der „Intranet-Version“ des Handbuches werden Sie direkt über Hyperlinks zu den entsprechenden Unterlagen geleitet



## Inhaltsverzeichnis und Verwendungshinweis

### Inhaltsverzeichnis und Verwendungshinweis

#### 1. Wir stellen uns vor

- 1.1 Historie
- 1.2 Qualitätspolitik
- 1.3 Tätigkeitsfelder des bebiz
- 1.4 Kundenbeziehungen des bebiz:
- 1.5 Unsere strategischen, unternehmensweiten Ziele lauten wie folgt:
- 1.6 Wissensmanagement der Organisation:

#### 2. Umfang des Systems

- 2.1 Geltungsbereich
- 2.2 Verbindlichkeit
- 2.3 Das Unternehmen im Kontext
- 2.4 Chancen und Risiken

#### 3. Organisation

- 3.1 Aufbauorganisation

#### 4 Struktur des Qualitätsmanagementsystems

- 4.1 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems
- 4.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- 4.3 Prozessorientierter Ansatz
- 4.4 Interne Qualitätsaudits

#### 5 Prozessorientierter Ansatz

- 5.1 Allgemeines
- 5.2 Führungsprozesse
- 5.3 Kernprozesse
- 5.4 Unterstützungsprozesse

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch, nachfolgend QMH genannt, beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen, Tätigkeiten und Instrumente zur Sicherung der Qualität jeglichen Handelns des *berufsbildungszentrums* Bitburg-Prüm (*bebiz*). Das in diesem Dokument beschriebene Qualitätsmanagementsystem, im Folgenden QMS genannt, setzt die Forderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 um.

Die jeweils aktuelle Version des QMH in seiner Kurzfassung kann auf der Webseite <http://www.bebiz.de> angezeigt, heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Das gesamte QM-System des *bebiz* ist im Hausnetzwerk (qm auf „alpha“ Q:) eingestellt und kann dort von jedem Mitarbeiter eingesehen werden.



## 1. Wir stellen uns vor

### 1.1 Historie

- 1960** Erste Gespräche über Initiative zur Förderung von Industrieansiedlungen im vorwiegend ländlich geprägten Raum
- 1965** Bildung einer kreiseigenen Lehrwerkstätte als überbetriebliche Einrichtung
- 1966** Einrichtung eines Gebäudes durch den Landkreis in der Industriestraße in Bitburg mit dem Fachbereich Metalltechnik
- 1971** Gründung eines Zweigbetriebes in Räumlichkeiten der Berufsbildenden Schule in Prüm, bedingt durch große Resonanz, mit dem Fachbereich Metalltechnik
- 1973** Holztechnik Bitburg
- 1995** Holztechnik Prüm
- 2001** Einrichtung des Fachbereichs Elektrotechnik Prüm
- 2002** Umbenennung von Metall-Lehrwerkstatt Bitburg-Prüm in *berufsbildungszentrum* Bitburg-Prüm zur besseren Kommunikation des Produktportfolios in der Öffentlichkeit
- 2002** Einrichtung des Fachbereichs Farb- u. Raumgestaltung am Standort Bitburg
- 2003** Einrichtung des Fachbereichs Hauswirtschaft in Prüm
- 2007** Einrichtung des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung in Bitburg
- 2009** Erfolgreiche Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008  
Erhalt der Trägerzulassung nach AZW und der Maßnahmezulassung Umschulung
- 2012** Erfolgreiche Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008  
Erhalt der Trägerzulassung nach AZAV
- 2015** Erfolgreiche Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008  
Erhalt der Trägerzulassung nach AZAV
- 2016** *berufsbildungszentrum Bitburg-Prüm* feiert 50-jähriges Jubiläum
- 2018** Erfolgreiche Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015  
Erhalt der Trägerzulassung nach AZAV



# berufsbildungszentrum Bitburg-Prüm

Partner für berufliche Bildung seit 1966

Industriestraße 14, **54634 Bitburg**  
Telefon: 06561 97120-0  
Telefax: 06561 97120-22

Wandalbertstraße, **54595 Prüm**  
Telefon: 06551 981944-4  
Telefax: 06551 981944-3

[info@bebiz.de](mailto:info@bebiz.de), [www.bebiz.de](http://www.bebiz.de)



## 1.2 Qualitätspolitik

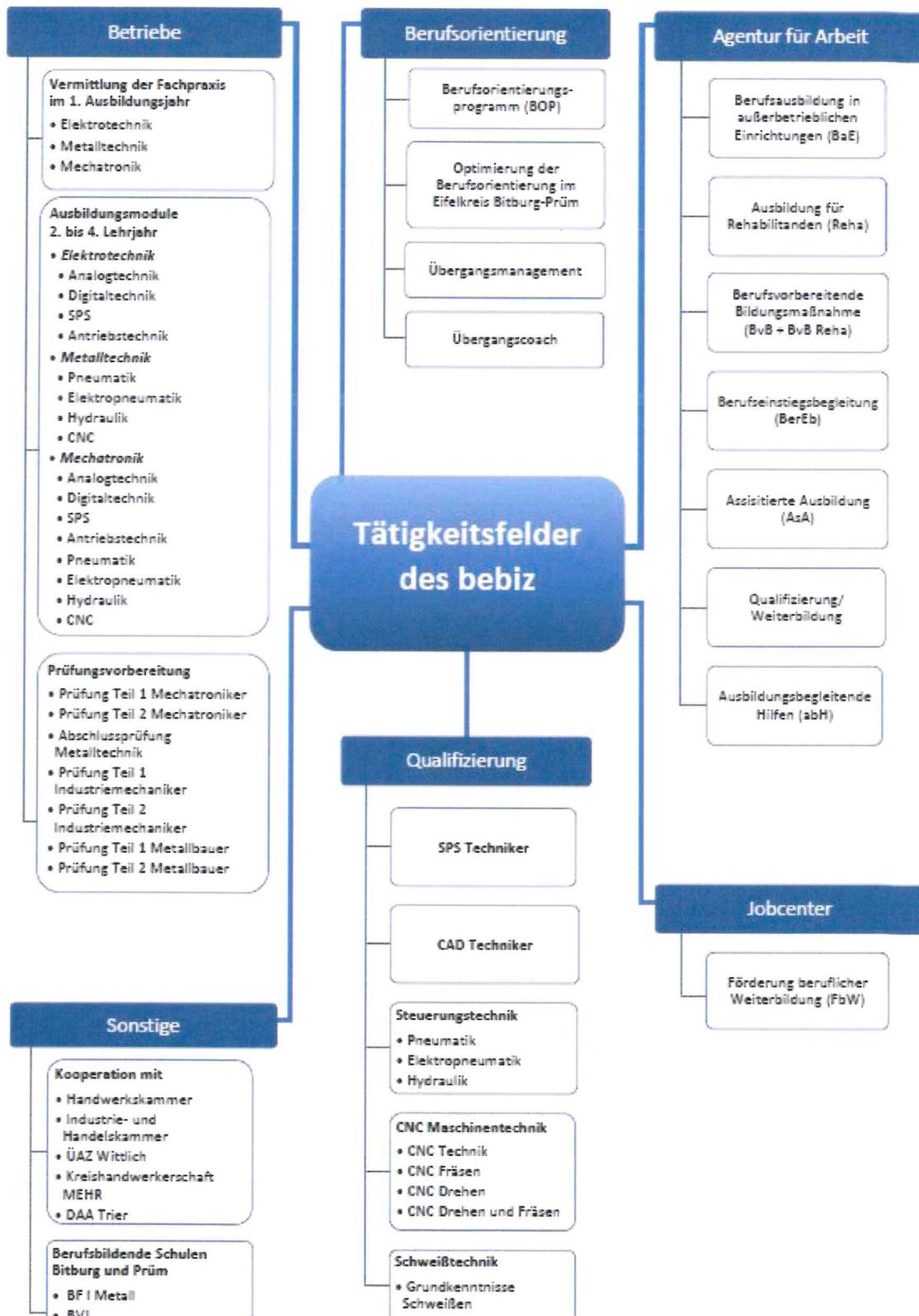
Das *berufsbildungszentrum* Bitburg-Prüm ist ein gemeinnütziges Unternehmen im Bildungssektor, das praxisorientierte Qualifizierung anbietet. Basis für die Erfolgsgeschichte unserer Einrichtung waren in den 1960er Jahren vier Mitarbeiter, die im neu eingerichteten Gebäude in der Industriestraße in Bitburg damals 25 Auszubildende im Fachbereich Metalltechnik theoretisch und praktisch unterrichteten.

Das *bebiz* beschäftigt ca. 30 Mitarbeiter und 2 Honorarkräfte in den Fachbereichen Metall- und Holztechnik, Farb- und Raumgestaltung, Hauswirtschaft, Elektrotechnik, Wirtschaft und Verwaltung und in der Administration am Hauptstandort Bitburg und dem Nebenstandort Prüm, angesiedelt in Räumlichkeiten der Berufsbildenden Schule Prüm. Aktuell werden an beiden Standorten in den verschiedenen Fachbereichen insgesamt bis zu 300 Plätze vorgehalten. Viele Auszubildende streben einen Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf an. Das kontinuierliche Wachstum in allen Bereichen ist ein eindeutiger Indikator für die erfolgreiche und qualitativ hochwertige Arbeit des *bebiz*.

Wie sich an vielen Begriffen der DIN EN ISO 9000 Normen leicht erkennen lässt, liegen die Ursprünge der Normenreihe in der Produktionsindustrie begründet. Das oberste Ziel einer Unternehmung ist es, Leistungen bzw. Produkte zu erstellen. Die Portierung des Begriffes „Produkt“ vom Ursprungsbereich der Norm in den Bereich Bildung ist uns zuerst schwergefallen. Geht man jedoch davon aus, dass ein Produkt das Ergebnis der Kombination der Produktionsfaktoren Arbeit, Betriebsmittel und Werkstoffe ist und dehnt man die Definition dieser Begriffe, so sehen wir im Wesentlichen die Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf als unser Kernprodukt.



## 1.3 Tätigkeitsfelder des bebiz





#### 1.4 Kundenbeziehungen des bebiz:

Voraussetzung für die qualitativ hochwertige Realisierung vorhandener Produkte und die marktorientierte Entwicklung neuer Produkte, die das Ziel einer dauerhaften Kundenbindung haben, sind versierte und motivierte Mitarbeiter. Somit nimmt der Bereich Personalentwicklung einen besonders hohen Stellenwert unter den vielfältigen Führungsaufgaben ein. Entsprechend greifen unsere Kunden gerne auf das Know-how unserer Mitarbeiter zurück.

*Unsere Mitarbeiter haben die Möglichkeit, anhand eines Ideen- u. Beschwerdemanagements, Verbesserungsvorschläge, Schulungswünsche oder Beschwerden der Geschäftsleitung mitzuteilen. Mitarbeiter können hierdurch zum Beispiel Optimierungsmöglichkeiten feststellen. Das gesamte Potential unserer Mitarbeiter wird durch eine Vertrauenskultur, gemeinsame Werte, Ziele und erweiterte Kompetenzen freigesetzt.*

Das *berufsbildungszentrum* Bitburg-Prüm arbeitet mit drei **Kundengruppen** zusammen. Dies sind:

- Auftraggeber
- Lehrgangsteilnehmer
- Interne Mitarbeiter

Unter Bedingungen eines Käufermarktes ist eine Abhängigkeit vom Kunden gegeben, die sich unmittelbar auf das Unternehmen auswirkt. Prozessorientierung ist für uns ein entscheidender Erfolgsfaktor für konsequent gelebte Kundenorientierung. Dieses auf den Kunden ausgerichtete Denk- und Handlungskonzept tangiert aber nicht nur unsere externen Kunden, es spiegelt sich auch in den internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen wieder. Damit richten wir uns bereits heute auf Anforderungen der Zukunft ein.

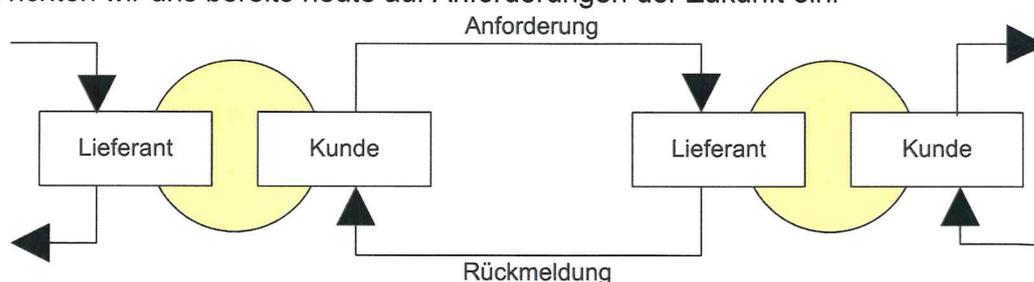


Abbildung 1 - Modell der Kunden-Lieferanten-Beziehungen

#### Eigentum des Kunden:

Solange sich **Eigentum** von Schülern, Betrieben oder sonstiger externer Personen bzw. Organisationen unter Aufsicht oder in Gebrauch in unserer Einrichtung befindet, wird mit diesem sorgfältig umgegangen. Wir als Bildungseinrichtung verwenden zur Dienstleistungserbringung kein klassisches Kundeneigentum im Sinne des Normkapitels 8.5.3. der DIN EN ISO 9001:2015, jedoch zählt hier auch „geistiges Eigentum“ aber vor allem die **personenbezogenen Daten** unserer Teilnehmer als Kundeneigentum. Bezüglich der Regelungen zum Datenschutz existiert in unserem Haus eine gesonderte Dienstvereinbarung zum Datenschutz. Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich bei Einstellung, dass Datengeheimnis gem. § 8 Abs. 1 Landesdatenschutzgesetz zu wahren. Ebenfalls erhält

jeder Teilnehmer zu Beginn der Maßnahme ausführliche Informationen zum Datenschutz in unserer Einrichtung.



berufsbildungszentrum  
Bitburg-Prüm

Partner für berufliche Bildung seit 1966

Industriestraße 14, 54634 Bitburg  
Telefon: 06561 97120-0  
Telefax: 06561 97120-22

Wandalbertstraße, 54595 Prüm  
Telefon: 06551 981944-4  
Telefax: 06551 981944-3

[info@bebiz.de](mailto:info@bebiz.de), [www.bebiz.de](http://www.bebiz.de)



### Unsere Erfolgsfaktoren:

- ◆ Erfahrung und Anerkennung seit 1966
- ◆ Know-How und Kompetenz an zwei Standorten (Bitburg und Prüm)
- ◆ Verbandsmitglieder: IHK, HwK, Metallinnung, KFZ-Innung und der Eifelkreis Bitburg-Prüm
- ◆ Kompetente Netzwerkpartner
- ◆ Hohe Kompetenzzuweisung durch unsere Kunden
- ◆ Projekte mit Modellcharakter für das Land Rheinland-Pfalz
- ◆ Moderne technische und mediale Ausstattung
- ◆ Schnelle und flexible Reaktion auf Kundenanforderungen in unseren Kompetenzbereichen

Die Definition „Qualitätsmanagementsystem“ findet sich in der Norm DIN EN ISO 9001:2015. Ein Qualitätssicherungssystem (QM-System) ist ein Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.

Als QMB wurde Frau Claudia Zavelberg offiziell mit Ernennungsurkunde am 01.09.2021 ernannt. Die Befugnisse und Vertretungsregelungen sind in der Stellenbeschreibung [QMB](#) beschrieben.

Um unser Qualitätsmanagementsystem nach außen hin darstellen zu können, erfüllen wir die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Als Nachweis der Konformität unserer Arbeitsabläufe mit den von uns dokumentierten relevanten Prozessen und den Forderungen der Norm dient die Zertifizierung des Systems durch eine akkreditierte Prüfstelle. Weitergehende Forderungen wie zum Beispiel Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Dienstanweisungen werden ebenfalls bei der Zertifizierung berücksichtigt.

Wir erheben den Anspruch an uns selbst, unseren Kunden eine Begeisterungsqualität zu bieten und sind erst dann mit uns zufrieden, wenn wir dies durch kontinuierliche Verbesserung erreicht haben. Nur so können wir eine für Geschäftsbeziehungen förderliche Vertrauensbasis aufbauen. Die hier vorliegende Qualitätspolitik wird im Unternehmen nicht dogmatisch verstanden, sondern als Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit, die, bedingt durch die ständige Veränderung von Rahmenbedingungen, zum Beispiel Marktanforderungen, angepasst werden muss.



### 1.5 **Unsere strategischen, unternehmensweiten Ziele lauten wie folgt:**

- ◆ Gewährleistung einer Begeisterungsqualität für alle Kunden
- ◆ Ständige Verbesserung
- ◆ Stärkung unserer Kompetenzen in vorhandenen Marktsegmenten
- ◆ Sicherung aller Arbeitsplätze
- ◆ Ausbau der Kooperation mit verschiedenen Bildungseinrichtungen
- ◆ Senkung der Kosten
- ◆ Gender Mainstreaming – Chancengleichheit von Mädchen und jungen Frauen sowie von Jungen und jungen Männern bei allen Qualifizierungsmaßnahmen

Die Auswahl der Kooperationspartner des bebiz erfolgt durch den Geschäftsführer unter Berücksichtigung unserer Qualitätsansprüche. Jeder Mitarbeiter kann die eigens für das Team, in dem er arbeitet, konzipierten operativen Zielvereinbarungen in die strategischen Ziele einordnen und sich so mit dem *bebiz* identifizieren. Weiterhin sind auch persönliche Zielvereinbarungen möglich, die sich mit den Anforderungen des neuen Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD) decken.

Qualitätspolitik

Unternehmensziele

Teamziele

Prozessziele

Abbildung 2 - Zielhierarchie

Die Vereinbarungen sind in Stellenbeschreibungen verankert und

**S** → spezifisch  
**M** → messbar  
**A** → anspruchsvoll  
**R** → realistisch  
**T** → terminiert  
definiert.



## **1.6 Wissensmanagement der Organisation:**

Die Tätigkeit im berufsbildungszentrum Bitburg-Prüm erfordert eine hohe berufliche Qualifikation der Mitarbeiter. Um die ständig wachsenden Anforderungen zur Erreichung der operativen Ziele zu erfüllen, ist ein hoher Wissenstand aller Mitarbeiter erforderlich. Unsere Mitarbeiter sind in Teams organisiert, die sich in regelmäßigen Sitzungen besprechen und dabei Erfahrungen und Informationen austauschen. Für jede Teamsitzung werden die Ergebnisse protokolliert, elektronisch auf einem entsprechenden Laufwerk abgelegt und damit allen Teammitgliedern zugänglich gemacht. Dadurch wird sichergestellt, dass allen Teammitgliedern alle fachlich relevanten Informationen zur Verfügung stehen. Ein Zugang zu den Informationen ist im kurzfristigen Vertretungsfalle auf Antrag möglich.

Die Qualifikation und das erworbene Fachwissen jedes Mitarbeiters werden in der Personalakte nachweislich dokumentiert. Sind durch neue Aufgaben zusätzliche Qualifikationen erforderlich, werden kurzfristig entsprechende Weiterbildungen für die Mitarbeiter organisiert.

Unsere umfängliche EDV gestützte Unternehmenslösung sichert die Kommunikation mit unseren Auftraggebern und bildet zudem die Schnittstelle zu unserem Wissensmanagement. Der Zugang aller Mitarbeiter auf die Unternehmenslösung ermöglicht die Schaffung eines vernetzten Systems, optimiert unsere Arbeitsabläufe und die operativen Prozessabläufe im Unternehmen.



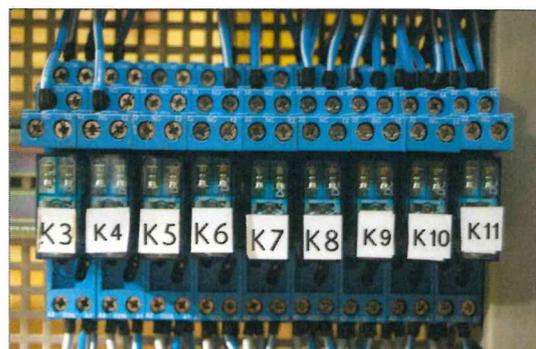
## 2. Umfang des Systems

### 2.1 Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des in diesem Qualitätsmanagementhandbuch und den mit geltenden Unterlagen beschriebenen Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf unser gesamtes Unternehmen.

### 2.2 Verbindlichkeit

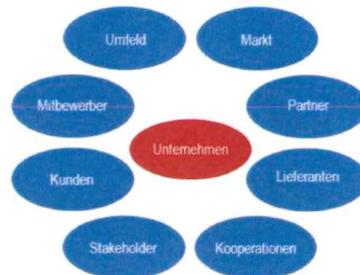
Alle Festlegungen innerhalb des QMH und der aufgeführten mit geltenden Unterlagen sind verbindliche Anweisungen. Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiter zur Anwendung aller getroffenen Festlegungen. Ergeben sich Widersprüche oder sind einzelne Teile nicht anwendbar, so entscheidet der Qualitätsmanagementbeauftragte in Abstimmung mit der Geschäftsleitung über das weitere Vorgehen.





### 2.3 Das Unternehmen im Kontext

Neben der Definition der Kunden wird im *berufsbildungszentrum Bitburg-Prüm* die Einbettung der Organisation in ein Systemumfeld regelmäßig einmal im Jahr im Managementreview beleuchtet.



Im Managementreview wird systematisch eine Umfeldanalyse „F03.01 Unternehmen im Kontext“ durchgeführt.

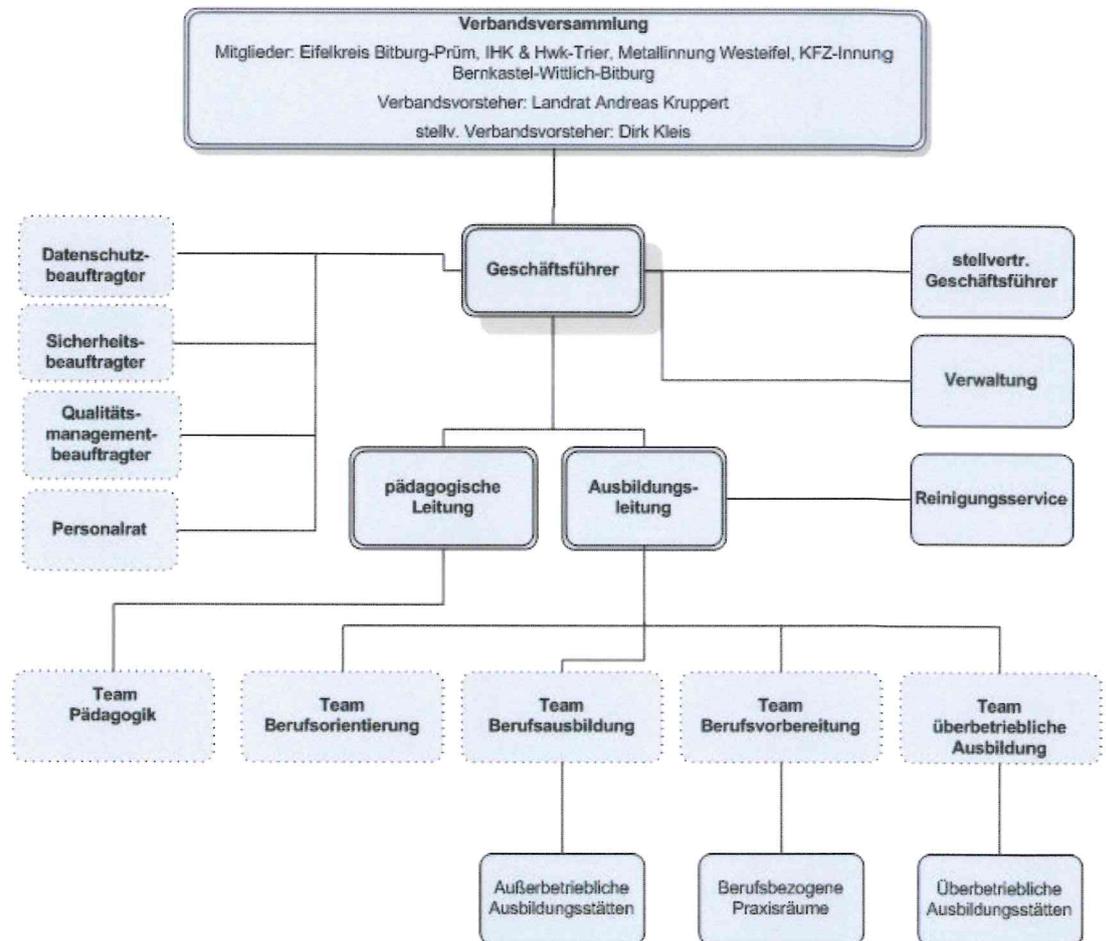
### 2.4 Chancen und Risiken

Aufbauend auf die Umfeldanalyse wird mittels einer SWOT-Analyse „F03.02 Stärken-Schwächen-Analyse“ ein Stärken/Schwächen-Profil erstellt, das in seiner Auswertung zu einer Darstellung der Chancen- und Risiken/Gefahren sowohl im operativen Geschäft wie auch in den einzelnen Prozessen im Unternehmen führt. Aus den Ergebnissen der Stärken-Schwächen-Analyse wird ein Handlungsplan erstellt. Das Ergebnis fließt in die Festlegung der Ziele des berufsbildungszentrums Bitburg-Prüm ein.



### 3. Organisation

#### 3.1 Aufbauorganisation



Stand: 27.01.2022



## 4 Struktur des Qualitätsmanagementsystems

### 4.1 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

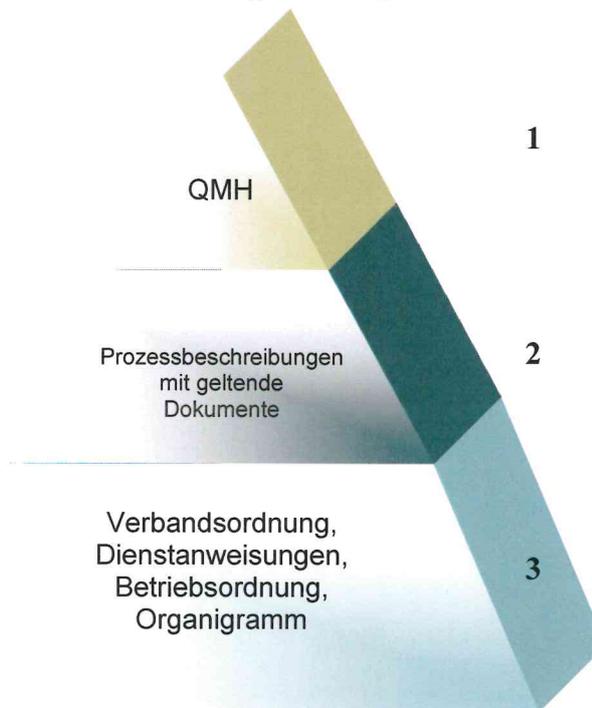


Abbildung 3 – Dokumentation des QMS

1. Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) in der Kurzfassung ist für unsere Kunden frei zugänglich und beinhaltet keine sensiblen Informationen. Es beschreibt das im Unternehmen bestehende und wirkende Qualitätsmanagementsystem.
2. Die Prozessbeschreibungen und die mit geltenden Dokumente sind überwiegend ein internes Leitungsinstrument und sind im Haus-Netzwerk des *bebiz* (qm auf „alpha“ Q:) für jeden Mitarbeiter abrufbar. Sie regeln detailliert die wichtigsten Abläufe und deren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Wir gestalten unsere Prozessbeschreibungen in Form von Flussdiagrammen. Alle QM-relevanten Dokumente sind ausschließlich im **Hausnetz im Ordner Q:\QMH** und seinen Unterordnern abgelegt. Die Nutzung dieser Dokumente ist verbindlich. Eine Erkennbarkeit der Dokumente ist durch die entsprechende Fußzeile und die Versionsnummer gegeben. Eine Übersicht über alle aktuell gültigen QM Dokumente gibt das Dokument „F05.01 Dokumentenliste“
3. Viele QM-Systeme beschreiben als Basis der Pyramide der Dokumente Arbeitsanweisungen, Organisationsanweisungen, Sicherheitsanweisungen und/oder Prüfanweisungen. Als Unternehmen des öffentlichen Dienstes gelten für das *bebiz* abweichende Bezeichnungen, letztendlich haben die Dokumente dieser Ebene aber die gleiche Aufgabe wie oben genannte. Sie enthalten Instruktionen zu Vorgängen und Abläufen in differenzierterer Art und Weise als die Prozessbeschreibungen. In unserem Hause existiert so zum Beispiel die "Dienstweisung Arbeitszeit".

## 4.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Für die Erstellung und Pflege des Qualitätsmanagementhandbuches sowie für die Planung, Überwachung, Aktualisierung, Verteilung, Einziehung und Archivierung der Dokumente des QMS ist der Qualitätsmanagementbeauftragte des Unternehmens genauso zuständig wie für die Organisation und Durchführung von Audits und der Weiterbildung innerhalb des QMS. Die Aktualität des QMH wird jährlich durch den QMB überprüft, wenn notwendig angepasst und durch die Geschäftsführung freigegeben.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, ausschließlich nach den gültigen Unterlagen des QMS vorzugehen. Sollte zum Beispiel der in einer Prozessbeschreibung geschilderte Arbeitsablauf in der Realität nicht mehr durchführbar sein, bedingt durch die ständige Anpassung an sich permanent ändernde Anforderungen, so sind alle Mitarbeiter verpflichtet, den QMB darüber zu unterrichten. Die jeweils aktuelle und gültige Version der gesamten Dokumentation des QMS befindet sich im Haus-Netzwerk (qm auf „alpha“ Q:) in digitaler Form. Auf der Webseite des *bebiz* wird lediglich das QMH in seiner Kurzfassung, also das vorliegende Dokument veröffentlicht.

In unserer Organisation werden die folgenden Güter aufbewahrt:

- Unterrichtsinfrastruktur (z.B. Beamer, Tageslichtprojektor )
- Unterrichtsmaterial (z.B. Verbrauchsmaterial in den Werkstätten)
- Werkzeuge
- Büromaterial
- Skripte, Kopiervorlagen
- Bücher

Sämtliche Materialien werden in geeigneten Räumen gelagert. Die Unterrichtsinfrastruktur befindet sich in den Unterrichtsräumen, in denen sie zum Einsatz kommen. Das Verbrauchsmaterial und die Werkzeuge in den Fachbereichen werden unter Verantwortung der zuständigen Ausbilder gelagert und ausgegeben. Die Beschaffung erfolgt maßnahmespezifisch. Das Büromaterial wird im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung gelagert. Die Verwaltung ist für eine Ersatzbeschaffung zuständig, die die Aufrechterhaltung des Betriebes sicherstellt. Die Lagerung von Skripten und Büchern erfolgt ebenfalls in der Verantwortung der jeweils fachlich zuständigen Ausbilder, Sozialpädagogen und Lehrkräfte. Dabei ist zu bemerken, dass die gelagerten Bücher nicht als Lehrbücher verwendet werden, es handelt sich lediglich um einzelne Exemplare, die zum Nachschlagen für die Mitarbeiter dienen.

**Externe Dokumente**, welche in das QMS aufgenommen sind, werden hinsichtlich ihrer Verwendung und ihrer Ablage in den jeweiligen Prozessbeschreibungen erwähnt. Die Entscheidung, welche externen Dokumente in das QMS aufgenommen werden, trifft die Geschäftsführung in Absprache mit dem QMB. Diese Dokumente befinden sich ebenfalls auf dem Laufwerk Q:\ in dem Ordner „externe Dokumente“ und seinen Unterordnern. Zur Gewährleistung der Aktualität externer Dokumente wird, soweit möglich und angeboten, auf Online-Dokumente bzw. die jeweilige Organisation verlinkt. Werden Dokumente nur in gedruckter Form angeboten, so wird deren Aktualität in angemessenen kurzen Abständen überprüft und die Vervielfältigung dieser Dokumente auf die innerhalb dieses Zeitraums benötigte Stückzahl begrenzt.



### 4.3 Prozessorientierter Ansatz

Das Organigramm im Kapitel 3 stellt die Aufbauorganisation unseres Unternehmens dar und ist Ergebnis einer vertikalen hierarchischen Betrachtung. Dem gegenüber steht die horizontale Betrachtungsweise, die einen ganzheitlichen Blick auf das Unternehmen ermöglicht. Die Aufbauorganisation rückt im Rahmen dieses Perspektivenwechsels in den Hintergrund, die Ablauforganisation rückt in den Fokus.

Die Norm erklärt das Folgende: "Damit eine Organisation wirksam funktionieren kann, muss sie zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten erkennen, leiten und lenken. Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, kann als Prozess angesehen werden."

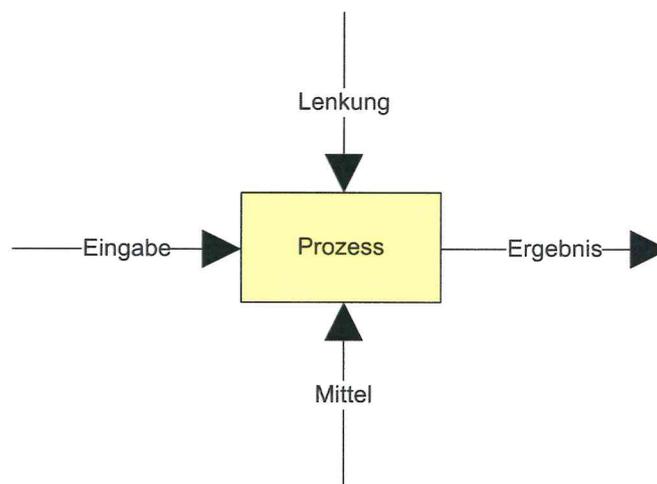


Abbildung 4 – Prozessaufbau

In der Norm DIN EN ISO 9001:2015 wird das folgende Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems mit seinen Wechselwirkungen beschrieben.

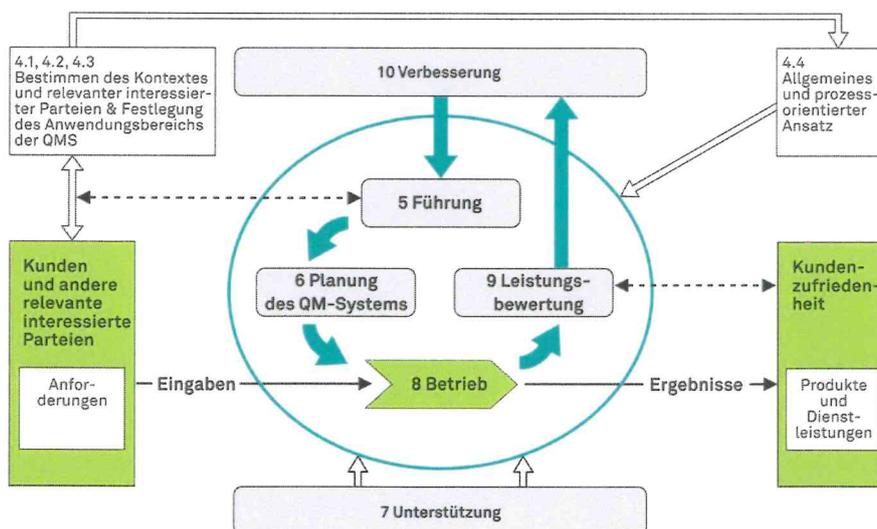


Abbildung 5 – Prozessorientierung laut Norm



Bedeutende Arbeitsabläufe bzw. Prozesse sind in Form von Prozessbeschreibungen verbindlich dokumentiert. Für das *bebiz* ergibt sich folgendes Geschäftsprozessmodell:

## Geschäftsprozessmodell berufsbildungszentrum Bitburg-Prüm

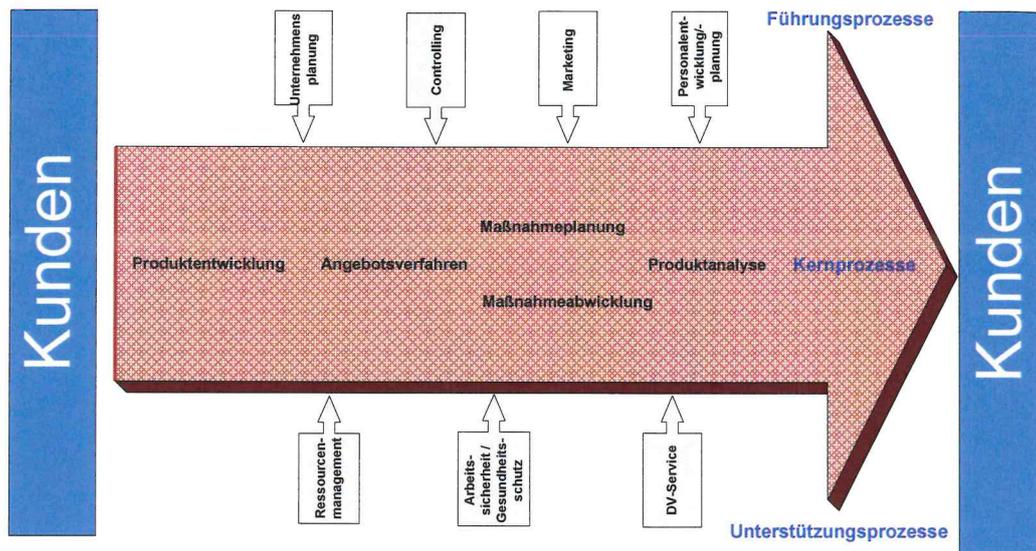


Abbildung 6 - Geschäftsprozessmodell

### 4.4 Interne Qualitätsaudits

Umsetzung und Wirksamkeit aller in der QM-Dokumentation beschriebenen Abläufe werden jährlich durch ein Systemaudit mit einem angemessenen Umfang überprüft. Das Audit wird durch einen qualifizierten externen Anbieter durchgeführt. Die Auditierung wird vom QM-Beauftragten geplant und der Auditplan nach Genehmigung durch den Geschäftsführer im Intranet bekannt gegeben.

Die Ergebnisse interner Audits werden in einem Auditbericht festgehalten. Diese werden vom QM-Beauftragten aufbewahrt. Die im Audit gefundenen Schwachstellen werden beseitigt, die Beseitigung wird dokumentiert. Die Ergebnisse von Vorgängeraudits sind Gegenstand der internen Qualitätsauditierung. Alle Auditunterlagen und Berichte stehen für alle Mitarbeiter zur Einsicht auf dem Laufwerk Q:\ im Ordner Info zur Verfügung.



## 5 Prozessorientierter Ansatz

### 5.1 Allgemeines

- Q:\QMH\Prozessbeschreibungen, verbindliche Arbeitsdokumente (AD) und mitgeltende Dokumente zu den Prozessen sind im Hausnetzwerk des bebiz (qm auf „alpha“ Q:) in aktueller Form hinterlegt.
- Ungültige Dokumente werden entsprechend der Dokumentenmatrix im Ordner „Archiv“ archiviert.

### 5.2 Führungsprozesse

- Unternehmensplanung
- Controlling
- Marketing
- Personalentwicklung/ -planung

### 5.3 Kernprozesse

- Produktentwicklung
- Angebotsverfahren
- Maßnahmeplanung
- Maßnahmeabwicklung
- Produktanalyse

### 5.4 Unterstützungsprozesse

- Ressourcenmanagement
- Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz
- DV-Service

Im Zusammenhang mit den Kernprozessen sind insbesondere die mitgeltenden Dokumente im Ordner AD01.01 bis AD08.xx zu beachten, da sie zur Umsetzung der Kernprozesse wesentlich beitragen.