



CERTQUA

Kontakt:

CERTQUA GmbH
Bonner Talweg 68
53113 Bonn
Tel.: 0228/4299200
Fax: 0228/2803430
E-Mail: presse@certqua.de

Fachartikel

Wie Sie Ihr Qualitätsmanagementhandbuch richtig aufbauen

Das Qualitätsmanagementhandbuch ist die Basis für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems. Es fasst die zentralen Anforderungen des jeweiligen QM-Systems zusammen und enthält Verweise auf Verfahrensanweisungen, mit denen das System in der Bildungseinrichtung realisiert ist. Die Voraussetzung für das QM Handbuch ist die Aufstellung aller Geschäftsprozesse, einschließlich Personal, Daten- und Informationssicherheit. Damit erhält man eine gute Übersicht über das Gesamtunternehmen und kann auf dieser Grundlage ein Qualitätsmanagementhandbuch aufbauen und verfassen. Dabei sind folgende Punkte zu beachten:

Über die Inhalte der QM-Dokumentation entscheiden

Grundsätzlich lassen sich die Dokumente eines Qualitätsmanagementsystems in vier Kategorien einteilen: das Qualitätsmanagementhandbuch an sich, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Formulare. Der Umfang einer QM-Dokumentation und damit auch die Anzahl von Dokumentenarten sind jedoch von der Größe der Bildungseinrichtung abhängig. Kleine Unternehmen werden i.d.R. mit einem Qualitätsmanagementhandbuch auskommen, das alle Verfahrensregelungen enthält. Separate Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sind für diese Einrichtungen also nicht notwendig. Meist führen sie die Formulare als Anlage zum Handbuch mit, die bei der Abwicklung des Verfahrens zu verwenden sind.

Dokumentationsstandards festlegen

Vor Beginn der Dokumentenerstellung muss festgelegt werden, mit welchen Werkzeugen und Standards dies geschehen soll. Dazu gehören die Auswahl einer geeigneten Dokumentationssoftware und die Einhaltung eines gleichbleibenden Erscheinungsbildes aller Dokumente. Natürlich können hier bereits vorhandene Standards zum Corporate Design einfließen. Darüber hinaus sollten alle Projektmitarbeiter auf ein und dasselbe Dokument zugreifen können, es sollte jedes Dokument also nur einmal geführt werden.

Struktur für das QM Handbuch erstellen

Die erste Stufe der Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs besteht darin, eine Struktur festzulegen. Grundsätzlich gibt es keinerlei Bestimmungen hinsichtlich der Gestaltung einer QM-Dokumentation. Im Idealfall hält man sich dabei an die Struktur, die sich aus den eigenen Abläufen ergibt. Entscheidet sich eine Bildungseinrichtung dafür sich nach der DIN EN ISO 9001 zertifizieren zu lassen, ist aber auch eine Anlehnung an die Struktur der Norm möglich. In diesem Fall könnte das Qualitätsmanagementhandbuch folgende Struktur aufweisen:

1. Unternehmensprofil
2. Benutzungshinweise zur QM-Dokumentation
3. Mitgeltende Normen und Referenzen
4. Grundsätzliche Beschreibung des QM-Systems
5. Unternehmensführung
6. Bereitstellung von Mitteln
7. Beschreibung der operativen Prozesse
8. Maßnahmen der kontinuierlichen Verbesserung
9. Abkürzungsverzeichnis/ Begriffserläuterungen

Qualitätsmanagementhandbuch schreiben

Sobald alle Prozesse festgelegt und beschrieben sind und der Rahmen für das Handbuch erstellt ist, können die jeweiligen Kapitel nun in allen Bereichen der Forderungen der jeweiligen Norm entsprechend ausgefüllt werden.

Ein sorgfältig geführtes Handbuch ist Grundlage für die Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsorganisation, die einen anerkannten Nachweis für die Qualitätsfähigkeit der Einrichtung erbringt. Die CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung (www.certqua.de) ist als spezialisierte Zertifizierungsorganisation schwerpunktmäßig im Bereich der beruflichen Bildung aufgestellt.



Autorenhinweis:

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.