

Das **Qualitätsmanagement - Modell** nach **Gütesiegelverbund Weiterbildung**

Ergänzung für Bildungsstätten

Version 2015, verabschiedet vom Beirat des Gütesiegelverbundes am 02.11.2015



Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente/Nachweise
Qualitätsbereich 1				
Definition von Schlüsselprozessen	Identifizieren der Schlüsselprozesse	B 1.1	Die Bildungsstätte hat die für den Aufenthalt von Gästen notwendigen Schlüsselprozesse definiert. Es müssen mindestens folgende Aktivitäten in den Schlüsselprozessen vorkommen: Check-in, Check-out.	z.B. Übersicht über die Schlüsselprozesse, Prozesslandschaft, Protokolle der Erarbeitung von Prozessen, Prozessmatrix, Verantwortungsmatrix
Beschreibung der Schlüsselprozesse	Erstellen der Prozessbeschreibungen	B 1.2	Die Schlüsselprozesse sind gemäß den Vorgaben aus Standard 1.2 des Branchenmodells Weiterbildung beschrieben.	z.B. Prozessbeschreibungen, Matrixdarstellungen, Flussdiagramme, Verantwortungsmatrix, Prozessmatrix, Schnittstellenmatrix, Prozesslandschaften

Qualitätsbereich 3				
Teilnehmenden- / Gästeorientierte Angebotsinformation	Veröffentlichung der Informationen in gedruckter oder digitaler Form	B 3.1	Die Angebotsinformation enthält Angaben - zur Unterbringung, - zur Verpflegung.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Social Media, Broschüren, Hausprospekt
	Veröffentlichung der Service-Standards	B 3.2	Die Standards für den Gästeservice des Hauses sind festgelegt und veröffentlicht.	z.B. Hausprospekt, Homepage, Flyer, Broschüren, Belegungsverträge
Aufenthalt in der Bildungsstätte	Empfang der Gäste, persönliche Information der Gäste, Auskünfte und Beratung, schriftliche Informationen	B 3.3	Der Gast erhält alle für seinen Aufenthalt notwendigen Informationen.	z.B. Broschüren, Faltblätter, Hausinformationen, Hinweisschilder, Leitfaden/Hinweise für Mitarbeiter/innen, Prozess- oder Verfahrensbeschreibungen zur Gästebetreuung

Qualitätsbereich 4				
Investitionsplanung	Regelung der Zuständigkeiten	B 4.1	Die Zuständigkeiten für die Investitionsplanung und deren Umsetzung sind festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Protokolle, Dienst-anweisungen, Aufgabenbeschreibungen
	Bedarfserhebungen, Erstellung eines Investitionsplans	B 4.2	Eine Investitionsplanung liegt vor.	z.B. Investitionsplan, Gremienbeschlüsse, Protokolle von Leitungsgremien und Träger-versammlung
Unterkunft und Verpflegung	Erhebungen und Regelungen zur Ausstattung der Gästezimmer	B 4.3	Die Bildungsstätte stellt sicher, dass die Aus-stattung der Gästezimmer auf die im Hauskon-zept benannten Zielgruppen ausgerichtet ist.	z.B. Konzeptionen, Raumplanungsbögen, Checklisten, Begehungsberichte, Inventarlis-ten, exemplarische Befragung der Adressa-ten/innen
	Erarbeitung, Festlegung, Beschrei-bung und Überprüfung von Vor-gaben, Konzeptionen	B 4.4	Standards für die Verpflegung der Gäste sind formuliert, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Protokolle von Leitungsgremien, Team-sitzungen, Verfahrensanweisungen, exemp-larische Befragung der Adressaten/innen, Belegungsverträge, HACCP Konzept
	Information der zuständigen Mit-arbeiter/innen	B 4.5	Die Standards zur Verpflegung sind im Haus bekannt gegeben.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
Gästedienst	Information der zuständigen Mit-arbeiter/innen	B 4.6	Die Standards für den Gästedienst sind den zuständigen Mitarbeiter/innen bekannt gege-ben.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen, Leitfaden/Hinweise für Mitarbeiter/innen, Prozess- oder Verfahrensbeschreibungen zur Gästebetreuung

Externe Dienstleister	Festlegung der Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister, Teamsitzungen	B 4.7	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleister seitens der Bildungsstätte sind festgelegt und dokumentiert.	z.B. Protokolle von Entscheidungsgremien, Teamsitzungen, Verfahrensanweisungen
	Aufstellung und Abschluss von Verträgen	B 4.8	Die Standards der Dienstleistungen sind vertraglich vereinbart.	z.B. Verträge, Vereinbarungen, Schriftwechsel, Auftragsbestätigungen
	Verfahren zur Überprüfung	B 4.9	Die Qualität der externen Dienstleister wird in festgelegten Abständen überprüft.	z.B. Checklisten, Protokolle, Verfahrensanweisungen, Prüfberichte
Gastveranstaltungen	Entwicklung von Vorgaben	B 4.10	Externe Veranstaltungen werden auf die Stimmigkeit mit dem Hauskonzept hin überprüft.	z.B. Konzepte, Verfahrensanweisungen, Checklisten, Protokolle, Programmausschreibungen, Gesprächsnotizen
Leistungsstatistiken	Statistische Erhebungen, Aufstellungen, Erstellung von Tabellen	B 4.11	Es liegen Statistiken vor - zur Belegung des Hauses, - zum wirtschaftlichen Jahresergebnis.	z.B. Statistiken, Protokolle, Bilanzen, Jahresberichte
Überprüfung und Verbesserung	Festlegung der Messgrößen, Entwicklung eines Bewertungsverfahrens	B 4.12	Es erfolgt eine regelmäßige Bewertung der Daten zur Bewirtschaftung des Hauses.	z.B. Protokolle, Gremienbeschlüsse, Verfahrensanweisungen, Auswertungen
	Zielvereinbarungen, Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	B 4.13	Die Bildungsstätte gewährleistet, dass die Ergebnisse der Bewertung der Daten zur Bewirtschaftung des Hauses in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.	z.B. Protokolle der Management-Reviews, KVP-Liste, Beschlüsse von Leitungsgremien, Teamkonferenzen