



Dokumentenhistorie

Rev. 0	29.06.2020	Neuerstellung	-
Rev. 1	05.08.2020	Änderung	2.3 geändert, 2.6. erweitert 5.1.2 geändert, 9.1.3 eingefügt.
Rev.2	09.08.2020	Änderung	2.5 geändert, 4.9 geändert
Rev.3	11.08.2020	Änderung	2.3 erweitert, 2.6 erweitert, 9.1.3 geändert

Allgemeiner Vermerk:

Bei der Nennung männlicher oder weiblicher Formen bzw. Schreibweisen im Allgemeinen, geht es um die vereinfachte Lesbarkeit. Selbstverständlich gilt eine Neutralität eines jeden Individuums hinsichtlich Gesundheit, Sexualität, Religion, Politik, Interessen oder sonstigen Merkmalen. Wird allgemein der Plural verwendet so kann sich das auf ein zukünftiges Bild der Unternehmung beziehen oder auch um ein Setting mit externen Beteiligten.

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort zum Qualitätsmanagement.....	3
1.1	Einführung des Qualitätsmanagements.....	3
2	Anwendungsbereich „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“	4
2.1	QM-Handbuch.....	5
2.2	Das Profil der Unternehmung im Überblick.....	5
2.3	Selbstverständnis, Ziele und Leitbild.....	5
2.4	Entstehung und Geschichte.....	10
2.5	Organisation und Rechtsform.....	10
2.6	Mitarbeitende.....	12
2.7	Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Unternehmens.....	12
3	Normative Verweisungen.....	12
3.1	Angewandte Normen.....	12
4	Kontext der Organisation.....	13
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes.....	13
4.2	Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	16
4.3	Festlegung des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems.....	21
4.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse.....	21
4.5	Geschäftsprozesse im Qualitätskreislauf.....	22
4.5.1	Beschreibung der Geschäftsprozesse (GP).....	22
4.6	Prozessverantwortungen und Zuständigkeiten.....	23
4.7	Prozesslenkung.....	23
4.8	Stellenbeschreibungen/Arbeitsmanuale.....	23
4.9	Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen.....	23
4.9.1	Zugriff auf Dokumente.....	24
4.9.2	Datensicherung.....	24
4.9.3	Dokumentengestaltung.....	24
4.9.4	Genehmigung und Herausgabe von Dokumenten.....	24
4.9.5	Änderung von Dokumenten und Daten.....	25



4.9.6	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen.....	25
4.9.7	Aufbewahrung/Vernichtung.....	25
5	Führung.....	25
5.1	Führung und Verpflichtung.....	25
5.1.1	Anforderungen und Stellungnahme.....	25
5.1.2	Kundenorientierung gemäß ISO-Norm.....	26
5.2	Politik.....	26
5.2.1	Festlegen der Qualitätspolitik gemäß ISO-Norm.....	26
5.2.2	Bekanntmachung der Qualitätspolitik gemäß ISO-Norm.....	27
5.2.3	Leitbild der Unternehmung und Ziele.....	27
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	27
5.3.1	Qualität als strategisches Ziel.....	27
5.3.2	Qualität in den operativen Zielen.....	27
5.3.3	Planung und Weiterentwicklung der Qualitätsanforderungen.....	27
6	Planung.....	28
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	28
6.1.1	Planung des QMS.....	28
6.1.2	Maßnahmen zum Umgang mit diesen Risiken und Chancen.....	28
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung.....	30
6.3	Änderungen am QMS.....	31
7	Unterstützung.....	31
7.1	Ressourcen.....	31
7.1.1	Aufbau und Verwirklichung.....	31
7.1.2	Wirksame Umsetzung.....	31
7.1.3	Notwendige Infrastruktur.....	32
7.1.4	Umgebung der Konformität.....	32
7.1.5	Bestimmung von Ressourcen.....	32
7.2	Wissen der Organisation.....	33
7.3	Kompetenz.....	33
7.4	Bewusstsein.....	34
7.5	Kommunikation.....	34
7.6	Dokumentierte Information.....	34
7.6.1	Das Qualitätsmanagementsystem der Organisation.....	34
7.6.2	Lenkung von Informationen.....	34
8	Betrieb.....	35
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	35
8.2	Anforderungen an Dienstleistungen.....	35
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden.....	35
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Leistungen.....	36
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Leistungen.....	36
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Leistungen.....	37
8.3	Entwicklung von Produkten und Leistungen.....	37
8.3.1	Entwicklungseingaben.....	37
8.3.2	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung.....	37
8.3.3	Entwicklungsänderungen.....	37
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Leistungen.....	37



8.4.1	Sichergestellte externe Anforderungen.....	37
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung.....	38
8.4.3	Informationen für externe Anbieter.....	38
8.5	Produktion und Leistungserbringung.....	39
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Leistungserbringung.....	39
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	39
8.5.3	Eigentum der Kunden.....	39
8.5.4	Erhaltung.....	40
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung.....	40
8.5.6	Überwachung von Änderungen.....	40
8.6	Freigabe von Produkten und Leistungen.....	41
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	41
8.7.1	Anforderungsgerechte Erbringung von Leistungen.....	42
8.7.2	Nichtkonformität.....	42
9	Bewertung der Leistung.....	43
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	44
9.1.1	Überwachung, Messung, Bewertung.....	44
9.1.2	Kundenzufriedenheit.....	44
9.1.3	Beschwerdemanagement.....	44
9.1.4	Analyse und Bewertung.....	45
9.2	Internes Audit.....	45
9.3	Managementbewertung.....	46
9.3.1	Wirksamkeit der Bewertung.....	46
9.3.2	Ergebnisse der Management Bewertung.....	46
10	Verbesserung.....	46
10.1	Festlegung von Verbesserungsmaßnahmen.....	46
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	46
10.2.1	Reaktion auf Nichtkonformität.....	46
10.2.2	Dokumentierte Information.....	46
10.3	Fortlaufende Verbesserung.....	47
10.4	Kontinuierliche Überwachung der Qualität der Produkte und Leistungen.....	47



1 Vorwort zum Qualitätsmanagement

Zweck dieses Handbuches ist es, über Arbeitsabläufe und Vorgehensweisen bei der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ zu informieren. Das Handbuch dient zudem der übersichtlichen und verständlichen Darstellung aller bei der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ anfallenden Vorgänge und Abläufe. Die Darstellung dient dazu, Vertrauen in das Qualitätsmanagementsystem zu schaffen. Ablaufoptimierung und Kostensenkung sowie das Aufdecken und Beseitigen von Schwachstellen durch regelmäßige Evaluation sorgen dafür, dass die angebotenen Leistungen und Produkte im Interesse unserer Kunden einen stets hochwertigen Qualitätsstandard erfüllen. Durch eine ständige Verbesserung der organisatorischen Rahmenbedingungen (KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) und der fachlichen Weiterentwicklung, wird die Qualität verbessert, Kundenanforderungen erfüllt und Kosten reduziert. Die Geschäftsleitung erklärt die Verbindlichkeit dieses Handbuches und sämtlicher nachgeschalteter Arbeitshinweise/Anweisungen.

1.1 Einführung des Qualitätsmanagements

Gemäß DIN ISO 9001:2015 muss eine Organisation die Grenzen und die Anwendbarkeit ihres Qualitätsmanagementsystems bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen. Dabei muss die Organisation die internen und externen Themen sowie die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien zugrunde legen, was sich ebenfalls auf die Produkte und Dienstleistungen der Organisation bezieht. Die Produkte/ Dienstleistungen der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ bestehen in dem Angebot und der Durchführung von Berufsqualifikationen von Triebfahrzeugführern. Die relevanten und interessierten Parteien sind primär die Ausbildungsteilnehmer und sekundär Arbeitsagenturen und Eisenbahnverkehrsunternehmen. Tertiär sind noch die Aufsichtsbehörden, die die Sicherheit im Eisenbahnbetrieb sicherstellen zu nennen.

2 Anwendungsbereich

Dieses QM-Handbuch gilt in allen Bereichen der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“. Werden für die Durchführung von besonderen Projekten vertragliche Forderungen erhoben, die eine Abweichung von bestehenden QM-Systembeschreibungen ergeben, so werden diese Abweichungen, sofern sie mehr als einmal auftreten, in das QM-System integriert. Die Notwendigkeiten der Dokumentation bleiben davon unberührt.

Dieses QM-Handbuch gilt nicht für Dienstleistungen, die für andere Unternehmen, die unter der Geltung des dort installierten QMS oder SMS erbracht werden.



2.1 QM-Handbuch

Das QM-Handbuch wird allen interessierten als PDF zur Verfügung gestellt. QM-Handbücher in Papierform werden als lose Blattsammlung in entsprechend gekennzeichneten Handordnern bereitgehalten. Für die Pflege des QM-Handbuches ist der Unternehmer zuständig. Das Qualitätshandbuch existiert in der gültigen Fassung auf dem Server der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“. Alle Mitarbeiter, Auftraggeber, interessierte Kunden, Lehrgangsteilnehmer oder andere Interessenten können das QM-Handbuch uneingeschränkt einsehen. Das im QM-Handbuch beschriebene QM-System umfasst alle Aktivitäten, die erforderlich sind, um das Ausbildungsangebot kundenorientiert anbieten zu können und deren Qualität durch Validierung und fortlaufende Verbesserung sicherzustellen.

2.2 Das Profil der Unternehmung im Überblick

Die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ setzt Ihren Fokus darauf, Triebfahrzeugführer hervorzubringen, die in Fragen der Handlungssicherheit und Fachkenntnis den Durchschnitt des Marktangebots klar übertreffen. Zugleich soll auch die Erfolgsquote der Ausbildung klar überdurchschnittlich sein.

2.3 Selbstverständnis, Ziele und Leitbild

Selbstverständnis

Die Lokführer-Fachschule Hamburg stellt den Versuch dar, in der EVU-unabhängigen Triebfahrzeugführerausbildung ein Premiumsegment zu etablieren.

Basierend auf Erfahrungen bei mehreren großen Ausbildungsanbietern und in Abgrenzung zu diesen, soll vor allem der notwendige Kompromiss zwischen unternehmerischen Zielen und Ausbildungsqualität sehr deutlich auf Seiten der Ausbildungsqualität und der Sicherheit des Eisenbahnbetriebs festgeschrieben werden.

Dies geschieht primär durch unternehmerische Selbstbeschränkungen:

- Beschränkung der Klassenstärke auf maximal 12 Teilnehmer.
- Verzicht auf Expansion: Ein Standort mit einer Klasse.
- Unterricht ausschließlich durch den Unternehmer.
- Restriktive Eignungsprüfung der Teilnehmer.

Auf diese Weise soll den Interessen der verschiedenen interessierten Parteien genüge getan werden:



- Teilnehmer

Die Teilnehmer werden nur zur Ausbildung zugelassen, sofern in einem persönlichen Gespräch sowie durch einen Test festgestellt wurde, dass der Bewerber mit hoher Wahrscheinlichkeit in der Lage sein wird, die Ausbildung erfolgreich zu beenden. In der Branche ist es leider üblich, die Eingangsvoraussetzungen auf die Bedingungen der Triebfahrzeugführerscheinverordnung zu reduzieren.

Dies führt einerseits dazu, dass Teilnehmer eine Ausbildung beginnen, die sie höchstwahrscheinlich nicht erfolgreich beenden können.

Zum anderen wird das Unterrichtsniveau durch die notwendige Rücksichtnahme auf schwächere Schüler reduziert.

Eine realistische Bewerberauswahl ist im Interesse der Teilnehmer.

Zugleich ermöglicht die begrenzte Klassenstärke eine gezielte und individuelle Förderung des einzelnen Teilnehmers.

- Sponsoren

Aufgrund der geringen Klassenstärke, der Teilnehmerauswahl sowie der Erfahrung und Qualifikation des Dozenten, sollte eine überdurchschnittlich hohe Erfolgsquote machbar sein. Die Kooperation mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und die gute Vernetzung des Unternehmers in der Branche sollten darüber hinaus eine vollständige Vermittlung der Absolventen in Arbeitsverhältnisse garantieren.

- Arbeitgeber

Neben handlungssicherem Betriebspersonal erhalten kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen die Möglichkeit, Zusatzqualifikationen und theoretisch behandelte Triebfahrzeugbaureihen aktiv mitzugestalten, um so auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnittenes Personal zu gewinnen.

- Aufsichtsbehörden

Ein feststehendes Ausbildungs- und Prüfungsniveau, welches sich nicht an unternehmerische Erfordernisse anpassen wird, garantiert die Sicherheit im Bahnbetrieb.

Leitbild

Ethischen Grundsätzen verpflichtet

Das Unternehmen verpflichtet sich, im Zuge seiner Tätigkeiten ethischen Grundsätzen zu folgen.

Die Umsetzung des Leitbildes und die Überprüfung seiner Wirksamkeit zählen zu den Hauptaufgaben des Qualitätsmanagements des Unternehmens. Das Leitbild wird durch detaillierte Vorschriften und konkrete Handlungsanweisungen für den Umgang mit speziellen Situationen ergänzt. Unsere Kunden können sich jederzeit auf seinen Wortlaut berufen.



Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung

Eine Kultur der Chancengleichheit und der gegenseitigen Achtung ist für uns von großer Bedeutung. Wir fördern Chancengleichheit und unterbinden Diskriminierung. Wir behandeln alle Teilnehmer und Interessenten gleich, ungeachtet des Geschlechts, des Alters, der Hautfarbe, Kultur, der ethnischen Herkunft, der sexuellen Identität, einer Behinderung, der Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung.

Respekt und Vertrauen

Wir gehen respektvoll und vertrauensvoll miteinander um. Wir sorgen für ein Arbeitsumfeld, das von Respekt und Toleranz geprägt ist, in dem der Wert und die Würde jedes Einzelnen anerkannt werden und alle Teilnehmer und sonstigen Beteiligten einander mit Höflichkeit, Ehrlichkeit und Würde begegnen. Belästigung, Mobbing und Einschüchterungen sind untersagt. Personenbezogene Entscheidungen müssen frei von jeder Diskriminierung getroffen werden.

Offene Aussprachen

Wir ermutigen unsere Teilnehmer, Beschwerden und Themen offen und ohne Sorge vor Repressalien anzusprechen. Die offene Aussprache trägt entscheidend dazu bei, dass Fehlverhalten seltener auftritt bzw. frühzeitig erkannt und korrigiert wird. Daher legen wir Wert auf ein offenes Klima, in dem sich die Teilnehmer bedenkenlos und vertrauensvoll auch mit kritischen Sachverhalten an den Unternehmer wenden können. Der Unternehmer ermutigt zur offenen Aussprache, steht den Teilnehmern zur Seite und geht geäußerten Bedenken fair und vorurteilsfrei nach. Einschüchterungsversuche und Repressalien gegenüber Teilnehmern, die in gutem Glauben ein tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten melden, dürfen nicht geduldet werden. „In gutem Glauben“ bedeutet, dass der Teilnehmer oder Mitarbeiter überzeugt ist, dass seine Darstellung der Wahrheit entspricht, unabhängig davon, ob eine spätere Untersuchung diese Darstellung bestätigt oder nicht.

Verhalten gegenüber Geschäftspartner und Behörden

Wir pflegen ein korrektes und einwandfreies Verhalten zu allen Geschäftspartnern und Behörden. Geschäftliche Beziehungen zu Behörden unterliegen oftmals besonders strengen Anforderungen. Im Umgang mit Behörden handeln wir stets aufrichtig und transparent und in Übereinstimmung mit geltendem Recht. In unseren Geschäftsbeziehungen handeln wir stets integer und erwarten auch von unseren Geschäftspartnern, dass sie sich an Recht und Gesetz halten.



Qualitätsanspruch

Ziel des Unternehmens ist es, die Teilnehmer in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Das Unternehmen versteht sich als Partner seiner Kunden, den Kostenträgern, und den Teilnehmern.

Die Kunden haben das primäre Ziel, die Teilnehmer der Ausbildung zuverlässig und nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Diesen Anspruch so vollständig, wie möglich zu erfüllen, ohne die Grenzen externer Normen zu verletzen, ist der Qualitätsanspruch des Unternehmens.

Datenschutz

Wir beachten die geltenden Gesetze und Regeln, wenn wir personenbezogene Daten (z. B. Name, Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Tauglichkeiten) und Informationen von Teilnehmern erheben, speichern, verarbeiten oder übertragen. Wir achten auf größte Sorgfalt und strenge Vertraulichkeit.

Umweltschutz

Nachhaltiger Umwelt- und Klimaschutz sowie Ressourceneffizienz sind für uns wichtige Unternehmensziele. Der Unternehmer trägt dabei Verantwortung, die natürlichen Ressourcen schonend zu behandeln und durch sein individuelles Verhalten zum Schutz von Umwelt und Klima beizutragen.

Schutz des Firmeneigentum und -vermögens

Wir gehen verantwortungsvoll mit Firmeneigentum oder anderen Vermögenswerten des Unternehmens um. Wir legen Wert auf den verantwortungsbewussten Umgang mit Firmeneigentum jeder Art, z.B. mit Arbeitsmitteln, Inventar oder geistigem Eigentum.

Firmenvermögen soll ausschließlich für die vorgesehenen Geschäftszwecke benutzt werden. Missbräuchliche Nutzung für andere, insbesondere unangemessene persönliche, illegale oder sonstige unbefugte Zwecke ist untersagt. Jede Form des Betrugs ist verboten.



Finanzielle Integrität

Wir führen unsere Geschäfte, die Aufbewahrung von Unterlagen, sowie die Finanzberichterstattung ordnungsgemäß und transparent aus. Geschäftstransaktionen und Unterlagen unseres Unternehmens müssen korrekt und ordnungsgemäß sein. Wir zeichnen alle Geschäftsvorgänge, Vermögenswerte und Verbindlichkeiten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen auf und dokumentieren sie. Um die ordnungsgemäße Dokumentation und Aufbewahrung von Unterlagen sicherzustellen, sind höchste Genauigkeit und Vollständigkeit sowie Verantwortungsbewusstsein bei allen Geschäftsabläufen unverzichtbar. Für die Finanzbuchhaltung relevante Dokumente dürfen nicht bewusst mit falschen oder irreführenden Einträgen versehen werden. Jede Form der Manipulation ist untersagt.

Marketing

Wir machen im Marketing und in der Werbung über unsere Dienstleistungen keine vorsätzlich irreführenden oder unwahren Angaben. Durch falsche Angaben und irreführende Informationen über unsere Dienstleistungen kann sowohl unseren Kunden als auch unserer Reputation Schaden zugefügt werden. Dies widerspricht unseren Grundsätzen und ist unzulässig.

Nutzung und Sicherheit von IT-Systemen

Wir nutzen die IT-Systeme zur Erfüllung unserer Aufgaben und tragen zum Schutz dieser Systeme und Geräte vor internem und externem Missbrauch bei. Im Geschäftsalltag werden regelmäßig IT-Systeme genutzt und Daten verarbeitet. Hierbei sind geeignete Sicherheitsvorkehrungen (Passwörter, zugelassene Technologien und lizenzierte Software) erforderlich, die den Schutz geistigen Eigentums und persönlicher Daten gewährleisten. Die Missachtung notwendiger Sicherheitsmaßnahmen kann schwerwiegende Folgen haben, wie Datenverlust, Diebstahl personenbezogener Daten oder Verletzung des Urheberrechts. Da sich digitale Informationen schnell verbreiten und ohne Weiteres vervielfältigen lassen und praktisch unzerstörbar sind, achten wir mit großer Sorgfalt auf den Inhalt von E-Mails, Anhängen, heruntergeladenen Dateien und gespeicherten Sprachmitteilungen. Wir verpflichten uns, die vom Unternehmen bereitgestellten IT-Systeme zur Erfüllung geschäftlicher Aufgaben zu nutzen und nicht für persönliche Zwecke, die unangemessen oder unzulässig sind, oder für unethische oder illegale Aktivitäten. Der Unternehmer verpflichtet sich, erforderliche Maßnahmen zu treffen, um die Sicherheit von IT-Systemen vor internem und externem Missbrauch und Bedrohungen zu gewährleisten (z. B. Missbrauch von zugewiesenen Passwörtern oder das Herunterladen von unangemessenem Material aus dem Internet).



2.4 Entstehung und Geschichte

Die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ besteht seit 2016 als Dienstleistungsangebot an Firmen der Eisenbahnbranche, welche u.a. mit der Aus- und Fortbildung von Betriebspersonal befasst sind.

Das Leistungsportfolio reicht von Dozententätigkeiten, Prüfungsleistungen, Auf- und Ausbau des Ausbildungswesens, über Eisenbahnbetriebsleiterdienste und die Erstellung und Pflege von Sicherheitsmanagementsystemen bis zur Planung und Durchführung kompletter Lehrgänge.

Seit 2016 ist das Unternehmen als Ausbildungs- und Prüfungsorganisation durch das Eisenbahnbundesamt anerkannt.

Da die Ausbildung in anderen Unternehmen oftmals kaum mit den oben bezeichneten Werten in Einklang zu bringen war, stellt die „Lokführer-Fachschule Hamburg“ nunmehr den Versuch dar, es besser zu machen und sowohl eine Ausbildung höchster Qualität anzubieten, als auch Transparenz und Fairness gegenüber den Teilnehmern an den Tag zu legen.

2.5 Organisation und Rechtsform

2.5.1 Rechtsform

Die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ ist seit 2016 freiberuflich organisiert.

2.5.2 Aufbauorganisation

Das Unternehmen besteht ausschließlich aus dem Unternehmer.

Er trifft alleinverantwortlich alle Entscheidungen über sämtliche Belange des Unternehmens. Er entscheidet im Bedarfsfall über die Beauftragung externer Dienstleister, beaufsichtigt diese und bewertet ihre Leistung.

Er ist des Weiteren alleinverantwortlich für Anwendung, Pflege, Fortentwicklung und Dokumentation des QMS.

2.5.3 Ablauforganisation

Der Unternehmer plant, leitet, verwaltet und evaluiert die Ausbildung.

Im Regelfall führt er sie ohne Beteiligung dritter durch.

Seine Tätigkeit folgt dabei den in diesem Handbuch, den zugehörigen Verfahrensbeschreibungen, Verfahrensanweisungen, Formblättern und sonstigen Dokumenten festgeschriebenen Prozessen.

Wo dies vorgesehen ist, dokumentiert er seine Handlungen.



Dritte sind an den Prozessen des Unternehmens ausschließlich in folgenden Fällen beteiligt:

- Praktikum
- Prüfungswesen
- Vertretung

2.5.3.1 Praktikum

Die Zusammenarbeit mit den kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen, bei denen die Teilnehmer das Praktikum absolvieren, ist durch Kooperationsvereinbarungen vertraglich geregelt. Insbesondere sind hier Umfang und Mindestinhalte, sowie die Eignung und Qualifikation der Praxisausbilder im Sinne der Anforderungen des Unternehmens und externer Normen festgeschrieben.

Im übrigen liegt das Praktikum außerhalb des Geltungsbereichs dieses QMS und wird vielmehr durch das vom Eisenbahnbundesamt geprüfte und regelmäßig auditierte Sicherheitsmanagementsystem des jeweiligen Unternehmens geregelt.

2.5.3.2 Prüfungswesen

Im Regelfall werden Prüfungen im Eisenbahnwesen durch zwei Prüfer bewertet.

Im Falle der Modulprüfungen (Prüfungen am Ende jedes Ausbildungsmoduls) fungiert der Unternehmer als Erstprüfer. Die Zweitprüfung erfolgt durch Herrn Andre Kannen, Maybachweg 10, 46240 Bottrop. Herr Kannen ist als Prüfer für Triebfahrzeugführer durch das Eisenbahnbundesamt anerkannt (Anerkennung liegt im Ordner „Aufzeichnungen“ vor).

Die Prüfungsordnung des Unternehmens (823.007 Prüfungsordnung) wurde ihm übergeben. Herr Kannens Tätigkeit, einschließlich einer Regelung bei Uneinigkeit beider Prüfer, wurden vertraglich fixiert.

Bei Verhinderung von Herrn Kannen werden seine Aufgaben durch einen benannten Prüfer der AmE-Raillogistik wahrgenommen.

Die Abschlussprüfungen werden durch einen Prüfer der AmE-Raillogistik als vorsitzendem Prüfer und dem Unternehmer als Beisitzer durchgeführt.

Die Prüfungsordnung des Unternehmens (823.007 Prüfungsordnung) wurde der AmE-Raillogistik übergeben. Die Prüfungsberechtigung wird durch Benennung im Sicherheitsmanagementsystem eines zugelassenen Eisenbahnverkehrsunternehmens sichergestellt.

Die Zusammenarbeit ist vertraglich fixiert.

2.5.3.3 Vertretungen

Das Unternehmen führt lediglich eine Ausbildung pro Jahr durch, deren Theorieteil 8 Monate beträgt. Der Unternehmer wird seinen Erholungsurlaub, sowie alle sonstigen planbaren Gründe der Verhinderung auf die unterrichtsfreie Zeit legen.

Alle Unternehmensprozesse der Planung, Leitung, Verwaltung und Evaluation der Ausbildung, sowie Marketing und Buchhaltung, weisen keine enge Terminbindung auf, die bei kurzer bis mittellanger Verhinderung des Unternehmers eine Vertretung nötig machen würde.



Eine Vertretung ist vielmehr bei Verhinderung des Unternehmers für Unterrichts- und Prüfertätigkeiten in der Zeit des Theorieunterrichts von Nöten.

Die Vertretung erfolgt vereinbarungsgemäß durch Herrn Andre Kannen oder einen Dozenten (bzw. Prüfer) der AmE-Raillogistik.

Sollte beides nicht möglich sein, enthält die *712.014 VA Vertretung* eine Liste freiberuflicher Dozenten, Prüfer und Eisenbahnbetriebsleiter, deren Fähigkeit und Zulässigkeit dem Unternehmer aus vergangenen Zusammenarbeiten bekannt ist.

Alle Vertretungen werden durch *823.007 Prüfungsordnung* und *VB 800.009 Prüfungsdurchführung* (für Prüfertätigkeiten), sowie *810.202 Lehrplan_Tf_Klass_B* und *VB 800.004 Theorieausbildung* (für Dozententätigkeiten) über ihre Aufgaben und die Anforderungen des Unternehmens informiert.

2.6 Mitarbeitende

Mit aktuellem Stand (2020) handelt es sich um ein Ein-Mann-Unternehmen, vertreten durch den Gründer Mark Pieper. Weitere Mitarbeitende sind, neben externen Dienstleistern, zur Zeit nicht geplant.

Im Bedarfsfall wird die Vertretung des Unternehmers durch die VA Vertretung (712.014) geregelt.

Für Prüfer und Dozenten werden folgende Mindestqualifikationen gefordert:

Prüfer: - Anerkennung als Prüfer durch das Eisenbahnbundesamt **oder**
- Prüfung zum Eisenbahnbetriebsleiter **oder**
- Benennung als Prüfer im SMS eines Eisenbahnverkehrsunternehmens **oder**
- Min. 3 Jahre Berufserfahrung in der Tf-Ausbildung **und** Benennung in der Prüfungsordnung dieses Unternehmens

Dozenten: - Anerkennung als Ausbilder durch das Eisenbahnbundesamt **oder**
- Prüfung zum Eisenbahnbetriebsleiter **oder**
- Drei Jahre Berufserfahrung als Tf **und** Nachweis einer pädagogischen Fortbildung (z.B. AEVO, Lehrlokführer)

2.7 Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Unternehmens

Die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ hat sich verpflichtet ein wirksames, qualitätsförderndes und wirtschaftliches Qualitätsmanagementsystem zu dokumentieren und aufrechtzuerhalten. Unter Beachtung der



gesetzlichen Vorschriften befindet sich die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ kontinuierlich in einem liquiden Zustand. Der Gesamtsaldo der Konten wird auf Guthabenbasis geführt. Unsere Kunden treffen bei der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ demnach auf einen zuverlässigen Geschäftspartner mit verlässlicher Bonität. Eine Erklärung zur finanziellen Leistungsfähigkeit, sowie ein Führungszeugnis des Unternehmers sind Bestandteil des QMS.



3 Normative Verweisungen

3.1 Angewandte Normen

Beim Aufbau des QM-Systems der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ und speziell bei der Erstellung des Handbuches wurden Richtlinien und Begriffe aus unten angegebenen Normen und Vorschriften berücksichtigt:

- DIN EN ISO 9000 Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe
- DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsysteme
- DIN ISO 29990 „Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister“

Des Weiteren werden berücksichtigt:

- Richtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes (DSGVO) (auch online verfügbar auf der Homepage unter dem Begriff „Datenschutz“)

- Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (§ 2 DL-InfoV)

Darüber hinaus finden verschiedene Gesetze, Verordnungen und Normen des Bahnbetriebs Berücksichtigung, allen voran die

- Triebfahrzeugführerscheinverordnung (TfV)

und die

- Triebfahrzeugführerscheinprüfungsordnung (TfPO)

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Das Unternehmen agiert in einem stark expansiven Marktumfeld bei gleichzeitig unverändert hoher Nachfrage nach Triebfahrzeugführern.

Im folgenden wird der Kontext des Unternehmens getrennt nach externen und internen Themen ausgeführt:

Externe Themen

- Konkurrenzsituation:

Zuletzt erschienen zahlreiche neue Mitbewerber auf dem Markt, während zugleich einige, eher als unseriös einzuschätzende Unternehmen über neue Standorte in die Fläche expandierten.



- Politische Vorgaben:

Umwelt- und verkehrspolitische Diskussionen lassen gegenwärtig eine Stärkung des Verkehrsträgers Bahn und damit eine verstärkte Nachfrage nach Triebfahrzeugführern wahrscheinlich erscheinen.

- Demoskopische Einflüsse auf den Arbeitsmarkt:

Die Überalterung des Tf-Bestands, insbesondere bei der DB, lässt mittelfristig eine konstant hohe Nachfrage nach Triebfahrzeugführern erwarten.

- Wirtschaftliche Entwicklung

Eine – allgemein erwartete – konjunkturelle Abschwächung der Wirtschaftslage hätte einen mehrfachen Effekt: Einerseits wird, insbesondere im Güterverkehr, die Nachfrage nach Triebfahrzeugführern sinken. Andererseits dürfte eine steigende Arbeitslosigkeit sowohl zu verstärkter Nachfrage nach Ausbildungsdienstleistungen von Seiten der Betroffenen, als auch zu Verstärktem Einsatz von Arbeitsmarktinstrumenten von staatlicher Seite führen.

- Tätigkeit der Aufsichtsbehörde:

Allem Anschein nach beginnt das Eisenbahnbundesamt, seiner Aufsichtspflicht über die Triebfahrzeugführerausbildung verstärkt nachzukommen.

Dies könnte mittelfristig zu einer Entspannung der Konkurrenzsituation durch Ausdünnung qualitativ unzureichender Angebote führen.

- Technische Entwicklung:

Die Entwicklung führerlos fahrender Züge befindet sich bislang in einem frühen Entwicklungsstadium und dürfte – zunächst ausschließlich im Personenverkehr – allenfalls mittel- bis langfristig Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt für Triebfahrzeugführer haben.

Die langsam fortschreitende Einführung von ETCS (dem Europäischen Zugsicherungssystem) stellt das Unternehmen vor die Aufgabe, entsprechende Ausbildungsangebote mittelfristig zu entwickeln.



Interne Themen

Aufgrund der selbst auferlegten Beschränkungen in der strategischen Unternehmensentwicklung sind die internen Themen recht überschaubar.

- Technologieentwicklung:

E-Learningangebote sind z.Z. ein vieldiskutiertes Thema. Oftmals stehen jedoch Aufwand und Ertrag in einem eher ungünstigen Verhältnis. Die Implementierung eines geschützten Teilnehmerbereichs auf der Homepage des Unternehmens wird erwogen. Eine größere Anzahl digitalisierter Übungsfragen im Powerpoint-Format ist bereits vorhanden. Eine geeignete Evaluation dieser Instrumente ist zu entwickeln.

Die Einführung von ETCS macht es erforderlich Ausbildungs- und Prüfungskapazitäten für dieses Fachgebiet zu entwickeln. Gegenwärtig ist jedoch noch nicht abzusehen, ob oder in welchem Zeitrahmen ETCS Einzug in die Arbeitsmarktanforderungen an Triebfahrzeugführer außerhalb der Deutschen Bahn halten wird. Auch die Bedingungen einer breiteren Umsetzung sind bislang eher unklar. Eine überhastet erstelltes Ausbildungsangebot scheint daher nicht ratsam.

- Eignung der Teilnehmer:

Überschlägig ist branchenweit eine im Durchschnitt abnehmende Eignung der Bewerber festzustellen. Die allgemeine und die technische Vorbildung stellen hierbei neben den Sprachkenntnissen das Hauptproblem dar.

Für das Unternehmen ergibt sich hieraus die Herausforderung, sowohl in der Teilnehmerauswahl, als auch in der Ausgestaltung der Ausbildung geeignete Maßnahmen zu entwickeln, um unter Wahrung des Ausbildungsniveaus ein Absinken der Absolventenquote zu verhindern.

- Marktsituation:

Ziel des Unternehmens ist es, sich am Markt als qualitativ hochwertiger Anbieter zu positionieren.



4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Interessierte Parteien sind:

- 1.: Ausbildungsteilnehmer
- 2.: Arbeitsagenturen, Versicherungsträger, Selbstzahler
- 3.: Kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen
- 4.: Die Aufsichtsbehörde
- 5.: Die „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“ als Unternehmen
- 6.: Die „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“ als Prüfungsorganisation
- 7.: Externe Auftragnehmer

4.2.1 Die Interessen der interessierten Parteien

Ausbildungsteilnehmer

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Die Teilnehmer absolvieren die Ausbildung erfolgreich in der geplanten Zeit
- Die Teilnehmer gehen anschließend ein gesichertes Arbeitsverhältnis ein

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Geringe Prüfungsanforderungen

Arbeitsagenturen, Versicherungsträger, Selbstzahler

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Die Teilnehmer absolvieren die Ausbildung erfolgreich in der geplanten Zeit
- Die Teilnehmer gehen anschließend ein gesichertes Arbeitsverhältnis ein
- Geringe Kosten

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Geringe Prüfungsanforderungen



Kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Gewinnung neuer Mitarbeiter
- Größtmögliche Handlungssicherheit der Absolventen

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Hohe Absolventenquote
- Hohe Prüfungsanforderungen

Die Aufsichtsbehörde

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Größtmögliche Handlungssicherheit der Absolventen

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Hohe Prüfungsanforderungen

Die „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“ als Unternehmen

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Hohe Absolventenquote
- Hohe Vermittlungsquote
- Geringe Kosten

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Geringe Prüfungsanforderungen

Die Prüfungsorganisation der „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Größtmögliche Handlungssicherheit der Absolventen

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Hohe Prüfungsanforderungen



Externe Auftragnehmer

Die Partei hat folgende Ursprungsinteressen:

- Eingang von Folgeaufträgen

Hieraus leiten sich folgende Folgeinteressen ab:

- Erfüllung der Anforderungen des Unternehmens

Konvergenz und Divergenz der Interessen

Die Interessen von Teilnehmern, Arbeitsagenturen und der „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“ (als Unternehmen) konvergieren im Wunsch nach hoher Absolventenquote, hoher Vermittlungsquote und niedrigen Prüfungsanforderungen.

Die Interessen des **kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmens**, Aufsichtsbehörde und der „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen“ (als Prüfungsorganisation) konvergieren im Wunsch nach größtmöglicher Handlungssicherheit der Absolventen und hoher Prüfungsanforderungen.

Die Wünsche nach hoher Absolventenquote, hoher Vermittlungsquote und größtmöglicher Handlungssicherheit der Absolventen stoßen bei keiner der interessierten Parteien auf ein explizit antagonistisches Interesse. Sie können als **Gemeininteresse** angesehen werden.

Die Interessen bezüglich der Prüfungsanforderungen divergieren.

Eine Kompromissbildung ist jedoch nur bis zu einer engen, bestimmbaren Grenze, die durch externe Normen gesetzt und durch die Aufsichtsbehörde sanktionsfähig überwacht wird, möglich.

Ein Interessenausgleich ist daher nur über den Weg einer Qualitätssteigerung in Ausbildung und Teilnehmerauswahl möglich.

Überwachung der Interessen der interessierten Parteien

Die Überwachung der Interessen der interessierten Parteien fällt weitgehend (aber nicht vollständig) zusammen mit der Kommunikation mit den interessierten Parteien:

Teilnehmer:

Aus Gesprächen mit Interessenten und dem täglichen Dialog mit Teilnehmern, können Tendenzen und Entwicklungen frühzeitig erkannt werden.

Sponsoren:

Das Gespräch mit der Arbeitsagentur und anderen möglichen Sponsoren ist notwendiger Bestandteil der Ausbildungstätigkeit.

Des weiteren werden Veröffentlichungen der Arbeitsagentur aufmerksam verfolgt.

Arbeitgeber:

Der Dialog mit den kooperierenden Eisenbahn Verkehrsunternehmen wird fortlaufend



geführt.

Insbesondere sind interne und externe Themen des gegenwärtigen Kooperationspartner AmE-Raillogistik dem Unternehmer geläufig, da er als deren stellvertretender Eisenbahnbetriebsleiter fungiert.

Das Gespräch mit anderen potentiellen oder tatsächlichen Arbeitgebern wird fortwährend gesucht.

Branchenpublikationen werden regelmäßig verfolgt.

Aufsichtsbehörden:

Der Dialog mit dem Eisenbahnbundesamt wird geführt, wann immer sich die Gelegenheit bietet (ein fortwährend Dialog ist von Seiten der Behörden allerdings nicht vorgesehen).

Publikationen und Verlautbarungen der Behörden, sowie Beschlüsse europäischer Organe werden aufmerksam verfolgt.

Externe Mitarbeiter:

Die Dienste externer Mitarbeiter sind auf das Notwendigste beschränkt.

Die zum Einsatz kommenden externen Mitarbeiter sind persönliche Bekannte des Unternehmers, mit denen eine fortlaufende und ehrliche Kommunikation jederzeit gegeben ist.

4.2.2 Indikatoren und Vereinbarungen mit Sponsoren

Der wichtigste Indikator ist die Erfolgsquote der Ausbildung.

Da die Prüfungsanforderungen durch externe Normen festgelegt sind und durch das Unternehmen nicht beeinflusst werden können, sind konkrete Vereinbarungen über Erfolgsquote oder Absolventenzahlen nicht möglich.

Im Bedarfsfall kann Sponsoren ein unverbindlicher Erwartungswert, der aus den Erfolgsquoten und Absolventenzahlen der letzten Maßnahmen gebildet wird, mitgeteilt werden.

Die Vereinbarungen zwischen den Arbeitsagenturen und dem Unternehmen sind durch das AZAV-Verfahren vorgegeben.

4.2.3 Kommunikation mit interessierten Parteien.

Sponsoren wird der Unternehmer als fester Ansprechpartner genannt, der sowohl telefonisch als auch schriftlich zu den Geschäftszeiten erreichbar ist.

Sponsoren, insbesondere die Arbeitsagenturen, werden durch den Unternehmer aktiv kontaktiert, wenn Fehlzeiten oder das Verhalten des Teilnehmers den Ausbildungserfolg gefährden.

Die AZAV-Zertifizierung der Maßnahmen beinhaltet die vollständige Information insbesondere der Arbeitsagenturen über Eingangsvoraussetzungen, Ziele, Kosten, Beschwerde- und Evaluationsverfahren und sonstige Eigenschaften der Maßnahme.



Die Teilnehmer stehen in ständigem Kontakt mit dem Unternehmer (der ja auch ihr Dozent ist), können aber auch außerhalb des Unterrichts Kontakt mit ihm aufnehmen.

Durch die Homepage des Unternehmens und ein Vorgespräch werden potentielle Teilnehmer über Ablauf und Bedingungen der Ausbildung, sowie Eingangsvoraussetzungen, Ziele, Kosten, Beschwerde- und Evaluationsverfahren und sonstige Eigenschaften informiert.

Die Aufsichtsbehörden haben mit dem Unternehmer einen ständigen Ansprechpartner im Unternehmen.

4.2.4 Rollen und Verantwortlichkeiten der interessierten Parteien

Sponsoren: Der Sponsor trägt die Kosten der Maßnahme.

Bei Problemen bezüglich der Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit oder Mitarbeit des Teilnehmers wird der Sponsor informiert und ergreift geeignete Maßnahmen.

Unternehmer: Der Unternehmer trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der Ausbildung. Er sorgt für eine angemessene Lernumgebung und stellt alle erforderlichen Materialien und Hilfsmittel bereit. Er kommuniziert mit den Teilnehmern, dem Sponsor und der Aufsichtsbehörde.

Das Unternehmen als Prüfungsorganisation und die Prüfungsorganisation des kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmens verantworten die ordnungsgemäße Evaluation des Lernerfolgs.

Das kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen stellt Ausbilder und Lernumgebung in der Praxisausbildung.



4.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Der Anwendungsbereich des QMS ist aktuell auf eigenständige Ausbildungstätigkeiten des Unternehmens beschränkt. Auf Dienstleistungen nach Eisenbahnbetriebsleiterverordnung (EBLV) findet es keine Anwendung.

Keine Anwendung findet es dort, wo Teilprozesse nach Maßgabe eines Qualitäts- oder Sicherheitsmanagementsystems eines anderen Unternehmens durchgeführt werden, beispielsweise einem Praktikum bei einem kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen. In Fragen der Prozessmessung kommt es hier jedoch zu Überschneidungen.

Da das Unternehmen ein Einpersonunternehmen ist und nicht geplant ist, daran etwas zu ändern, enthält dieses QMS keine Festlegungen zu Mitarbeitern, Verantwortlichkeiten innerhalb der Firma, interner Kommunikation und interner Bekanntmachung der Qualitätspolitik.

Es enthält ferner keine Festlegungen zur Entwicklung von Produkten. Das Unternehmen bietet eine einzige Leistung an und entwickelt diese kontinuierlich fort. Die Entwicklung weiterer Produkte oder Leistungen ist nicht beabsichtigt.

4.4 Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Das QM-System der Unternehmung unter Einbeziehung aller erforderlichen Prozesse und ihrer Wechselwirkungen ist im QM-Handbuch beschrieben und wird durch die Geschäftsprozesse GP 0 –11 dargestellt. Alle Unterlagen welche eine direkte oder indirekte Relevanz hinsichtlich Qualitätsoptimierung aufweisen, werden im Dateimanagementsystem auf dem Server gespeichert oder im physischen QM-Ordner abgeheftet. Digitale Ablage und Papierform sind ausschließlich dem Unternehmer zugänglich.



4.5 Geschäftsprozesse im Qualitätskreislauf

4.5.1 Beschreibung der Geschäftsprozesse

- (1) Die Anforderungen werden auf Grundlage einer Arbeitsmarktanalyse, dem Personalbedarf des kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmens und fachspezifischen Normen festgelegt bzw. auf ihre Aktualität geprüft.**
- (2) Die Lehrgangsunterlagen, Regelwerke und sonstigen Lehrmittel werden auf Vollständigkeit, Aktualität und Anforderungskonformität geprüft und gegebenenfalls ergänzt oder aktualisiert.**
- (3) Die Maßnahme wird zertifiziert.**
- (4) Die Maßnahme wird in Form von Werbe- und Informationsmaterial, sowie auf der Homepage des Unternehmens der Öffentlichkeit vorgestellt.**
- (5) Interessenten werden auf Grundlage externer Normen und Erfahrungswerten des Unternehmers mit Hilfe eines Tests und eines persönlichen Gesprächs auf ihre Eignung geprüft.**
- (6) Geeignete Interessenten werden der vorgeschriebenen medizinischen und psychologischen Untersuchung unterzogen.**
- (7) Ein Bildungsgutschein wird eingeholt.**
- (8) Die Ausbildung wird durchgeführt. Am Ende jeden Ausbildungsmoduls wird eine Prüfung, sowie eine Evaluation des Moduls durch den Teilnehmer durchgeführt. (siehe 800.004 VB Theorieausbildung; 823.007 Prüfungsordnung; VB900.005 Qualitätssicherung). Am Ende der Theorieausbildung erfolgt die theoretische Abschlussprüfung. Der Triebfahrzeugführerschein wird bestellt.**
- (9) Die Praxisausbildung wird durchgeführt. Am Ende der Praxisausbildung erfolgt die Evaluation durch den Teilnehmer und durch den Praxisausbilder. Die praktische Abschlussprüfung wird durch das kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen durchgeführt und eine Zusatzbescheinigung ausgestellt.**
- (10) Der Absolvent nimmt die Berufstätigkeit beim kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen auf. Falls er dies nicht wünscht, wird er durch den Unternehmer bei der Suche nach einem geeigneten Arbeitsverhältnis unterstützt.**
- (11) Alle Messwerte und Bewertungen, die Erfolgs- und Vermittlungsquote, sowie Kritik, Beschwerden und eventuelle Nichtkonformitäten werden zusammengeführt und ausgewertet. Die Maßnahme wird gegebenenfalls modifiziert oder Anforderungen ergänzt (siehe 1).**



4.6 Prozessverantwortungen und Zuständigkeiten

Die Praxisausbildung und die praktische Abschlussprüfung sind Prozesse des kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmens, in deren Sicherheitsmanagementsystem sie beschrieben sind.

Über diese Prozesse wurde im Vorfeld der Kooperation Einvernehmen hergestellt. Die medizinische und psychologische Untersuchung liegt in der Verantwortung und Zuständigkeit eines, durch das Eisenbahnbundesamt zugelassenen Arbeitsmediziners. Alle weiteren Prozesse liegen in der Verantwortung und Zuständigkeit des Unternehmers.

4.7 Prozesslenkung

Die strategische Lenkung oder Veränderung sämtlicher Prozessschritte obliegt dem Unternehmer.

Alle Prozesse sind schriftlich beschrieben. Über ihre Durchführung werden Aufzeichnungen gemacht.

4.8 Stellenbeschreibungen/Arbeitsmanuale

Da es sich z.Z. um ein Ein-Mann-Unternehmen handelt, entfällt dieser Punkt.

Sollte es zukünftig zur Einstellung von Mitarbeitern kommen, ist das QMS in diesem Punkt zuvor zu überarbeiten.

Bei Beauftragung externen Dienstleister ersetzt der Vertrag Stellenbeschreibungen und Arbeitsmanuale.

4.9 Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen

Alle Dokumente werden durch eine sechsstellige Nummer, die nach den ersten drei Ziffern durch einen Punkt getrennt ist, eindeutig bezeichnet. Die ersten drei Ziffern werden in Anlehnung an die ISO 9001 gewählt und bezeichnen den Bereich des QMS, dem das betreffende Dokument zuzuordnen ist. Die 4. Ziffer dient der Bezeichnung einer bestimmten Art von Dokumenten, z.B. 1 für Formblätter, 3 für Zertifikate oder 5 für Lehrgangsunterlagen. Die Ziffern 5 und 6 stellen eine fortlaufende Nummer dar.

Der Nummer folgt der Titel des Dokuments, falls zutreffend durch ein vorangestelltes Kürzel VB (Verfahrensbeschreibung), VA (Verfahrensanweisung) oder FB (Formblatt) zugeordnet. Der Dokumententitel endet mit der Bezeichnung des Revisionsstands, abgekürzt durch „Rev“ und eine fortlaufende Ziffer, beginnend bei 0 für die Ursprungsversion.

Alle Bestandteile der Dokumentenbezeichnung finden sich auch im Kopf des Dokuments. Hier ist zusätzlich das auf die letzte Änderung der Revisionsnummer bezogene Datum vermerkt.

Bei Änderungen von Dokumenten wird das Dokument mit um 1 erhöhter Revisionsnummer und dem Datum der Änderung sowohl im Textformat (im Ordner „Docs“) als auch im PDF-Format gespeichert, wobei die Revisionsnummer im Dateinamen ebenfalls erhöht wird.



Die nicht mehr aktuellen Dateiversionen werden daraufhin in den Ordner „alte Dokumente“ verschoben und auf unbestimmte Zeit gespeichert.

Einzig dieses Handbuch verfügt, aufgrund seines Umfangs, zusätzlich über ein tabellarisches Verzeichnis der Revisionshistorie, in der Änderungsdatum und geänderte Abschnitte genannt werden.

Da der Unternehmer der einzige Anwender dieses QMS ist, wird auf eine gesonderte Dokumentation von Erstellung, Prüfung und Freigabe verzichtet. Geänderte Dokumente sind freigegeben und gültig, sobald sie im PDF-Format im QMS-Ordner gespeichert und die Vorversionen in den Ordner „alte Dokumente“ verschoben wurden. Analoges gilt für neue Dokumente. Letztere werden außerdem in der „Liste der Dokumente“ vermerkt.

Aufzeichnungen werden stets mit dem Datum der Erstellung versehen und im QMS-Ordner „Aufzeichnungen“ gespeichert oder (in Papierform) in einem Aktenordner in einem verschlossenen Aktenschrank im Ausbildungszentrum verwahrt.

4.9.1 Zugriff auf Dokumente

Der Zugriff auf Dokumente liegt ausschließlich beim Unternehmer. Datensicherheit und Datenschutz werden durch verschlossene Aktenschränke und geeignete IT-Sicherungsmaßnahmen (Redundanz, Passwortschutz) sichergestellt.

4.9.2 Datensicherung

Die QM-Daten befinden sich, sofern sie nicht in Papierform abgelegt werden, in einer sog. „Cloud“. Sie sind daher jederzeit auf mindestens drei Rechnern „gespiegelt“.

Um Datenverluste vollständig ausschließen zu können, wird nach jeder Änderung des QMS ein Backup auf einer lokalen Festplatte und mindestens einmal jährlich (im Rahmen des internen Audits) ein Backup auf einer externen Festplatte durchgeführt.

4.9.3 Dokumentengestaltung

Alle Dokumente bei „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ werden einheitlich gestaltet und unterliegen dem Corporate Branding (Unternehmenslayout), einer Formvorschrift. Sämtliche Dokumentvorlagen sind in den bereichsorientierten Unterordnern unter „Vorlagen“ abgebildet.

4.9.4 Genehmigung und Herausgabe von Dokumenten

Dokumente werden ausschließlich durch den Unternehmer herausgegeben.



4.9.5 Änderung von Dokumenten und Daten

Die Änderungen von Dokumenten wird ausschließlich vom Unternehmer vorgenommen. Hierbei wird das zu ändernde Dokument zuerst im Archivordner gesichert. Das neue geänderte Dokument wird mit dem Änderungsdatum und dem Revisionsstand gekennzeichnet und ist mit der Speicherung im PDF-Format automatisch freigegeben.

4.9.6 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen unterliegen einer freiwilligen Aufbewahrungsfrist. Qualitätsaufzeichnungen werden bei der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ in Stehordnern aufbewahrt und/oder in der EDV gespeichert.

4.9.7 Aufbewahrung/Vernichtung

Qualitätsaufzeichnungen werden auf unbestimmte Zeit aufbewahrt. Die Aufbewahrung und Vernichtung von Prüfungsdokumenten ist im Dokument 823.007 Prüfungsordnung geregelt.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

In einem Ein-Mann-Unternehmen lässt sich dazu nur wenig sagen: Der Unternehmer ist für alle Bereiche des QMS unmittelbar verantwortlich. Er ist der einzige Anwender.



5.1.2 Kundenorientierung

Kunden des Unternehmens sind primär die Teilnehmer der Ausbildung, sekundär die finanzierenden Sponsoren, also in der Regel die Arbeitsagenturen.

Die Anforderung der Kunden an die Ausbildung, lautet vor allem, die Teilnehmer zuverlässig und nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Das Unternehmen ist bestrebt, Tätigkeit und Angebot danach auszurichten, diesen Kundenanforderungen möglichst vollständig nachzukommen.

Die Ausbildung von Triebfahrzeugführern ist jedoch stark verrechtlicht.

Sie unterliegt, neben staatlichen Verordnungen, einer breiten Vielfalt externer Normen.

Die Möglichkeiten der Kundenorientierung werden hierdurch naturgemäß stark eingeschränkt.

Im konkreten Fall bedeutet Kundenorientierung

- Die Ausgestaltung der Ausbildung mit ihren fakultativen Zusatzmodulen folgt den aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarkts.

- Den Teilnehmern wird ein Angebot zur Festanstellung bei einem kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen nach Abschluss der Ausbildung unterbreitet.

- Die Ausbildung verfolgt den Ansatz, den Teilnehmer nicht nur möglichst breit zu qualifizieren, sondern ihn zur eigenständigen Arbeit mit Normen und Regelwerken zu befähigen, um so weitere Fortbildungsoptionen in der eigenen Hand zu haben.

Schließlich bedeutet Kundenorientierung auch noch:

- Es werden ausschließlich Teilnehmer zur Ausbildung zugelassen, die nach Testergebnissen und Erfahrungswerten, gute Chancen haben, die Ausbildung erfolgreich abzuschließen.

5.2 Politik

5.2.1 Festlegen der Qualitätspolitik gemäß ISO-Norm

Wie legt die oberste Leitung die Qualitätspolitik fest und wie hält sie sie aufrecht?

Der Unternehmer hält die Qualitätspolitik der Unternehmung mit der Fortschreibung der Formulierungen im QM-Handbuch aufrecht und setzt das QMS mit den Schwerpunkten der Kundenorientierung inklusive der behördlichen Erwartungen und dem prozessorientierten Ansatz um, der mit den Hauptprozessen Managementprozesse / wertschöpfende Prozesse / unterstützende Prozesse die Sollvorgaben mit den Istwerten vergleicht. Bei Abweichungen werden Verbesserungen und Veränderungen definiert und geplant. Somit schließt sich der Kreis im QM-Kreislauf Plan -Do -Check -Act. Dabei folgt die Qualitätspolitik den Kriterien:

- a) der Angemessenheit zur Unterstützung der strategischen Ausrichtung des Unternehmens
- b) der Bildung eines geeigneten Rahmens zur Festlegung der Qualitätsziele
- c) der Verpflichtung zur Erfüllung zutreffender Anforderungen sowie
- d) der dargelegten Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des QMS



Mark Pieper
Ausbildungsdienstleistungen
im Bahnbetrieb
EBA-anerkannter Prüfer

QMH
Qualitätsmanagement-Handbuch

Rev. 3
11.08.2020



5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik gemäß ISO-Norm

Wo ist die Qualitätspolitik als dokumentierte Information verfügbar, wie wird die Qualitätspolitik für relevante, interessierten Parteien zur Verfügung gestellt und wie wird diese aufrechterhalten?

► Das QM-Handbuch wird auf der Homepage als PDF sichtbar zugänglich gemacht und kann durch die darin vermerkten Versions- oder Datumsangaben auf ihre Aktualität hin überprüft werden.

Wie wird die Qualitätspolitik in der Organisation bekannt gemacht und wie wird dafür gesorgt, dass sie richtig verstanden und angewendet wird?

► Der Unternehmer ist der einzige Anwender

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Wie wird durch die oberste Leitung sichergestellt, dass Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Funktionen in der gesamten Organisation zugewiesen, bekannt gemacht und verstanden werden?

Im Falle des Einzelunternehmertums ist von einer Rollenzuteilung nicht die Rede, da der Unternehmer für alles haftbar ist.

5.3.1 Qualität als strategisches Ziel

Wie bereits im Leitbild aufgeführt, hat sich die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ zum obersten Ziel gesetzt, im Bereich der unabhängigen Anbieter eine herausragende Qualität zu bieten.

Der Entschluss, als eigenständiger Ausbildungsträger am Markt in Erscheinung zu treten, ist auf einschlägige Erfahrungen des Unternehmers als Angestellter oder als freier Mitarbeiter regional und überregional marktführenden Konkurrenten zurückzuführen, bei denen die Qualität des Angebots früher oder später vor Wachstums- und Ergebniszielen zurückstecken musste.

Der Unternehmer ist zu sehr Eisenbahner, um nicht die Sicherheit im Eisenbahnbetrieb und – davon abgeleitet – die unbedingte Handlungssicherheit des Triebfahrzeugführers als oberstes Qualitätsziel anzusehen.

5.3.2 Qualität in den operativen Zielen

Neben der Kundenzufriedenheit, bildet sich die Erreichung von Qualitätszielen insbesondere in der Erfolgsquote von Prüfungen ab.

Prüfungsanforderungen entspringen externen Normen und der Notwendigkeit der Sicherheit im Bahnbetrieb. Sie sind daher festgeschrieben und nicht variierbar. Somit ist der Prüfungserfolg ein direktes Maß für die Qualität der Ausbildung.



6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die angebotene Ausbildung folgt in ihren Grundzügen einem Modell, dass in der Bahnbranche seit nunmehr 20 Jahren verfolgt und allgemein akzeptiert wird.

In den Grundzügen der Ausbildung wird daher ein risikoarmer Ansatz verfolgt: Grundlegende Änderungen werden (ohne Notwendigkeit aufgrund externer Normenänderungen) nicht erfolgen, da das hauptsächliche Risiko von grundlegenden Experimenten stets beim Kunden liegt: Beim Ausbildungserfolg.

Graduelle Änderungen hingegen (z.B. neue Lehrmittel, Simualtoreinsatz, E-learning), die ergänzend zum bewährten Unterricht eingeführt werden, werden erprobt und einer ausführlichen Beurteilung im Dialog von Unternehmer und Teilnehmer unterzogen.

Im folgenden sollen einige externe Risiken bewertet werden:

6.1.1 Arbeitsunfall

Eintrittswahrscheinlichkeit: Auf Dauer hoch. Der Bahnbetrieb ist gefährlich.

Auswirkungen: Gering (leichte Verletzung) bis katastrophal (Tod eines Teilnehmers).

Maßnahmen: Priorisierung der Unfallverhütungsvorschriften in Theorie- und Praxisausbildung.

Strenge Ahndung von praktischen Verstößen.

Evaluation des Lernerfolgs in allen Prüfungen, wobei Fehler mit Sicherheitsbezug zwingend zum Nichtbestehen der Prüfung führen (siehe Prüfungsordnung).

Messung der Wirksamkeit: Managementbewertung

Implizite Chancen: Reputationsgewinn des Unternehmens durch auffälliges

Sicherheitsbewusstsein der Absolventen.

6.1.2 Rezession

Eintrittswahrscheinlichkeit: Hoch

Auswirkungen: Mittel bis schwer.

Eine Wirtschaftskrise würde die Nachfrage nach Triebfahrzeugführern kurzfristig reduzieren.

Da aber nur ein Teil des Güterverkehrs konjunkturabhängig ist, ein anderer Teil, sowie der Personenverkehr jedoch nicht, würde sich die Nachfrage – schon aufgrund der Überalterung des Personalbestands – mittelfristig erholen.

Maßnahmen:

- Breite und Universalität der Qualifikation

- Aufbau einer guten Reputation des Unternehmens

- Ausbau des Vermittlungsnetzwerks über verschiedene Sparten der Bahnbranche

Messung der Wirksamkeit: Vermittlungsquote

Implizite Chancen: Verstärktes Interesse gut geeigneter Bewerber bei steigender Arbeitslosigkeit.



6.1.3 Änderung staatlicher Normen der Tf-Ausbildung

Eintrittswahrscheinlichkeit: Hoch

Auswirkungen: Gering

Nachdem der Versuch, die Tf-Ausbildung nach Bundesausbildungsgesetz zu organisieren, als gescheitert betrachtet werden können, ist die Wahrscheinlichkeit einer grundlegenden Neuordnung gering, zumal sich diese im Rahmen europäischen Rechts bewegen müsste. Gleichwohl sind Maßnahmen der Aufsichtsbehörde aufgrund der wachsenden Zahl unseriöser Anbieter wahrscheinlich.

Maßnahmen: Erreichung ambitionierter Qualitätsziele. Ausbau, Pflege und Fortentwicklung dieses QMS (volle ISO 29990-Konformität)

Messung der Wirksamkeit: Internes Audit, Managementbewertung

Implizite Chancen: Von einer möglichen Marktberreinigung könnte das Unternehmen profitieren.

6.1.4 Technische Entwicklung: Autonom fahrende Züge

Eintrittswahrscheinlichkeit: Hoch

Auswirkungen: Gering

Die viel diskutierte Einführung selbstfahrender Züge ist z.Z. eher außerhalb der Eisenbahn (Straßenbahnen, U-Bahnen) ein relevantes Thema. Bei der Eisenbahn werden mittelfristig ausschließlich auf „Inselnetzen“ verkehrende S-Bahnen betroffen sein.

Fehlende Rückfallebenen und notwendige extrem hohe Investitionen in die Infrastruktur, machen eine quantitativ relevante Einführung in den nächsten Jahrzehnten eher unwahrscheinlich.

Maßnahmen: Beobachtung der Entwicklung

Messung der Wirksamkeit: -

Implizite Chancen: -

6.1.5 Technische Entwicklung: ETCS (European Train Control System)

Eintrittswahrscheinlichkeit: Sehr hoch

Auswirkungen: Mittel

Die in Deutschland angestrebte Umsetzung auf allen projektierten „Levels“ der Technologie, macht die Umsetzung z.Z. sowohl im Betrieb, als auch in der Ausbildung noch sehr schwierig.

Fortwährende Änderungen des betrieblichen Regelwerks, machen eine gezielte Ausbildungsplanung gegenwärtig unmöglich.

Insbesondere ist der Einsatz von Fahrsimulatoren in Ausbildung und Prüfung unumgänglich.

Entsprechende Normenkonforme Software ist z.Z. nicht am Markt erhältlich.

Maßnahmen: Marktbeobachtung; Beobachtung der Regelwerksentwicklung

Messung der Wirksamkeit: Managementbewertung

Implizite Chancen: Die Flexibilität eines Kleinunternehmers sollte es möglich machen, als einer der ersten Anbieter ETCS in die Ausbildung zu integrieren.

6.1.6 Expansion marktbeherrschender Konkurrenten

Eintrittswahrscheinlichkeit: Hoch

Auswirkungen: Hoch

Maßnahmen: Während die Expansion der Konkurrenz erfahrungsgemäß mit erheblichen Qualitätsproblemen einhergeht, verfolgt dieses Unternehmen ambitionierte Qualitätsziele und



positioniert sich als Premiumanbieter am Markt.

Des Weiteren versucht das Unternehmen einen deutlichen Ortsbezug herzustellen und Teilnehmer aus dem unmittelbaren Wohnumfeld zu gewinnen.

Messung der Wirksamkeit: Interessentenzahlen, Teilnehmerzahlen, Wohnort der Interessenten, Erreichung der Qualitätsziele.

Implizite Chancen: Lokale Marktführerschaft, Reputation als Premiumanbieter

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Zur Frage, wie die Organisation Qualitätsziele für relevanten Funktionen, Ebenen und Prozesse festlegt: Grundsätzlich müssen Qualitätsziele bei „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“

- a) im Einklang mit der Qualitätspolitik stehen;
- b) messbar sein;
- c) zutreffende Anforderungen berücksichtigen;
- d) für die Erhöhung der Kundenzufriedenheit relevant sein;
- e) innerhalb der QM-Prozesse überwachbar sein

Sämtliche Informationen der Organisation mit Bezug zum QM werden durch den Unternehmer dokumentiert und validiert, um so auch künftig Qualitätsziele aufrecht zu erhalten.

Die Qualitätsziele sind in Dokument 620.012 benannt.



6.3 Änderungen am QMS

Zur Frage, wenn die Organisation die Notwendigkeit von Änderungen am QMS feststellt und wie die Änderungen durchgeführt werden: Geprüft wird dabei...

- a)...der Zweck der Änderungen und mögliche Konsequenzen;
- b)...die Integrität des Qualitätsmanagementsystems;
- c)...die Verfügbarkeit von Ressourcen;
- d)...die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen

Änderungen am QMS geschehen im Rahmen der fortlaufenden Verbesserung und der Weiterentwicklung des QMS und sind u.a. an Normanforderungen und Rechtsgrundlagen gebunden. Sie erfolgen Anlass bezogen und werden im QM-Handbuch dokumentiert. Ältere Fassungen des QM-Handbuches werden dabei archiviert.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Aufbau und Verwirklichung

Zur Frage wie die Organisation die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des QMS bestimmt: Im Ein-Mann-Unternehmen ist die einzig relevante Ressource die Zeit des Unternehmers.

7.1.2 Wirksame Umsetzung

Zur Frage der wirksamen Umsetzung des QMS bezogen auf das Betreiben und Steuern seiner Prozesse inklusive der notwendigen Personen: Für die wirksame Umsetzung des QMS und für das Betreiben und Steuern seiner Prozesse ist der Unternehmer verantwortlich. Diese(r) schult fortlaufend sich selbst und alle weiteren Beteiligten und ist ansprechbar für ihre Anregungen und Fragen.



7.1.3 Notwendige Infrastruktur

Die Anforderungen an den Schulungsraum sind in VB900.005 Qualitätssicherung festgelegt. Weitere Anforderungen an die Räumlichkeiten ergeben sich aus externen Normen. Ein Grundriss der Schulungseinrichtung Paul-Gerhardt-Str. 16 findet sich im Ordner 9 des QMS.

Besondere Beachtung findet hierbei die „Corona-Krise“ 2020. Bei der Wahl der Räumlichkeiten wird gegenwärtigen oder realistisch erwartbaren zukünftigen staatlichen Restriktionen besonders Rechnung getragen, indem

- Die Größe des Unterrichtsraums und das Mobiliar so gewählt werden, daß Abstände von 1,5m problemlos machbar sind.

- Der Umstieg auf Online-Unterricht im Falle eines erneuten Lockdowns, umgehend möglich ist.

Die technischen Voraussetzungen auf professionellem Niveau und Erfahrungen mit verschiedenen Anbietern, ist im Unternehmen bereits vorhanden.

Die Ausstattung der Teilnehmer mit Tablet-PCs ist Teil dieser Strategie.

7.1.4 Umgebung der Konformität

Zur Frage wie die Organisation eine Umgebung schafft, welche die Konformität der Produkte und Leistungen fördert und aufrechterhält:

Dies geschieht durch...

- a) soziale Faktoren unter Mitarbeitenden (z. B. diskriminierungsfrei, ruhig, nichtkonfrontativ);
- b) psychologische Faktoren (z. B. stressmindernd, Prävention von Burnout, emotional schützend);
- c) physikalische Faktoren (z. B. Temperatur, Wärme, Feuchtigkeit, Licht, Luftführung, Hygiene, Lärm).

Diese Faktoren sind Maßstab für die Arbeitsumgebung, welche ungeachtet der Mitarbeiterzahl gültig sind. Grund ist der, dass bei Vernachlässigung dieser Faktoren von einer Beeinträchtigung der geistigen und Leistung und Arbeitsmotivation auszugehen ist, was zu einem qualitativen und quantitativen Abfall führen wird. Um dies zu vermeiden, wird auf diese Faktoren der Arbeitsumgebung geachtet und möglichen Abweichungen frühzeitig entgegen gewirkt.

7.1.5 Bestimmung von Ressourcen

Zur Frage wie die Organisation die Ressourcen für das QMS bestimmt und wie diese sie zur Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungsergebnisse bereitstellt, um die Konformität der Dienstleistungen mit festgelegten Anforderungen nachzuweisen: Es wird darauf geachtet, dass die Ressourcen geeignet sind und aufrechterhalten werden können. Die Ressourcen zur Durchführung des QM werden dabei vom Unternehmer bereitgestellt und gesichert.



7.2 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation besteht einerseits aus dem nicht verschriftlichten Wissens- und Erfahrungsschatz des Unternehmers. Auch liegt das staatlich geprüfte Fachwissen als Eisenbahnbetriebsleiter und IHK-Meister für Bahnverkehr deutlich über den in der TfV (Triebfahrzeugführerscheinverordnung) formulierten Anforderungen an den Theorieausbilder. Andererseits existiert es in schriftlich dokumentierter oder digitaler Form als:

- Teilnehmerunterlagen
- Übungsfragen
- Arbeitsblätter
- Präsentationen
- Lernerfolgskontrollen

In Prüfungsfragen besteht ein wichtiger Teil des Wissens der Organisation, aus einem Prüfungsfragenpool mit ca. 1600 Fragen.

7.3 Kompetenz

Zur Frage wie die Organisation die erforderliche Kompetenz für Personen bestimmt, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten: Gemäß der Forderung der ISO 9001:2015, dass die Verantwortung des QM's bei der obersten Leitung liegt, ist in der Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ der Unternehmer zugleich auch Qualitätsbeauftragter. Er ist verantwortlich dafür, dass alle eingeführten Prozesse verwirklicht und aufrechterhalten werden. Möglichen Mitarbeitenden wird das QM-System Schritt für Schritt nahegebracht. Letztlich bildet das QM-System die Arbeit systematisch ab. Es wird dadurch auch für Außenstehende nachvollziehbar. In erster Linie garantiert der Unternehmer/QM-Beauftragte durch die persönliche Reputation die erforderliche Kompetenz. Die erforderlichen Kompetenzen weiterer Mitarbeitenden ergeben sich aus den Rollen- und Funktionszuteilungen der Stellenbeschreibungen, welche sich wiederum an die Qualitätsprozesse anlehnen. Gegenwärtig ist die Einstellung weiterer Mitarbeitender jedoch nicht geplant.



7.4 Kommunikation

Welche Festlegungen hat die Unternehmung „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ im Hinblick auf die interne und externe Kommunikation bezüglich ihres QMS getroffen? :

- a) worüber wird kommuniziert? -> Über Veränderung der bestehenden Qualitätsprozesse oder Zuständigkeiten
- b) wann wird kommuniziert? -> Sobald eine Veränderung absehbar ist (z.B. Datum/Zeitraum)
- c) mit wem wird kommuniziert? -> Mit allen interessierten Parteien
- d) wer kommuniziert? -> Der Unternehmer

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Das Qualitätsmanagementsystem der Organisation

...muss nach ISO-Norm folgendes beinhalten:

- a) die von dieser Internationalen Norm geforderte dokumentierte Information;
- b) dokumentierte Information, welche die Organisation als notwendig für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems bestimmt hat.

Der Umfang dokumentierter Information für ein Qualitätsmanagementsystem unterscheidet sich dabei von Organisation zu Organisation aufgrund: Größe der Organisation, der Art ihrer Tätigkeiten, Prozesse, Produkte, Leistungen, Komplexität, Wechselwirkungen und der Kompetenz der Personen. Um die zu bestimmenden dokumentierten Informationen festzulegen, existiert dieses QM-Handbuch mit Anlagen und den dokumentierten Geschäftsprozessen. Der Umfang dokumentierter Information für das QMS ist aufgrund der geringen Größe der Organisation „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ auf das Notwendige begrenzt.

7.5.2 Lenkung von Informationen

Wie lenkt die Organisation die geforderten dokumentierten Informationen, um sicherzustellen, dass Verfügbarkeit, Verwendbarkeit, Schutz der Informationen gewährleistet ist?

Die Lenkung von Informationen ist in einem Ein-Mann-Unternehmen denkbar einfach: Ausschließlich der Unternehmer erzeugt oder bearbeitet Dokumente oder legt diese ab. Für Informationen in Papierform oder in digitaler Form existiert jeweils (mit Ausnahme von Backups) nur ein Ablageort. Inkonsistenzen werden somit wirksam verhindert.



8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Alle Prozesse der betrieblichen Planung und Steuerung finden intern statt. Ausgegliederte Prozesse liegen nicht vor. Ebenso gibt es keine geplanten Änderungen. Dokumente die aufrecht zu erhalten sind, sind im Handbuch und den Geschäftsprozessen geregelt. Die Anforderungen an die Produkte und Leistungen der Unternehmung sind im Leitbild beschrieben und werden durch den Dialog mit Kunden differenziert bzw. angepasst. Die Ressourcen sind durch den Charakter des Ein-Mann-Unternehmens vorgegeben, sie erfordern keine weitere Bestimmung. Planung, Verwirklichung und Steuerung von Prozessen unter Ermittlung, Definition, Dokumentation und Beachtung der Risiken und Chancen sind Gegenstand laufender Beobachtung des Unternehmers und Feedbackgesprächen. Darüber hinaus findet die persönliche Reflektion im laufenden Betrieb statt, wodurch neue Ziele der unternehmerischen Planung und/oder Steuerung möglich sind.

8.2 Anforderungen an Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

- Wie werden Informationen über die Dienstleistung bereitgestellt?
- Wie erfolgt der Umgang mit Anfragen, Verträgen, einschließlich deren Änderungen?
- Wie erfolgt die Rückmeldung/Feedback von Kunden?
- Wie erfolgt die Handhabung und Steuerung von Kundeneigentum?

Interessenten von Produkten oder Leistungen der „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ können sich als erstes über die Homepage über das Angebot informieren. Zur Verfügung stehen Angaben auf der Homepage selbst, sowie verknüpfte PDF-Dokumente. Detailliertere Angaben erhalten Interessenten nach Kontaktaufnahme. Mögliche Anfragen per Email oder Telefon werden direkt an das Smartphone des Unternehmers weitergeleitet, so dass dieser informiert ist. Die Antwort an den Kunden erfolgt zeitnah. Vertragliche Anpassungen erfolgen immer in schriftlicher Form, wobei Änderungen in Angebotschreiben auch mündlich bzw. persönlich abgestimmt werden können, sofern die Schriftform nachfolgt. Als ein „people-business“ wird auch nach Auftragsende versucht den Kontakt mit dem Kunden aufrecht zu erhalten. Austausch und Feedback ist somit jederzeit möglich. Austausch von „Eigentum“ ist nicht beabsichtigt. Gibt es hingegen Adhoc-Anfragen eines Kunden, durch welche die standardisierten Prozesse umgangen werden, ist vor Auftragsbearbeitung ein ordentliches Angebot nachzureichen und sich die schriftliche Bestätigung des Kunden einzuholen. Direkte Kommunikationen unter Unternehmern können bzw. dürfen hiervon auch abweichen.



8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Leistungen

Da der Kunde (der Teilnehmer der Ausbildung) in einem Ausbildungsunternehmen vor Beginn der Ausbildung zunächst fachfremd ist, teilen sich die Anforderungen in fachliche Anforderungen und allgemeine Anforderungen auf.

Fachliche Anforderungen werden einerseits durch externe Normen (z.B. Verordnungen) gesetzt, andererseits durch die Anforderungen des Arbeitsmarkts bestimmt.

Die Identifikation von Änderungen der externen Normen ist ein wichtiger Bestandteil der Pflichten des Unternehmers in seiner Funktion als Eisenbahnbetriebsleiter (nach Eisenbahnbetriebsleiterverordnung EBLV). Die regelmäßige Kontrolle der Veröffentlichungen von Behörden, Verbänden, Betreibern von Schienenwegen und anderer Normgebender Institutionen, sowie die regelmäßige Lektüre von Fachpublikationen, sowie der jährliche Fortbildungsunterricht für Eisenbahnbetriebsleiter stellen dies sicher.

Die Anforderungen des Arbeitsmarkts werden durch fortlaufende Beobachtung von Stellenanzeigen, Fachpublikationen und den persönlichen Austausch mit zahlreichen Beteiligten des Bahnbetriebs beobachtet und analysiert. Vor allem aber wird das Unterrichtsangebot mit dem in der Praxisausbildung kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen (z.Z. die AmE-Raillogistik), das Absolventen der Ausbildung ein Beschäftigungsangebot macht, abgestimmt.

Allgemeine Anforderungen, wie etwa kompetentes Lehrpersonal, gutes Arbeitsklima, faire Prüfungen etc. werden auf Seiten des Ausbildungsteilnehmers formuliert. Das persönliche Gespräch in der Bewerbungsphase ist hier eine ebenso wichtige Informationsquelle, wie die fortlaufende Evaluation der Ausbildung durch den Teilnehmer, der tägliche direkte Austausch zwischen Unternehmer und Teilnehmer, sowie das Beschwerdemanagement.

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Leistungen

Abweichungen von den allgemeinen Anforderungen der Kunden werden durch die Auswertung der Teilnehmerevaluationsbögen FB 932.102, das Beschwerdemanagement, vor allem aber den täglichen persönlichen Kontakt zwischen Unternehmer und Teilnehmer identifiziert. Abhilfe erfolgt, nach Möglichkeit unmittelbar, andererseits aber auch durch die Fortentwicklung des QMS.

Abweichungen von den Anforderungen des Arbeitsmarkts werden durch die Evaluation durch das kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen noch während der Ausbildung erkannt und abgestellt. Die Evaluation durch Arbeitgeber (mittels FB 932.103 AG-Evaluation) ermöglicht es, Abweichungen, die während der Ausbildung unerkannt blieben, durch die Verbesserung der Prozesse in künftigen Maßnahmen zu vermeiden.



Abweichungen von den, in externen Normen formulierten, fachlichen Anforderungen, stellen eine Gefahr für die Sicherheit des Bahnbetriebs dar und sind unbedingt zu vermeiden. Zur Identifikation von Abweichungen wird die Ausbildung von regelmäßigen Prüfungen begleitet, deren Bewertung durch Einbeziehung eines externen Prüfers zusätzlich validiert wird.

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Leistungen

Änderungen externer Normen werden durch den Unternehmer identifiziert und durch Anpassung von Ausbildungs- und Prüfungsdokumenten im Regelfall noch vor Inkrafttreten der Änderung in die Ausbildung einbezogen.

Unmittelbar für Triebfahrzeugführer gültige Normen und Regelwerke werden nicht nur in didaktisch aufbereiteter Form (Teilnehmerunterlagen), sondern unmittelbar im Originaltext geschult. Da diese vor Maßnahmenbeginn in ihrer aktuellsten Fassung beschafft werden, führen fehlende Anpassungen in den Schulungsunterlagen nicht zu sicherheitsrelevanten Abweichungen.

Eventuelle Änderungen der Arbeitgeberanforderungen werden vor Beginn jeder Maßnahme mit dem kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen erörtert und einvernehmlich umgesetzt.

8.3 Entwicklung von Produkten und Leistungen

Eine Entwicklung neuer Produkte oder Leistungen ist nicht vorgesehen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Leistungen

8.4.1 Sichergestellte externe Anforderungen

Zur Frage, wie sichergestellt wird, dass extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und/oder Dienstleistungen den Anforderungen entsprechen und welche Steuerungsmaßnahmen es gibt, wenn Produkte und Dienstleistungen von externen Anbietern für die Integration in die organisationseigenen Produkte und Dienstleistungen vorgesehen sind:

Vorgänge, bei denen Prozesse, Produkte und/oder Dienstleistungen extern bereitgestellt werden, beschränken sich einerseits auf Sachanlagen wie Hardware (Kopierer, PCs, Kaffemaschine,...) oder Software (Officeanwendungen,...). Die Erfordernisse externer Prozesse, Produkte und/oder Dienstleistungen wird dabei vom Unternehmer beurteilt. Dieser achtet darauf, dass bezogene Prozesse, Produkte und/oder Dienstleistungen die hauseigenen Prozesse, und Leistungen nicht beeinträchtigen oder gefährden.

Andererseits werden bahnspezifische externe Leistungen bezogen, deren Anforderungskonformität durch staatliche Vorgaben sichergestellt ist. Externe Prüferleistungen werden nur bezogen, wenn eine gültige Anerkennungsurkunde des Eisenbahnbundesamts vorliegt.



Praxis-Ausbildungsleistungen, Lokomotiven, Wagen und Gleise werden nur von Anbietern bezogen, die als Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Eisenbahninfrastrukturunternehmen zugelassen sind und ein Sicherheitsmanagementsystem eingerichtet haben. Diese Unternehmen werden regelmäßig durch die Aufsichtsbehörde auditiert.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Planbare externe Leistungen (Prüferleistungen: Andre Kannen Eisenbahndienstleistungen; Praxisausbildung: AmE Raillogistik) sind vertraglich fixiert.

Nicht planbare externe Leistungen (Krankheitsvertretung) sind nur vorbehaltlich der Verfügbarkeit vertraglich fixiert (Andre Kannen Eisenbahndienstleistungen).

Da der Unternehmer über ein breites Netzwerk freiberuflicher Kollegen und Bahndienstleistungsfirmen verfügt, die entweder über eine Anerkennung des Eisenbahnbundesamts als Ausbildungsorganisation verfügen oder aufgrund ihres Status als Eisenbahnverkehrsunternehmen oder Eisenbahnbetriebsleiter ausbilden dürfen, ist eine ad hoc-Beauftragung jederzeit möglich, ohne dass sich diese im Vorhinein in einem fixierten Prozess abbilden ließe.

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Allen externen Anbietern ist dieses Handbuch zugänglich.

Anbieter von Prüferdienstleistungen erhalten außerdem die Prüfungsordnung (823.007).

Das kooperierende Eisenbahnverkehrsunternehmen für die Praxisausbildung wird durch VB 800.004 Theorieausbildung über Ablauf und Inhalt der Theorieausbildung informiert.

Krankheitsvertretungen erhalten VB 800.004 VB Theorieausbildung, den Schulungsplan, sowie die Ausbildungsunterlagen (716.xxx) des betreffenden Ausbildungsmoduls.



8.5 Produktion und Leistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung der angebotenen Ausbildung folgt intern einem standardisierten Konzept, welches durch intern verfügbare Vorlagen und Dokumente die Merkmale der zu erbringenden Leistungen oder der durchzuführenden Tätigkeiten bei gleichbleibendem Qualitätsergebnis erfüllt. Die internen Qualitätsprozesse stellen dabei sicher, dass der Unternehmer die geplanten Leistungen stets vollständig und lückenlos erbringt. Vorbereitung und Durchführung von Aufgaben, Prozessen und Tätigkeiten sind mit Merkmalen und zu erzielenden Ergebnisse in Geschäftsprozessen beschrieben, deren Überwachung und Kontrolle in den Qualitätsprozessen geregelt sind. Die räumlichen Bedingungen sind grundsätzlich mit einer förderlichen Arbeitsatmosphäre gegeben. Mögliche Verbesserungen können die Kunden der „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“ jederzeit dem Unternehmer vorschlagen. Allgemein wird Kritik und Feedback von allen Beteiligten geschätzt, da diese –ganz gleich in welcher Form –den Motor für Fortschritt in Bewegung hält. Durch diese Fehlerkultur wird der fortlaufende Lernprozess gefördert, in dem Fehler Wertschätzung erfahren. Nur so kann die Steuerung der Leistungserbringung nach Qualitätskriterien aufrechterhalten werden.

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Sowohl die Gesamtausbildung, als auch die einzelnen Ausbildungsmodule werden mit Zertifikaten beurkundet, in denen Umfang und Inhalt des betreffenden Moduls, die Teilnahme, Art der Prüfung und Prüfungserfolg dokumentiert sind. Diese Zertifikate sind mit Briefkopf, Logo, Name und Anschrift des Unternehmens, Firmenstempel, Datum und Unterschrift des Unternehmers, sowie Name und Geburtsdatum des Teilnehmers versehen. Über ausgestellte Zertifikate werden Aufzeichnungen geführt. Anwesenheitslisten und Prüfungsdokumente werden, entsprechend den Regelungen der Prüfungsordnung (823.007) aufbewahrt.

8.5.3 Eigentum der Kunden

Im regelmäßigen Betrieb des Unternehmens sind keine Prozesse vorgesehen, in denen das Unternehmen Eigentum seiner Kunden in Besitz oder Verwahrung nimmt.



8.5.4 Erhaltung

Das Produkt, dass es zu erhalten gilt, ist das Fachwissen der Ausbildungsteilnehmer. Einmal erlernt, droht dieses wieder in Vergessenheit zu geraten. Es wird versucht, dem auf dreierlei Weise entgegen zu wirken:

- **Wiederholung:** Besonders Wissen von großer Sicherheitsrelevanz wird über die gesamte Ausbildungsdauer fortwährend wiederholt.
- **Ganzheitlichkeit:** Wo immer möglich, soll das Auswendiglernen isolierter Fakten durch das vertiefte Verständnis der Funktionszusammenhänge im Gesamtsystem Eisenbahn ersetzt werden.
- **Normennähe:** Die Teilnehmer sollen in die Lage versetzt werden, eigenständig mit Normen und Regelwerken zu arbeiten. So kann nicht nur Vergessenes wieder aufgefrischt werden, sondern auch im Berufsleben das eigene Fachwissen auf der Höhe sich ändernder Regelwerke gehalten werden.

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Das Unternehmen wird, nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung eines Teilnehmers unter Nutzung aller Kontakte und Vernetzungen bemüht sein, den Teilnehmer in ein Arbeitsverhältnis zu vermitteln, sollte dieser nicht gewillt sein, das Einstellungsangebot der AmE-Raillogistik anzunehmen.

Wie a.a.O. beschrieben, wird der Arbeitgeber ca. 3 Monate nach Arbeitsaufnahme des Absolventen, in die Evaluation der Ausbildung einbezogen.

Zugleich ist es langjährige gelebte Praxis des Unternehmers, ehemaligen Schülern auch in der Berufspraxis zur Verfügung zu stehen.

Einige halten regelmäßigen privaten Kontakt, andere melden sich mit Fachfragen oder suchen Rat in schwierigen Beruflichen Situationen.

Er wird auch künftige Absolventen stets ermutigen, es ebenso zu halten.

8.5.6 Überwachung von Änderungen

Sollten kurzfristige, ungeplante Änderungen in der Ausbildung notwendig werden, sind diese in jedem Fall schriftlich zu dokumentieren.

Es ist des Weiteren zu prüfen, ob durch die Änderung Abweichungen oder Inkonsistenzen entstehen können, die weitere Maßnahmen erforderlich machen.

Das Ergebnis ist zu dokumentieren. Die Aufzeichnungen sind aufzubewahren.



8.6 Freigabe von Produkten und Leistungen

Zur Frage mit welchen Vorkehrungen die Organisation die Erfüllung der Anforderung an die Leistungen überprüft, bevor die Leistung erbracht worden ist:

Allgemein ist die Freigabe von Produkten und Leistungen nur bei mehreren Mitarbeitenden erforderlich, was im Falle der Einzelunternehmung keine weitere Freigabe erfordert.

Leistungen gelten ebenso, wie Dokumente, mit ihrer Aufnahme ins QMS als freigegeben.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Sollte festgestellt werden, dass Ausbildungsleistungen die Anforderungen nicht erfüllen (z.B. fehlende Modulprüfung, im Nachhinein erwiesene Täuschung, auf Wissensdefizite rückführbare gefährliche Ereignisse im Bahnbetrieb) sind eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen durchzuführen:

a) Korrektur

Das entsprechende Ausbildungsmodul oder die entsprechende Prüfung sind zu wiederholen oder nachzuholen.

b) Aussetzung der Bereitstellung von Dienstleistungen

Abschlussprüfungen sind gegebenenfalls zu verschieben, bis festgestellt wurde, dass die Prüfungsteilnehmer nicht von der Inkonformität betroffen sind. Oder durch Nachschulungen die Konformität hergestellt wurde.

Im Zweifel kann das betroffene Ausbildungsthema in der Abschlussprüfung besondere Berücksichtigung finden.

c) Benachrichtigung von Kunden

Werden Nichtkonformitäten erst nach Abschluss der Ausbildung erkannt, wird:

- 1.) Der Ausbildungsabsolvent,
- 2.) Das Eisenbahnverkehrsunternehmen, bei dem er beschäftigt ist,
- 3.) Bei sicherheitsrelevanten Nichtkonformitäten oder unbekanntem Verbleib des Absolventen, die zuständigen Aufsichtsbehörden, also in jedem Fall das Eisenbahnbundesamt und (je nach Tätigkeitsbereich des Absolventen) die jeweilige Landeseisenbahnaufsicht verständigt.

d) Zusammenarbeit mit Eisenbahnverkehrsunternehmen

Werden Nichtkonformitäten erst nach Abschluss der Ausbildung erkannt, wird das weitere Vorgehen mit dem Eisenbahnbetriebsleiter des Eisenbahnverkehrsunternehmens abgestimmt, bei dem der Absolvent beschäftigt ist.

e) Durchführung von Weisungen der Aufsichtsbehörden.

Unabhängig von den Maßnahmen nach a – d sind die Weisungen der Aufsichtsbehörden stets unverzüglich und vollumfänglich durchzuführen.



8.7.1 Dokumentation von Nichtkonformität

Gemäß ISO-Norm müssen dokumentierte Informationen aufbewahrt werden, die

- a) die Nichtkonformität beschreiben;
- b) die eingeleiteten Maßnahmen beschreiben;
- c) jegliche erhaltenen Sonderfreigaben beschreiben;
- d) die zuständige Stelle ausweist, die die Entscheidung im Hinblick auf die Nichtkonformität trifft.

Bezogen auf „Mark Pieper Ausbildungsdienstleistungen im Bahnbetrieb“, bedeutet dies:

- Alle Informationen, durch die das Unternehmen Kenntnis von der Nichtkonformität erlangt, sind zu dokumentieren und aufzubewahren.
- Jegliche Kommunikation mit Beteiligten ist zu dokumentieren und aufzubewahren.
- Die beschlossenen Maßnahmen sind zu dokumentieren und diese Dokumente aufzubewahren.
- Die Durchführung dieser Maßnahmen ist zu dokumentieren und diese Dokumente aufzubewahren.
- Alle Prüfungsdokumente über durchgeführte Nach- oder Wiederholungsprüfungen sind aufzubewahren.
- Alle Weisungen der Aufsichtsbehörden sind aufzubewahren.



9 Bewertung der Leistung

Das Unternehmen bewertet die eigene Leistung, indem es

- den Lernerfolg der Ausbildungsteilnehmer bewertet – durch Prüfungen
- die Teilnehmer die Leistung des Unternehmens bewerten lässt - durch Evaluationsbögen
- andere interessierte Parteien (Praxisausbilder, kooperierendes EVU, Arbeitgeber) die Leistung beurteilen lässt – durch Evaluationsbögen
- o.g. Bewertungsquellen quantitativ und qualitativ erfasst – durch Auswertungsbögen
- die Vollständigkeit und Wirksamkeit aller Prozesse regelmäßig überwacht – durch interne Audits
- die notwendigen Schlüsse aus diesen Informationen zieht – durch Managementbewertungen
- diese Maßnahmen schriftlich dokumentiert und diese Dokumente aufbewahrt.

Gleichwohl haben einige dieser Prozesse in einem Ein-Mann-Unternehmen einen besonderen Charakter.

Der tägliche, direkte Kontakt zwischen dem Unternehmer (=Ausbilder) und den Ausbildungsteilnehmern, bringt natürlich auch den ständigen Austausch über die Leistung des Unternehmens und eventuelle Probleme mit sich. Auch die kontinuierliche Verbesserung wird so tägliche Praxis, indem viele Veränderungen unmittelbar vorgenommen werden können.

Dies ist einerseits ein deutlicher Vorteil, andererseits bringt es Probleme der Dokumentation mit sich.

Zu o.g. Dokumenten kommt daher noch eine Vielzahl von Gesprächsnotizen oder Aktennotizen. Der gesamte Bewertungs- und Auditierungsprozess hat daher auch die Funktion, die Vollständigkeit der Dokumentation kurzfristig vorgenommener Änderungen sicherzustellen.

Internes Audit und Managementbewertung sind für ein Ein-Mann-Unternehmen ungewohnte Werkzeuge.

Sie erhalten in diesem Zusammenhang aber auch die Funktion einer Gedächtnisstütze; einer „to-do-Liste“, die fortlaufend die Vollständigkeit und Fristgerechtigkeit aller Prozesse unterstützt. Insbesondere das interne Audit dient hier der Kontrolle, ob alles gemachte auch dokumentiert und alles dokumentierte auch gemacht wurde.

Die Managementbewertung hingegen soll u.a. sicherstellen, dass die Vielzahl kleinerer Änderungen im laufenden Betrieb sich zu einer sinnvollen strategischen Entwicklung zusammenfügen, statt dieser zuwider zu laufen.



9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Überwachung, Messung, Bewertung

Die Überwachung, Messung und Bewertung der Leistung erfolgt einerseits durch Prüfungen, die zum Abschluss jedes einzelnen Ausbildungsmoduls, sowie zum Abschluss der Theorieausbildung und der Gesamtausbildung den Lernerfolg der Teilnehmer messen, andererseits durch Feedbackbögen mit denen die Teilnehmer jedes einzelne Ausbildungsmodul bewerten.

Etwa drei Monate nach Aufnahme einer Beschäftigung wird die Gesamtmaßnahme durch Absolventen und Arbeitgeber evaluiert.

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit der Teilnehmer wird in Evaluationsbögen (FB 932.102) erfasst. 16 verschiedene Kriterien jedes Ausbildungsmoduls werden mit Schulnoten bewertet. Darüber hinaus werden die Teilnehmer gebeten, positive und negative Kritik, sowie Verbesserungsvorschläge im Freitext zu machen.

9.1.3 Beschwerdemanagement

Ein formalisiertes Beschwerdemanagement ist bei einem Einzelunternehmer naturgemäß schwierig.

Einerseits sind die Dinge einfach: Der Unternehmer ist für Beschwerden jederzeit ansprechbar. Andererseits gibt es, neben dem Unternehmer keine zweite Instanz, bei der Beschwerden vorgebracht werden können.

Schriftliche Beschwerden, vorzugsweise unter Verwendung von FB 913.119 „Beschwerde“, gegebenenfalls auch anonym, sind über den Postweg, den Briefkasten der Schule und über den (ebenfalls anonymisierten) Evaluationsbogen FB 932.102 (Freitextfelder „Was war schlecht“, „Verbesserungsvorschläge“) möglich.

Dokumentation

Mündlich eingehende Beschwerden werden formlos protokolliert.

Die Protokolle werden, ebenso wie schriftliche Beschwerden, bei den Evaluationsbögen FB 932.102 abgelegt und in der Bearbeitung des FB 933.107 Auswertungsbogen ausgewertet.

9.2. Bearbeitung

Eingehende Beschwerden werden umgehend auf Abhilfe geprüft und das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitgeteilt (bei mündlichen Beschwerden mündlich, bei schriftlichen Beschwerden schriftlich, bei anonymen Beschwerden durch Aushang).



Beschwerden werden unmittelbar auf die Möglichkeit sofortiger Abhilfe geprüft, die nötigen Maßnahmen unmittelbar durchgeführt und in formlosen Protokoll mit der Beschwerde abgelegt und beim Beschwerdeführer erfragt, ob seiner Beschwerde zufriedenstellend abgeholfen sei.

Sofern sich der Verdacht ergibt, dass einer Beschwerde ein fehlerhafter Prozess zugrunde liegt, wird der Verbesserungsprozess unverzüglich angestoßen.

9.1.4 Analyse und Bewertung

Am Ende jedes Ausbildungsmoduls erfolgt eine mündliche Nachbesprechung zwischen Unternehmer und Ausbildungsteilnehmern.

Für jede Ausbildungsklasse wird am Ende der Ausbildung Prüfungserfolg und Teilnehmerbewertung nach Modulen getrennt erfasst. Zusätzlich werden die Bewertungen durch Praxisausbilder und Arbeitgeber, sowie eventuelle Beschwerden einbezogen.

Die Auswertung erfolgt quantitativ unter Bildung von Durchschnittswerten und Betrachtung von Extremwerten. Freitextkritiken werden insbesondere auf Mehrfachnennung untersucht. Die Bildung von Durchschnittswerten dient insbesondere dem Abgleich mit quantitativen Qualitätszielen des Unternehmens, andererseits der Tendenzanalyse zwischen aufeinander folgenden Klassen.

9.2 Internes Audit

Ein internes Audit erfolgt mindestens einmal pro Kalenderjahr.

Ein besonderes Auditprogramm ist aufgrund der Besonderheiten des Ein-Mann-Unternehmens nicht erforderlich. Es wird stets das gesamte QMS auditiert.



9.3 Managementbewertung

Eine Managementbewertung erfolgt mindestens einmal pro Kalenderjahr. Der zeitliche Abstand von internem Audit und Managementbewertung ist dabei so zu wählen, dass infolge des internen Audits beschlossene Fortentwicklungen des QMS in der Managementbewertung in Bezug auf Umsetzung, Vollständigkeit und Wirksamkeit beurteilt werden können.

Für die Managementbewertung sind folgende Informationen erforderlich

- Status der in früheren Managementbewertungen beschlossenen Massnahmen,
- externe wie interne Veränderungen, die für das QMS und die strategische Ausrichtung der Firma von Bedeutung sind,
- Der vollständig bearbeitete Auswertungsbogen FB 933.107
- - Auditergebnisse
- - aktuelle Prüfungs- und Evaluationsergebnisse aus dem laufenden Betrieb

Als Ergebnis ist eine Bewertung zu erstellen, ob das Unternehmen auf dem Weg ist, seine strategischen Ziele und Qualitätsziele zu erreichen.

Der Ressourceneinsatz ist zu prüfen, die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen bezüglich der identifizierten Chancen und Risiken zu bewerten.

Weitere Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung sind einzuleiten.

10 Verbesserung

Das Unternehmen hat im Juni 2020 seine Geschäftstätigkeit grundlegend verändert – vom Dienstleister für Ausbildungsträger zum eigenständigen Ausbildungsträger. In diesem Rahmen wurde auch das (zuvor eher rudimentäre) QMS in allen Bereichen grundlegend verändert bzw. neu eingerichtet.

Neben den Reaktionen auf Nichtkonformitäten und der kontinuierlichen Verbesserung, wird daher in der nächsten Zeit die Prüfung auf Wirksamkeit und Angemessenheit einen breiten Raum einnehmen.

10.1 Festlegung von Verbesserungsmaßnahmen

Zur Frage wie die Organisation Chancen zur Verbesserung festlegt und wie sie notwendigen Maßnahmen initiiert, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen: Interne Protokollierung, Analyse und Managementbewertung sind die Instrumente, um die relevanten Prozesse nach dem QM-Kreislauf zu bewerten, Risiken und Chancen zu ermitteln und Maßnahmen und Zeitvorgaben und Verantwortlichkeiten zu bestimmen. Im Falle der Einzelunternehmung urteilt der Unternehmer über Relevanz und Zielorientierung möglicher Verbesserungsmaßnahmen.



10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

10.2.1 Reaktion auf Nichtkonformität

Neben den unter 8.7 erläuterten Reaktionen auf Nichtkonformitäten, ist bei jeder Nichtkonformität, Beschwerde oder negativem Kundenfeedback, auch wenn eine Korrektur oder sonstige Abhilfemaßnahmen erfolgreich durchgeführt werden konnten, umgehend, spätestens aber im Rahmen der folgenden Managementbewertung, zu analysieren, ob der Nichtkonformität Fehler, Lücken oder Ungenauigkeiten des QMS zugrunde lagen oder ob, durch eine Verbesserung des QMS vergleichbare Abweichungen zukünftig vermieden oder die Wahrscheinlichkeit ihres Auftretens reduziert werden kann.

Alle Änderungen des QMS sind mitsamt den zugrunde liegenden Abweichungen zu dokumentieren.

Darüber hinaus haben externe Parteien jederzeit die Möglichkeit über verschiedene Kommunikationskanäle Kritik zu äußern, was als Sondernotiz den dokumentierten Informationen hinzugefügt wird.

10.2.2 Dokumentierte Information

Dokumentierte Informationen werden elektronisch gespeichert oder postalischer Schriftverkehr im physischen QM-Ordner aufbewahrt. Eine redundante Ablage kann existieren, ist jedoch nicht vorgesehen.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Die fortlaufende Verbesserung stellt eine naturgemäße Stärke eines Ein-Mann-Unternehmens dar.

Der direkte Kontakt mit den Kunden, den Ausbildungsteilnehmer erfolgt jeden Tag über volle acht Stunden.

Alle Kommunikationsprozesse mit anderen interessierten Parteien erfolgen direkt durch den Unternehmer. Interne Informationsverluste können somit ausgeschlossen werden.

Sämtliche Prozesse, einschließlich der QMS-Prozesse werden durch den Unternehmer bearbeitet. Unwirksame oder nicht angemessene Prozesse werden somit ohne jede zwischengelagerte Kommunikationshürde, direkt erkannt und können umgehend abgestellt werden.

Der fortlaufende Verbesserungsprozess findet auf diese Weise geradezu naturwüchsig statt. Die relevanteste Fehlerquelle stellt hierbei die Dokumentation der Informationen dar. Dessen ist sich der Unternehmer bewusst. Er wird sich bemühen, alle erkannten Probleme, Verbesserungsgelegenheiten und durchgeführte Maßnahmen lückenlos zu dokumentieren und somit einer nachgelagerten Betrachtung zugänglich zu machen.