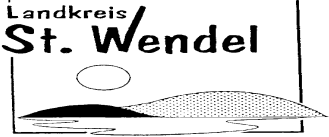
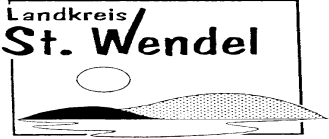


Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

**Qualitätsmanagement
Handbuch
der
Dr.-Walter-Bruch-Schule
BBZ St. Wendel
66606 St. Wendel**

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

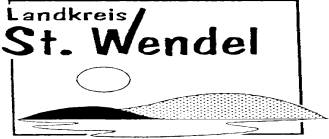
Gliederung

Teil I Allgemeine Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems

- 1 Allgemeines
 - 1.1 Gender Erklärung
 - 1.2 Glossar
 - 1.3 Übersicht der beschriebenen Prozesse
 - 1.4 Zuordnung der Dokumente zu den Normelementen gemäß DIN EN ISO 9001
 - 1.5 Darstellung der Schule
 - 1.6 Selbstverpflichtung der Leitung und Genehmigung des Handbuches

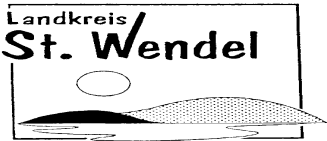
- 2 Das Qualitätsmanagementsystem
 - 2.1 Allgemeine Anforderungen an das QMS
 - 2.2 Dokumentation des QMS
 - 2.3 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
 - 2.4 EDV – Daten
 - 2.5 Ausschluss von Normkapiteln

- 3 Verantwortung der Leitung
 - 3.1 Managementstrategie
 - 3.2 Kundenorientierung
 - 3.3 Qualitätspolitik
 - 3.4 Qualitätsplanung
 - 3.5 Qualitätsziele
 - 3.6 Verantwortung und Organisation

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

- 3.7 Kommunikation
- 3.8 Qualitätsmanagementbeauftragte
- 3.9 Review (Managementbewertung)
- 4 Ressourcenmanagement
 - 4.1 Bereitstellung von Ressourcen
 - 4.2 Personalressourcen
 - 4.3 Infrastruktur und Arbeitsumgebung
- 5 Dienstleistungsrealisierung
 - 5.1 Planung
 - 5.2 Dialog mit Schülern, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetrieben
 - 5.3 Bewertung und Kontrolle
 - 5.4 Entwicklung
 - 5.5 Beschaffung
 - 5.6 Umsetzung des Bildungs- und Erziehungsauftrages
 - 5.7 Eigentum des Kunden
- 6 Messung, Analyse und Verbesserung
 - 6.1 Überwachung und Messung
 - 6.2 Fehlerbearbeitung
 - 6.3 Kennzahlenanalyse
 - 6.4 Verbesserung

Teil II QM – Prozessanweisungen

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

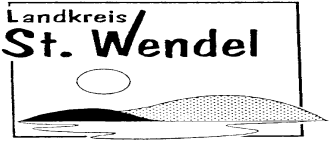
Allgemeines

1.1 Gender Erklärung

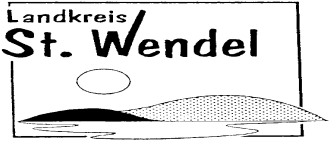
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch und allen mit geltenden Unterlagen an vielen Stellen die männliche Form einer Personengruppe verwandt. Selbstverständlich sind hiermit auch die weiblichen Personen angesprochen.

1.2 Glossar

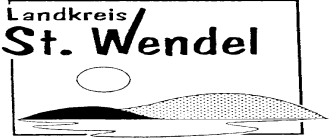
Abkürzung	Bedeutung
A	
AL	Abteilungsleiter
B	
BBZ	Berufsbildungszentrum
BGJ	Berufsgrundbildungsjahr
BGS	Berufsgrundschule
BS	Berufsschule
BVJ -S	Berufsvorbereitungsjahr Sozialpflegerischer Bereich
BVJ -T	Berufsvorbereitungsjahr Technisch-Gewerblicher Bereich
C	
C	Checkliste
D	
DB	Schulverwaltungs-Datenbank
DIN	Deutsches Institut für Normung
E	
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EN	Europäische Normung
ESL	Erweiterte Schulleitung (SL, stv.SL, AL, stv.AL)
F	
F	Formblatt
FB	Fachdidaktikbetreuer
Fko	Fortbildungskoordinator
Fri	Friseurklassen
FOS	Fachoberschule
G	
GS	Gewerbeschule
H	
HAB	Fachschule für Haushaltsführung und ambulante Betreuung
HM	Hausmeister
HWH	HauswirtschaftshelferInnen

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

I	
IS	Informationsschrift
ISO	International Organisation for Standardization (Internationale Organisation für Normung)
J	
K	
K	Kollege
K-Bereich	Kaufmännischer Bereich
KL	Klassenlehrer
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
L	
L	Lehrer
LWM	Lehrwerkmeister
M	
MBFFK	Ministerium für Bildung , Familie, Frauen und Kultur
MU	Mitgeltende Unterlagen
N	
O	
ÖPR	Örtlicher Personalrat
P	
PA	Prozessanweisung
PL	Projektleiter
Q	
QBS	Qualitätsmanagement an beruflichen Schulen im Saarland
QM	Qualitätsmanagement
QMA	Qualitätsmanagement - Arbeitsanweisung
QMB	Qualitätsmanagement - Beauftragte(r)
QMH	Qualitätsmanagement - Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement - System
QMV	Qualitätsmanagement - Verfahrensanweisung
R	
S	
S-Bereich	Sozialpflegerischer Bereich
SEK	Sekretariat
SL	Schulleiter
SPF	Sozialpflegeschule
stv.AL	stellvertretender Abteilungsleiter
stv.SL	stellvertretender Schulleiter
T	
TL	Technischer Lehrer
TG-Bereich	Technisch-gewerblicher Bereich

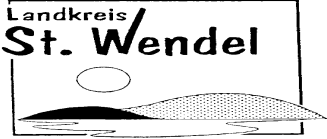
Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

TGS-Bereich	Technisch-gewerblicher und sozialpflegerischer Bereich
U	
V	
W	
X	
Y	
Z	
ZP	Zweitprüfer
ZVO	Zeugnis u. Versetzungsordnung

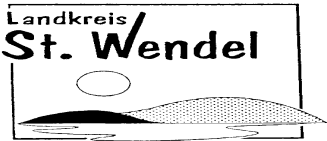
Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

1.3 Liste der Prozessanweisungen

1. Dokumentenanforderungen
 - Lenkung von Dokumenten
 - Lenkung von Aufzeichnungen
2. Qualitätsplanung
 - Jahresziele
 - Projekte
3. Managementbewertung
 - Schuljahresreview
4. Personalmanagement
 - Einführung neuer Kollegen
 - Ausbildung von Referendaren
5. Kommunikation und Information
 - QM-Gespräch
 - Unterrichtsreflexion
6. Produktrealisierung
 - Beschaffung
7. Unterrichtsmanagement
 - Öffentlichkeitsarbeit
 - Unterricht
 - Planung des Schuljahres
 - Einschulung
 - Anmeldung und Aufnahmeberechtigung
 - Bescheinigungen
 - Mitbestimmung Schüler – Eltern
 - Klassenbuch und Notenliste
 - Unterrichtszeiten – Unterrichtsschluss
 - Ordnungsmaßnahmen
 - Vertretung
 - Schulveranstaltungen

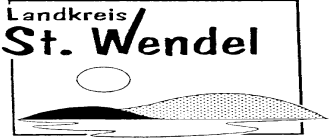
Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

- Schüleraustausch
 - Betriebspraktikum
 - Religionsunterricht
 - Umschüler
 - Schulwechsel
 - Leistungsermittlung
 - Zeugniskonferenz
 - Abschlüsse
 - Zeugnisse
 - Prüfungen Vollzeit
 - Statistik
 - Sozialpädagogische Betreuung
8. Prozessüberwachung
- Kontrolle
9. Messung und Analyse
- Audit
 - Schülerbefragung
 - Betriebsbefragung
10. Fehler, Verbesserungen, Vorbeugemaßnahmen
- Verbesserungen, Fehlermeldungen
 - Vorbeugemaßnahmen
 - Notfälle
11. Unterstützende Prozesse
- EDV
 - Hausverwaltung
 - Sicherheitstechnik
 - Entsorgung
 - Wartung
 - Haushalt

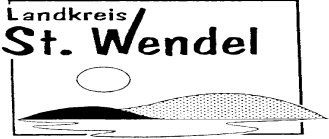
Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

1.4 Zuordnung der Dokumente zu den Normkapiteln gem. DIN EN ISO 9001

Nr.	Normkapitel	Kapitel des Handbuches/PA
4.1	Allgemeine Anforderungen	2.1
4.2.1	Allgemeines	2.1
4.2.2	Qualitätsmanagementhandbuch	2.1, 2.3
4.2.3	Lenkung von Dokumenten	2.3 <i>PA Lenkung von Dokumenten</i>
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen	2.3 <i>PA Lenkung von Aufzeichnungen</i>
5.1	Selbstverpflichtung der Leitung	1.5, 3.1
5.2	Kundenorientierung	3.2
5.3	Qualitätspolitik	3.3
5.4	Qualitätsziele/ Planung des QM-Systems	3.4, 3.5 <i>PA Jahresziele</i> <i>PA Projekte</i>
5.5.1	Verantwortung, Befugnis, Kommunikation	3.6, 3.7
5.5.2	Beauftragter der obersten Leitung	3.8
5.5.3	Interne Kommunikation	3.7
5.6	Managementbewertung	3.9 <i>PA Review</i>
6.1	Bereitstellung von Ressourcen	4.1
6.2	Personelle Ressourcen	4.2 <i>PA Personalmanagement</i> <i>PA QM-Gespräch</i> <i>PA Unterrichtsreflexion</i> <i>PA Statistik</i> <i>PA Einführung neuer Kollegen</i> <i>PA Ausbildung von Referendaren</i>
6.3	Infrastruktur	4.3 <i>PA EDV</i> <i>PA Sicherheitstechnik</i> <i>PA Wartung</i>
6.4	Arbeitsumgebung	4.3 <i>PA Hausverwaltung</i> <i>PA Entsorgung</i> <i>PA Gebäudemanagement</i>
7.1	Planung der Produktrealisierung	5.1 <i>PA Planung des Schuljahres</i>
7.2.	Kundenbezogene Prozesse	5.1
7.2.1	Ermittlung der Produkthanforderungen	5.2
7.2.2	Bewertung der Produkthanforderungen	5.3
7.2.3	Kommunikation mit dem Kunden	5.2 <i>PA Öffentlichkeitsarbeit</i> <i>PA Mitbestimmung Schüler-Eltern</i>
7.3	Entwicklung	5.4
7.4	Beschaffung	5.5 <i>PA Beschaffung</i>

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

		<i>PA Haushalt</i>
7.5	Dienstleistungserbringung	5.6 <i>PA Unterricht</i> <i>PA Einschulung</i> <i>PA Anmeldung und Aufnahmeberechtigung</i> <i>PA Bescheinigungen</i> <i>PA Unterrichtszeiten – Unterrichtschluss</i> <i>PA Ordnungsmaßnahmen</i> <i>PA Vertretung</i> <i>PA Schulveranstaltungen</i> <i>PA Schüleraustausch</i> <i>PA Betriebspraktikum</i> <i>PA Religionsunterricht</i> <i>PA Umschüler</i> <i>PA Schulwechsel</i> <i>PA Leistungsermittlung</i> <i>PA Zeugniskonferenz</i> <i>PA Abschlüsse</i> <i>PA Zeugnisse</i> <i>PA Prüfungen Vollzeit</i> <i>PA Sozialpädagogische Betreuung</i>
7.5.1	Lenkung der Dienstleistungserbringung	5.6 <i>PA Klassenbuch und Notenliste</i>
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Dienstleistung	2.5 (ausgeschlossen)
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	2.3
7.5.4	Eigentum des Kunden	5.7
7.5.5	Produkterhaltung	5.6
7.6	Lenkung von Überwachungs- / Messmitteln	5.6
8.1	Messung, Analyse, Verbesserung	6.1
8.2.1	Kundenzufriedenheit	6.1.1 <i>PA Schülerbefragung</i>
8.2.2	Internes Audit	6.1.2 <i>PA Audit</i>
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen	6.1 <i>PA Kontrolle</i>
8.2.4	Überwachung und Messung des Produkts	6.3
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte	6.2 <i>PA Verbesserungen/Fehlermeldung</i>
8.4	Datenanalyse	6.3 <i>PA Kennzahlen</i>
8.5	Verbesserung	6.4 <i>PA Notfälle</i> <i>PA Verbesserungen/Fehlermeldung</i> <i>PA Vorbeugemaßnahmen</i>

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

1.5 Darstellung der Schule

Die Dr.-Walter-Bruch-Schule ist ein Berufsbildungszentrum, welches in drei verschiedene Bereiche untergliedert ist. Die unterschiedlichen Bereiche haben verschiedene Standorte in der Stadt St. Wendel.

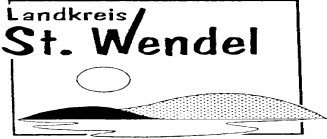
Bildungsangebote am Berufsbildungszentrum St. Wendel

Das Berufsbildungszentrum St. Wendel bietet ein vielfältiges Angebot an beruflicher Aus- und Weiterbildung an. Dieses Angebot umfasst berufs- und studienqualifizierende Bildungsgänge.

Zusammen mit beruflichen Abschlüssen werden wichtige Abschlüsse allgemeinbildender Schulen einschließlich beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt:

- Hauptschulabschluss
- Mittlerer Bildungsabschluss
- Fachhochschulreife
- Allgemeine Hochschulreife

Aktuelle Informationen über verschiedene Schulformen der einzelnen Standorte können der Homepage (www.dr-walter-bruch-schule.de) entnommen werden.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

1.6 Selbstverpflichtung der Leitung und Genehmigung des Handbuches

Die Schulleitung der Dr.-Walter-Bruch-Schule verpflichtet sich, durch geeignetes Handeln und eigenes Vorbild zur Identifikation des gesamten Kollegiums mit dem Qualitätsmanagementsystem beizutragen. Dies geschieht durch:

- ⇒ Vereinbarung eines Leitbildes für die Schule, welche die wesentlichen Zielsetzungen (Qualitätsziele) und die Grundlagen zu deren Umsetzung (Qualitätspolitik) festschreibt
- ⇒ Verfassen eines jährlichen Review-Berichtes, der anhand geeigneter Analysen Auskunft über die Qualitätsentwicklung dieser Schule gibt und Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses festlegt
- ⇒ Bereitstellung hierzu notwendiger materieller und personeller Ressourcen, soweit dies im Lenkungsbereich der Schulleitung liegt

Der Schulleiter des Berufsbildungszentrums Hubert Gottschlich genehmigt das erstellte Qualitätsmanagement-Handbuch und setzt es hiermit in Kraft. Es dokumentiert das Qualitätsmanagementsystem der Dr.-Walter-Bruch-Schule und legt die Anforderungen und Abläufe für alle Bereiche auf der Basis der DIN EN ISO 9001 fest.

Der Schulleiter der Dr.-Walter-Bruch-Schule achtet besonders darauf, dass die Vorgaben des Handbuches und der weiter gültigen Dokumente, wie Prozessanweisungen, auf dem neuesten Stand und für Mitarbeiter verbindlich sind. Daher weist der Schulleiter hiermit alle Mitarbeiter an, den Vorgaben des QMH zu folgen sowie durch Vorschläge und Verbesserungen die Dienstleistung ständig zu verbessern.

St. Wendel, den 01.12.2009

Der Schulleiter

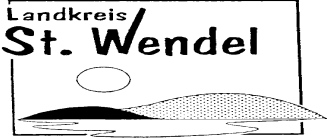
Die Qualitätsmanagementbeauftragten

Vorname, Name

Vorname, Name

Vorname, Name

Vorname, Name

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

2 Das Qualitätsmanagementsystem

2.1 Allgemeine Anforderungen an das QMS

Dieses Handbuch legt die Anforderungen der Dr.-Walter-Bruch-Schule zur Erfüllung der Qualitätsstandards nach der internationalen Norm für Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001 fest.

Das Qualitätsmanagementsystem der Dr.-Walter-Bruch-Schule ist an dieser Norm ausgerichtet und prozessorientiert aufgebaut. Die Dokumentation untergliedert sich in:

- Teil I Allgemeine Beschreibung des QMS und
- Teil II QM – Prozessanweisungen

Zur Unterstützung der Ablauforganisation in allen Bereichen dienen Checklisten, Informationen und Formulare, welche von der Schule erstellt und durch entsprechende Entscheidung des Schulleiters (vgl. *PA Lenkung von Dokumenten*) den verbindlichen Qualitätsdokumentationen zugefügt werden.

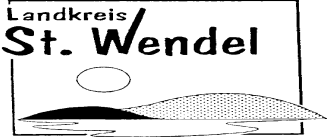
Aufgrund der verfassungsmäßigen und rechtlichen Verortung von Schulen im Saarland sowie aus organisatorischen Gründen sind einige im Sinne des Kap. 4.1 a) der DIN EN ISO 9001 relevante Prozesse aus dem des QMS ausgegliedert. Es sind dies Prozesse zur/zum

- Personalbeschaffung und -bewirtschaftung
- Personalverwaltung
- Beschaffung bei größeren Investitionsgütern
- Betrieb von Kiosk/Cafeteria, Fremdnutzung
- Reinigungsdienst
- Entsorgung
- sozialpädagogischen Betreuung in verschiedenen Schulformen

Die Lenkung dieser Prozesse ist durch die jeweils geltenden rechtlichen Festlegungen (Gesetz, Verordnungen etc.) sichergestellt. Die jeweiligen Schnittstellen zum QMS der Schule sind in entsprechenden Prozessanweisungen definiert.

2.2 Dokumentation des QMS

Der Aufbau des QMS legt die Rahmenbedingungen fest, nach denen die täglichen Arbeitsabläufe erfolgen. Die Dienstleistung beeinflussenden Prozesse werden angemessen gelenkt und gesichert und durch vorbeugende Tätigkeiten Fehler und Probleme vermieden. Die drei hauptsächlichen Ablaufstadien wie Führungsprozesse, Kernprozesse und unterstützende Prozesse und Dienstleistung und deren Rückmel-

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

dung sind im Qualitätskreis nach DIN EN ISO 9004 dargestellt. Die Qualitätsrückmeldung wird durch weitere Elemente im Handbuch geregelt.

Durch diese Qualitätskreisdarstellung sollen die Methoden

- Qualitätsziele und Qualitätspolitik
- Lenkung und Steuerung (Fehlerbeseitigung, Fehlervorbeugung, ständiges Verbessern),
- Qualitätsüberwachung (Audits, Unterrichtsevaluation, Kundenbefragung),
- Qualitätsförderung (Schulung, Kommunikation und Information)

hervorgehoben werden, die beim BBZ St. Wendel Grundlagen des Qualitätsmanagementplans sind.

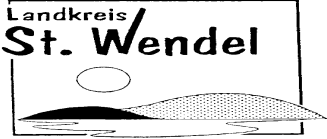
Die **wesentlichen Entwicklungsschritte** ergeben sich durch folgende Vorgaben:

- im **Führungsbereich**
 - mehr Mitverantwortung der Mitarbeiter
 - stärkeres Einbinden der Mitarbeiter in Entscheidungen
 - Aufgabenerweiterung und Erhöhung der Selbstständigkeit
 - Motivation und Schulung der Mitarbeiter
- in der **Aufbauorganisation:**
 - Teamarbeit
 - Eigenverantwortung der Kollegen
 - Selbstkontrolle
 - Dezentralisierung
- in der **Ablauforganisation:**
 - stärkere Kommunikation
 - umfassender Informationsfluss

2.3 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Den Schulbetrieb und die Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrages steuernde Dokumente sind:

- übergeordnete Dokumente wie Schulgesetze, Amtsblätter, Verordnung und allgemeine Gesetze
- systembezogene Dokumente wie QM- Handbuch, Prozessanweisungen, Formular- und Checklisten-Vordrucke sowie Informationsschriften
- Qualitätsaufzeichnungen wie z.B. ausgefüllte Formulare und bearbeitete Checklisten

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

Alle qualitätsrelevanten Dokumente und Aufzeichnungen sind hinsichtlich Form, Struktur und Aufbau aufeinander abgestimmt. Die Lenkung erfolgt nach Maßgabe einer Prozessanweisung von der Erstellung, Genehmigung und Freigabe bis zum Umlauf. Ausgabedatum und Revisionsstand geben Aufschluss über Aktualisierungen. Formular- und Checklisten-Vordrucke, die zur Erstellung von Qualitätsaufzeichnungen dienen, sind mit einem Ablagehinweis versehen.

Die Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen ist in den einzelnen Prozessanweisungen ebenso geregelt wie die Verantwortlichkeit für die ordnungsgemäße Bearbeitung und Ablage.

Änderungen an Qualitätsdokumenten werden in der Steuerungsgruppe für Qualitätsmanagement beraten und vom Schulleiter in Kraft gesetzt. Er veranlasst die Information des Kollegiums und ggf. weiterer Betroffener. Durch geeignete Maßnahmen wird sichergestellt, dass nur die jeweils gültige Fassung der Qualitätsdokumente veröffentlicht ist.

Externe Dokumente, welche in das QMS aufgenommen sind, werden hinsichtlich ihrer Verwendung und ihrer Ablage in den jeweiligen Prozessanweisungen erwähnt. Die Entscheidung, welche externen Dokumente in das QMS aufgenommen werden, trifft der Schulleiter in Absprache mit den QMB.

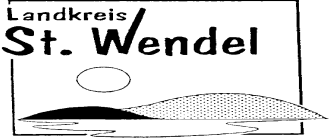
Zur Gewährleistung der Aktualität externer Dokumente wird, soweit angeboten, auf Online-Dokumente bzw. der jeweiligen Organisation zugegriffen. Werden Dokumente nur in gedruckter Form angeboten, so wird deren Aktualität in angemessen kurzen Abständen überprüft und die Vervielfältigung dieser Dokumente auf die innerhalb dieses Zeitraums benötigte Stückzahl begrenzt.

2.4 EDV – Daten

Durch Prozessanweisungen ist die Handhabung der EDV-Daten für folgende Vorgänge geregelt:

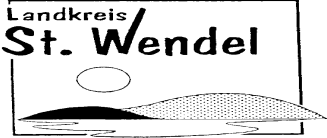
- Erstellung von EDV-Dokumenten
- Pflege von EDV-Dokumenten
- Datensicherung
- Datensicherheit

Datensicherheit und Änderungsrecht werden durch geeignete Vergabe von Zugangsberechtigungen und Passwörtern geregelt.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

2.5 Ausschluss von Normkapiteln

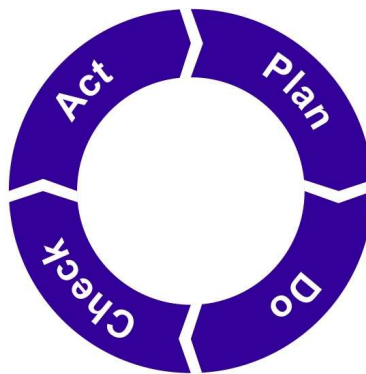
Das QMS der Dr.-Walter-Bruch-Schule in St. Wendel deckt die Forderungen des Normkapitels 7.5.2 nicht ab, da entsprechende Prozesse in der Organisation nicht ablaufen. Es liegt also ein Ausschluss nach Kap. 1.2 der Bezugsnorm vor.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

3 Verantwortung der Leitung

3.1 Managementstrategie

Im Bestreben um ständige Qualitätsverbesserung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001 bleibt der kontinuierliche Verbesserungsprozess ein wesentliches Merkmal der Strategie. Alle zur Erbringung der angeforderten Dienstleistung erforderlichen Abläufe unterliegen Regelkreisen, welche eine konsequente Umsetzung von Vorgaben garantieren und erreichte Verbesserungen sichern.



Regelkreis nach William Edwards Deming

Die Analyse von festgelegten Kennzahlen und deren Vergleich mit Vorgaben, Zielsetzungen und Kennzahlen vergangener Jahre ermöglichen bei Abweichungen eine zeitnahe und zielgerichtete Reaktion mittels geeigneter Maßnahmen.

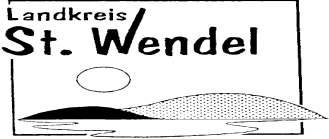
3.2 Kundenorientierung

Die Schulleitung ermittelt kontinuierlich durch geeignete in diesem Handbuch dokumentierte Maßnahmen die Erwartungen der Schüler, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe gegenüber der Schule und bindet die hier gewonnenen Erkenntnisse in ihre Entscheidungen über einzelne Maßnahmen ein.

3.3 Qualitätspolitik

Das Berufsbildungszentrum St. Wendel und seine Mitarbeiter sehen als ihre zentrale Aufgabe

- die Erziehung und ganzheitliche Bildung junger Menschen
- deren Qualifikation gemäß den jeweils geltenden Standards

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

- die Begleitung ihrer Entwicklung zu mündigen und verantwortungsbereiten Bürgern
- die Optimierung ihrer professionellen Zugangs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- die Gewährung von Hilfsangeboten auch in Fragen, die den Bildungsprozess mittelbar beeinflussen

Alle schulischen Aktivitäten und Strategien orientieren sich direkt oder indirekt an der Erfüllung dieser zentralen Aufgabe.

Zur Erzielung optimaler Ergebnisse verpflichtet sich die Dr.-Walter-Bruch-Schule

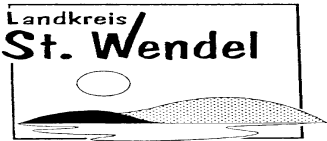
- alle die Qualität der schulischen Bildungsarbeit betreffenden Tätigkeiten durch geeignete Prozessanweisungen abzubilden und sich in der Durchführung stets an diesen zu orientieren,
- die Qualifikation der Mitarbeiter durch geeignete Fortbildungsaktivitäten stets auf aktuellem Stand und auf dem in der jeweiligen Fachrichtung erforderlichen Niveau zu erhalten,
- Didaktik und Methodik auf aktuellem wissenschaftlichen Entwicklungsstand anzuwenden und die Lehrkräfte entsprechend zu qualifizieren und zu unterstützen,
- für eine angemessene, den Lernprozess unterstützende Lernumgebung Sorge zu tragen,
- gegenüber den Kunden ein Maximum an Transparenz zu gewährleisten und sich an ihren Belangen zu orientieren und
- den gesetzlichen Bestimmungen in allen Belangen zu entsprechen.

Als Kunden betrachtet die Dr.-Walter-Bruch-Schule

- alle Schüler in den unterschiedlichen Schulformen,
- deren Erziehungsberechtigte bzw. ehemalige Erziehungsberechtigte, soweit die Schüler das 21. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und
- die Betriebe und Unternehmen, die im Rahmen von dualen Ausbildungen oder Praktika mit der Schule kooperieren.

Offenheit für Kritik und Verbesserungsansätze sind Voraussetzung, Prozesse zur ständigen Verbesserung anzuregen und aufrecht zu erhalten. Alle Kunden und Mitarbeiter werden am ständigen Verbesserungsprozess beteiligt. Schulleitung und Mitarbeiter tragen in ihrem jeweiligen Aufgabenbereich die Verantwortung für die Umsetzung der gesetzten Ziele.

Die übergeordneten Leitziele des BBZ St. Wendel entsprechen den vom zuständigen Referat des MBFFK veröffentlichten Vorgaben und wurden in einem schulinternen Kommunikationsprozess und unter Berücksichtigung von Kundenanforderungen und –

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

rückmeldungen ergänzt. Sie werden fortdauernd auf ihre Angemessenheit hin überprüft.

Als Konkretisierung dieser Leitziele setzt sich die Dr.-Walter-Bruch-Schule Jahresziele, über deren Erfüllungsgrad die Schulleitung im Rahmen des Review-Berichtes Auskunft gibt. Zur Erfüllung der Jahresziele erfolgt eine regelmäßig fortgeschriebene Qualitätsplanung in der Steuerungsgruppe des BBZ St. Wendel. Leit- und Jahresziele werden allen Mitarbeitern in geeigneter Weise zur Kenntnis gebracht; alle Mitarbeiter sind ihrerseits verpflichtet, an der Realisierung der Ziele in gebotener Weise mitzuarbeiten.

3.4 Qualitätsplanung

Qualitätsrelevante Prozesse und Tätigkeiten werden systematisch geplant und durch geeignete Prozessanweisungen sowie zugehörige Unterlagen (Informations- und Formblätter, Checklisten) dokumentiert.

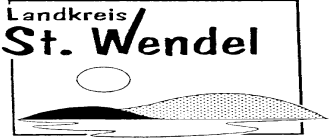
Der Bedarf an neuen Abläufen oder neuen Realisierungsbedingungen kann sich durch Fehlermeldungen, Verbesserungsvorschläge, Umfragen, neue Lehrpläne oder Gespräche mit den Ausbildungspartnern ergeben. Die Umsetzung konkreter Ziele, Maßnahmen oder notwendiger Neuerungen werden durch die regelmäßige Besprechung der ESL geplant.

3.5 Qualitätsziele

Qualitätsziele einer Schule müssen die wesentlichen bildungspolitischen Zielsetzungen, z. B. im Hinblick auf ein neues Verständnis von Schule und schulischer Verantwortung, widerspiegeln. Diese Zielvorstellungen sind Ausgangspunkt der Qualitätsentwicklung und damit handlungsleitend für alle qualitätsrelevanten Aktivitäten der Schule. Die formulierten und vereinbarten Qualitätsziele sind der Rahmen, an dem sich der Erfolg oder Misserfolg der schulinternen Qualitätsentwicklung messen lassen muss. Die Entwicklung eines schulischen Qualitätsverständnisses ist für eine systematische Qualitätsentwicklung unentbehrlich.

Die Leitziele der Dr.-Walter-Bruch-Schule sind:

- die Schaffung aller organisatorischen und sachlichen Voraussetzungen für eine optimale Lehr- und Lernkultur,
- die Zusammenarbeit und Kooperation mit Ausbildungs- und Praktikumsbetrieben,

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

- die Zusammenarbeit und Kooperation mit Institutionen zur Verbesserung der persönlichen Situation des Schülers bzw. seiner Vermittelbarkeit in Ausbildung und Arbeit,
- das Angebot von Veranstaltungen und Aktivitäten über den Unterricht hinaus, die den Erfahrungshorizont des Schülers, seine Zugangsmöglichkeiten zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt sowie seine humanen und sozialen Kompetenzen erweitern,
- die zeitnahe Versorgung des Schülers sowie der Erziehungsberechtigten mit allen den schulischen Ablauf betreffenden Informationen,
- die zielgruppenspezifische pädagogisch-didaktische Darbietung des Unterrichts,
- ein an der Arbeitswelt und den regionalen Bedürfnissen ausgerichteter Unterricht,
- die Ausrichtung des Anspruchsniveaus an den Forderungen der Abschlussprüfungen.

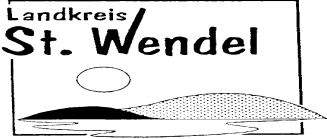
3.6 Verantwortung und Organisation

Die Zuständigkeiten und Funktionen innerhalb der Dr.-Walter-Bruch-Schule werden durch ein Organigramm, welches Bestandteil dieses Handbuches ist, festgelegt und dem Kollegium sowie den Kunden zur Kenntnis gebracht.

Den jeweils handelnden Personen wird die notwendige Vollmacht zur Erfüllung der ihnen in den Prozessbeschreibungen zugeteilten Aufgaben und Teilprozesse zugebilligt. Diese Zuteilung wird in den für einen gegebenen Prozess zitierenden Verfahren klar definiert. Bei Abwesenheit oder mangelnder Verfügbarkeit einer Funktion tragenden Person gilt die im Organigramm festgelegte Vertretungsregelung. Es wird gewährleistet, dass der vertretenden Person Wissen und Mittel zur Realisierung der Aufgaben und Teilprozesse verfügbar sind. Ist die Vertretung eines Funktionsträgers nicht gewährleistet, so bezeichnet der Schulleiter die für dessen Ersatz verantwortliche Person. Qualitätsdokumente, die Aufgaben und Verantwortungen zuteilen, werden der betroffenen Person unmittelbar nach ihrer Inkraftsetzung zur Kenntnis gebracht.

3.7 Kommunikation

Das Kollegium wird durch die Schulleitung in die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems eingeführt und für die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele des Berufsbildungszentrums St. Wendel sensibilisiert.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

Durch einen jährlichen Review-Bericht informiert der Schulleiter das Kollegium über die Wirksamkeit des QMS, den Erfüllungsgrad der Jahresziele und Maßnahmen, welche hieraus und aus den Kennzahlen abgeleitet werden. Soweit er dies für erforderlich hält, unterrichtet er das Kollegium zwischen zwei Review-Berichten über qualitätsrelevante Entwicklungen.

Das QMS sieht notwendige interne Kommunikation mittels einer Vielzahl von Konferenzen, Dokumenten und Aushängen bzw. Anschreiben in den verschiedenen Prozessanweisungen vor. Dabei wird sichergestellt, dass jedem Mitarbeiter die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderlichen Informationen zukommen bzw. zugänglich sind. Rundläufe werden durch Handzeichen quittiert, und zu allen Konferenzen werden von den jeweils Verantwortlichen schriftliche Einladungen erteilt und Anwesenheitslisten geführt, welche als Qualitätsaufzeichnungen aufbewahrt werden.

Zur Koordination der Weiterentwicklung des QMS, Überwachung des KVP und Organisation von Audits wird eine QM-Steuerungsgruppe gebildet, der die Schulleitung und die QMB sowie weitere für die Qualitätsentwicklung relevante Funktionsträger angehören.

In Dienstbesprechungen wird mindestens einmal jährlich die Weiterentwicklung des QMS als Tagesordnungspunkt behandelt.

3.8 Qualitätsmanagementbeauftragte

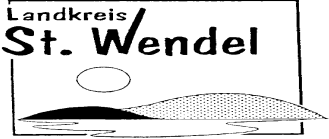
Die Qualitätsmanagementbeauftragten sind für die Implementierung und kontinuierliche Weiterentwicklung des QMS dieser Schule mitverantwortlich und arbeiten im zur Realisierung dieser Aufgaben eingesetzten Leitungsteam mit.

Die QMB tragen in Zusammenarbeit mit der Schulleitung dafür Sorge,

- dass alle Verfahren, Tätigkeiten und Regelungen, die die Schule gestalten und die Unterrichtsarbeit beeinflussen, einheitlich und auf dem neuesten Stand sind, eingehalten und dokumentiert werden,
- dass bei Abweichungen und Fehlern entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden,
- dass Abläufe, Tätigkeiten, Ergebnisse und Dokumente eindeutig identifizierbar und rückverfolgbar sind,
- dass jährlich ein Review-Bericht erstellt wird,
- dass Belege, Unterlagen und Dokumente als Nachweis für den Qualitätsstand bereitgehalten werden.

Qualitätsmanagementbeauftragte sind:

- Morbach, Konstanze
- Schilling, Jörg
- Nicolay, Nadine

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

3.9 Review (Managementbewertung)

Zur Sicherstellung der fortgesetzten Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS erfolgt ein jährliches Review durch den Schulleiter. Hierzu erstellt er in Absprache mit der gesamten Schulleitung und mit Unterstützung der QMB jährlich einen Review-Bericht, der sich auf die folgenden Punkte bezieht:

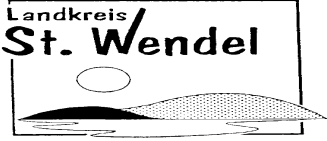
- Überprüfung des QMS,
- Bewertung des Bedarfs an Änderungen des QMS bzw. der Möglichkeiten zu dessen Verbesserung,
- Bericht über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen,
- Bericht über die Erfüllung der Qualitäts- und Jahresziele.

Im Review werden die Ergebnisse zu den einzelnen Themen komprimiert dargestellt und soweit erforderlich kommentiert. Ausgehend von der Ergebnisanalyse werden Maßnahmen und Ziele hinsichtlich

- der Verbesserung der Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrages,
- der Verbesserung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems,
- der Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen

abgeleitet.

Gliederung und konkrete Inhalte des Review sind in einer Prozessanweisung festgelegt.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

4 Ressourcenmanagement

4.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Schulleitung trägt Sorge für die Bereitstellung der zur Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Infrastruktur sowie von einer ausreichenden Anzahl qualifizierter Mitarbeiter.

Einstellung von Personal, Beschaffung und Veränderung der Infrastruktur liegen außerhalb des Lenkungsbereichs der Schulleitung. Deren Aufgabe besteht daher darin, den Bedarf mittels geeigneter Verfahren zu ermitteln und den zuständigen Stellen

- bzgl. Personalbedarf der Schulaufsichtsbehörde
- bzgl. Infrastruktur und Beschaffung dem Schulträger

zu übermitteln. Hierbei sind die von der jeweiligen Institution vorgegebenen Verfahrensabläufe und Dokumente zu verwenden.

4.2 Personalressourcen

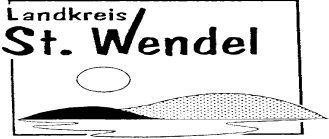
Die Schulleitung hat die Aufgabe der Personalführung und der Mitarbeitermotivation. Hierzu gehört auch die Anwendung geeigneter Instrumente zur Personalentwicklung.

Die Voraussetzungen zur Wahrnehmung der unterschiedlichen Aufgaben und Funktionen innerhalb der Schule sind durch die gesetzlichen Bestimmungen des öffentlichen Dienstes sowie das Schulrecht geregelt. Die Schulleitung und die Abteilungsleiter sind verantwortlich für die Aufrechterhaltung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Mitarbeiter durch geeignete Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen.

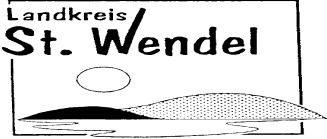
Neue Mitarbeiter werden von der Schulleitung für das Qualitätsmanagementsystem der Schule sensibilisiert und über Qualitätspolitik und -ziele unterrichtet. Zur Optimierung ihrer Einführung in das Kollegium und den Schulbetrieb wird jedem neu eintretenden Mitarbeiter durch die Schulleitung eine Betreuungsperson zugeordnet, die ihm nach einem geregelten Verfahren alle notwendigen Informationen, Berechtigungen und Hilfsmittel zugänglich macht.

4.3 Infrastruktur und Arbeitsumgebung

Die Anforderungen an Infrastruktur und Arbeitsumgebung orientieren sich an den Erfordernissen für eine zeitgemäße Erfüllung des Lehrauftrages sowie der damit einhergehenden Aufgaben und an den gesetzlichen Bestimmungen für Schulen bzw. Arbeitsstätten.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

Zur Ermittlung von Defiziten in der Infrastruktur bzw. Mängel an der Arbeitsumgebung ist ein geregeltes Meldeverfahren mittels Prozessanweisung eingeführt. Die Schulleitung hat festgestellte Defizite und Bedarfe, soweit deren Behebung bzw. Erfüllung nicht in ihrem Lenkungsbereich liegt, zu dokumentieren und dem Schulträger mitzuteilen.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

5 Dienstleistungsrealisierung

5.1 Planung

Zu Beginn des Schuljahres legt die Schulleitung Vorhaben, Projekte und Tätigkeiten fest, die während des Schuljahres oder aber in definierten Zeitabschnitten umgesetzt werden sollen. Hierbei werden personelle und finanzielle Ressourcen berücksichtigt.

Zur Gewährleistung eines KVP werden durch die erweiterte Schulleitung aus Qualitätspolitik und Qualitätszielen konkrete für das Schuljahr geltende Jahresziele abgeleitet. Nach Bedarf werden Ziele als Projekte konkretisiert und umgesetzt.

Bei der Festlegung der Jahresziele sollen Befragungsergebnisse, Verbesserungsvorschläge, einheitlich vorgegebene Jahresziele des MBFFK sowie weitere Anregungen von Schülern, Eltern und Ausbildungsbetrieben berücksichtigt werden.

Für die einzelnen Teilabschnitte der Dienstleistungserbringung werden, soweit dies nicht in Prozessanweisungen bereits geregelt ist, durch die erweiterte Schulleitung konkrete Erbringungstermine (so genannte Meilensteine) definiert.

5.2 Dialog mit Schülern, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetrieben

Die Schulleitung sorgt durch geeignete Maßnahmen für eine ausführliche und umfassende Information von künftigen und aktuellen Schülern sowie deren Eltern einerseits und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetrieben andererseits.

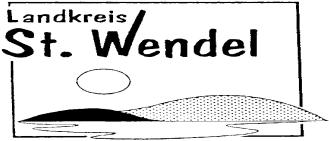
Schüler, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe werden in die Planung und Ablauforganisation der einzelnen Schulformen gebührend eingebunden, soweit dies die schulrechtlichen und von der Schulaufsicht und dem Schulträger vorgegebenen Rahmenbedingungen zulassen.

Für Schüler, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe ist durch die Schulleitung ein dokumentiertes System für Rückmeldungen und Reklamationen eingerichtet (vgl. 5.3).

5.3 Bewertung und Kontrolle

Eine Beurteilung und Bewertung der erbrachten Dienstleistung im Schulprozess erfolgt durch unterschiedliche Ansätze:

- Alle Lehrer orientieren sich bei der täglichen Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrags am Qualitätsgedanken und erschließen im Rahmen einer kritischen Selbstreflexion Verbesserungspotentiale an der Unterrichtsdurchführung.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

- Schüler, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe können jederzeit mittels eines gelenkten und dokumentierten Beschwerdemanagements bzw. Verbesserungsvorschlagverfahrens konkrete Korrekturmaßnahmen anmahnen oder eine Verbesserung bei der Erfüllung des Lehr- und Erziehungsauftrages vorschlagen. Diesen Eingaben wird seitens der Schulleitung eine angemessene Aufmerksamkeit eingeräumt.
- Durch eine regelmäßige und systematische Befragung von Schülern wird deren Zufriedenheit mit der Erfüllung des Lehr- und Erziehungsauftrages gemessen. Die Ergebnisse werden differenziert analysiert und im Review einschließlich abgeleiteter Maßnahmen dargelegt.
- Die Schulleitung bemüht sich, durch geeignete Instrumente einen direkten und regelmäßigen Kontakt zu Ausbildungs- und Praktikumsbetrieben auf- und auszubauen. Ziel ist auch deren Einbindung in die Qualitätsentwicklung der Schule.

5.4 Entwicklung

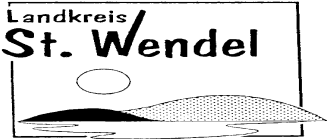
Die Entwicklung von Lehrplänen und Rahmenlehrplänen sowie Prüfungsunterlagen erfolgt außerhalb des Lenkungsbereichs der Schule durch die gesetzlich und schulrechtlich betrauten Gremien und Institutionen. Im hierdurch gesetzten Rahmen und unter Berücksichtigung weiterer Vorgaben und des Erfahrungsaustauschs schulübergreifender Einrichtungen (z. B. Landesfachkonferenzen) werden von einzelnen Kollegen, in den Fachkonferenzen sowie ggf. eigens gebildeten Teams den Bildungs- bzw. Wissensvermittlungsprozess unterstützende Instrumente, z. B. Stoffverteilungspläne, Unterrichtsreihen, Aufgabenblattsammlungen, Skripte u. ä. entwickelt und dem Kollegium zur Verfügung gestellt.

Die Schulleitung unterstützt und fördert diese Entwicklungsaktivitäten und stellt durch geeignete organisatorische Maßnahmen die Verfügbarkeit der Entwicklungsergebnisse in der jeweils aktuellsten Revision für das gesamte Kollegium sicher. Innerhalb der Abteilungen sowie durch Kommunikation innerhalb der erweiterten Schulleitung erfolgt eine Koordination der Entwicklungsaktivitäten. Ebenso überprüft die Abteilungsleitung, ob die genannten Instrumente in angemessenem Rhythmus auf ihre Eignung und Zeitgemäßheit hin überprüft und ggf. weiter entwickelt werden.

5.5 Beschaffung

Alle Beschaffungen werden unter Berücksichtigung der vom Schulträger vorgegebenen Regelungen in einem nachvollziehbaren Prozess realisiert. Die involvierten Mitarbeiter sind über diese Regelungen informiert. Der Schulleiter ist in die Beschaffungsabwicklung eingebunden.

Zur Unterstützung der künftigen Lieferantenauswahl werden die im Rahmen einzelner Beschaffungen gesammelten Erfahrungen mit einzelnen Lieferanten aufgezeichnet.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	-------------------------------------	---

Ebenso werden wichtige Anschaffungen nach gebührendem Zeitraum hinsichtlich ihres Nutzens für den Schulbetrieb beurteilt und die hierbei gewonnen Erkenntnisse bei späteren Beschaffungsentscheidungen berücksichtigt.

5.6 Umsetzung des Bildungs- und Erziehungsauftrages

Die einzelnen Phasen der Dienstleistungserbringung orientieren sich grundsätzlich am Schuljahr. Die Umsetzungsschritte von der Einschulung bis zum Abschluss sind durch die Prozessanweisungen mit den zugehörigen Dokumenten definiert. Weitere Vorgaben bei der Umsetzung sind von der Schulleitung durch die Planungsphase festgelegt bzw. ergeben sich aus den entsprechenden Gesetzen, Verordnungen und Erlassen.

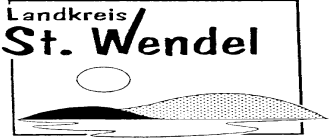
Die Steuerung des Schulungsprozesses erfolgt durch den Klassenlehrer, der für die Konformität der Abläufe in der jeweiligen Klasse verantwortlich ist. Er legt dabei die entsprechenden Prozessanweisungen sowie weitere Vorgaben durch die Schulleitung (z. B. Meilensteine) zu Grunde. Die Dokumentation des Schulungsprozesses erfolgt mittels Klassenbuch sowie weiterer, in den jeweiligen Prozessanweisungen genannter Formulare und Dokumente. Diese bilden zugleich die Grundlage für die abteilungsweise Überprüfung des Unterrichtsfortschrittes und der Dokumentation in regelmäßigen Abständen.

Die erweiterte Schulleitung kontrolliert die Abwicklung der einzelnen Prozesse und die Erfüllung der zusätzlichen Vorgaben.

Jeder Fachlehrer ist für seinen Fachunterricht und die Abläufe innerhalb seines Unterrichtseinsatzes verantwortlich. Er bewegt sich dabei innerhalb des durch (Rahmen-) Lehrpläne gesetzten Rahmens und folgt den entsprechenden Prozessanweisungen und weiteren Vorgaben. Die Abstimmung der Unterrichtsinhalte und der Stoffverteilung in den jeweiligen Fachkonferenzen garantiert die Unterrichtung einzelner Klassen einer Schulform auf vergleichbarem Niveau.

Zur Erfüllung des schulischen Erziehungsauftrages und zur Wahrung des ordnungsgemäßen Schulbetriebes finden bei Verstößen gegen Vorgaben der Schulordnung/des Schulvertrages, der Allgemeinen Schulordnung oder anderer verbindlicher Vorgaben die Ordnungsmaßnahmen des Schulordnungsgesetzes Anwendung. Für deren ordnungsgemäße und rechtssichere Abwicklung ist der Klassenlehrer ggf. in Verbindung mit der Schulleitung verantwortlich.

Über den jeweiligen Lehrauftrag an der Einsatzschule hinaus trägt jeder Fachlehrer zu schulübergreifenden Aufgaben zur Erfüllung des Bildungsauftrages, wie z. B. Erstellung von Prüfungsvorschlägen, Mitarbeit in Lehrplan- und Auswahlkommissionen oder Teilnahme an den Landesfachkonferenzen, bei. Die Schulleitung unterstützt die hierfür erforderlichen organisatorischen Abwicklungen gemäß den jeweiligen Vorgaben und Aufforderungen der Schulaufsicht.

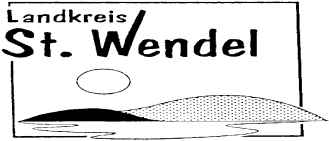
<p>Dr.-Walter-Bruch-Schule</p> <p>BBZ St. Wendel</p>	<p>Qualitätsmanagement</p> <p>Handbuch</p>	
--	--	---

Messmittel des schulischen Bildungsganges sind

- alle Formen der Leistungsüberprüfung, die in ihrer lerngruppenbezogenen Betrachtung Aufschluss über den Stand und die Qualität der Wissensvermittlung geben.
- die regelmäßigen Erhebungen zur Zufriedenheit von Schülern, Eltern und Betrieben in Verbindung mit dem Beschwerdemanagement. Die hierbei angewendeten Verfahren werden kontinuierlich angepasst und ggf. durch geeignete Maßnahmen vertieft. Hierüber erfolgt jeweils eine Dokumentation.

5.7 Eigentum des Kunden

Solange sich Eigentum von Schülern, Betrieben oder sonstiger externer Personen bzw. Organisationen unter Aufsicht oder in Gebrauch der Dr.-Walter-Bruch-Schule befindet, wird mit diesem sorgfältigst umgegangen. Besonderes Augenmerk gilt in diesem Zusammenhang der Erfassung, Speicherung und Vernichtung personenbezogenen Daten unserer Schüler. Diese sind entsprechend den gültigen Datenschutzrichtlinien und der relevanten Prozessanweisungen zu behandeln.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

6 Messung, Analyse und Verbesserung

6.1 Überwachung und Messung

Zur Überwachung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrages und zur Messung der Ergebnisse werden von der Schulleitung geeignete Verfahren festgelegt und in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Dies sind:

- Befragung der Schüler und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe,
- interne Audits,
- Managementbewertung.

6.1.1 Befragung

Durch Befragung der Schüler und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebe ermittelt die Schule die Kundenzufriedenheit und erhält Anregungen zur Prozessverbesserung. Die Befragungsergebnisse werden von der Schulleitung ausgewertet und sind Bestandteil des Review-Berichtes. Aus signifikanten Ergebnissen der Befragungen werden Korrekturmaßnahmen abgeleitet und realisiert.

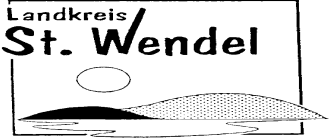
6.1.2 Interne Audits

Interne Audits werden mindestens einmal jährlich durch den Schulleiter veranlasst. Sie werden von den QMB unter Beteiligung der Koordinationsstelle im Referat C1 des MBFFK in Form einer systematischen und dokumentierten Untersuchung zur Erlangung und Bewertung objektiver Nachweise für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems durchgeführt. Zu Abweichungen von den Forderungen des Qualitätsmanagementsystems werden Korrekturmaßnahmen vereinbart. Die Umsetzung wird durch die QMB's nachgeprüft.

Planung, Durchführung und Dokumentation interner Audits sind in einer Prozessanweisung festgelegt.

6.1.3 Managementbewertung

Zu jedem Schuljahr gibt die Schulleitung eine Managementbewertung in Form eines Review-Berichts (vgl. 3.9) ab, der die fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sicherstellen soll.

Dr.-Walter-Bruch-Schule BBZ St. Wendel	Qualitätsmanagement Handbuch	
---	---------------------------------	---

6.2 Fehlerbearbeitung

Schulleitung und Mitarbeiter verhalten sich gegenüber Schülern, Eltern und Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetrieben offen und empfänglich für konstruktive Kritik. Reklamationen und Fehlermeldungen werden nach einem durch Prozessanweisung geregelten Verfahren schriftlich erfasst und in dokumentierter Form weiter bearbeitet. Ziel ist die Beseitigung aller Umstände, die die Qualität des Bildungs- und Erziehungsauftrages negativ beeinflussen bzw. dessen Qualitätsverbesserung behindern.

Zu jeder Reklamation oder Fehlermeldung erfolgt in angemessener zeitlicher Nähe Rückmeldung über den Verlauf der Bearbeitung und ggf. die Beseitigung des Fehlers. Die Bearbeitung findet im jährlichen Review-Bericht in Form einer Gesamtbetrachtung Berücksichtigung.

6.3 Kennzahlenanalyse

Zu jedem Schuljahr werden abteilungsweise Kennzahlen zur quantitativen und qualitativen Entwicklung der einzelnen Schulformen ermittelt. Die Kennzahlen werden im Review-Bericht aufgeführt und analysiert, ggf. werden Maßnahmen oder Qualitätsziele abgeleitet.

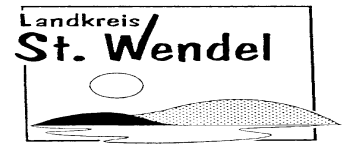
Die Erhebung von Kennzahlen ist in einer Prozessanweisung geregelt.

6.4 Verbesserung

Abgeleitet von der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen des BBZ Schule wird der Prozess der ständigen Verbesserung durch folgende Maßnahmen erreicht:

- Vorbeugemaßnahmen
- systematische Schülerbefragung,
- regelmäßiger Informationsaustausch mit den Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetrieben,
- geregeltes Verfahren für Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge,
- Arbeitsgemeinschaften im Kollegium,
- Projekte der Schule,
- regelmäßige Elternabende,
- Analyse aller Rückmeldungen von Behörden (z.B. Bundesagentur für Arbeit) und Kammern durch die erweiterte Schulleitung.
- **Ausarbeitung geeigneter Vorbeugemaßnahmen zur Vermeidung oder Entdeckung potenzieller Fehler in allen wesentlichen Handlungsabläufen.**

Informationen, Verbesserungsvorschläge und Fehlermeldungen werden aufgegriffen und durch Ableitung geeigneter Qualitätsziele, Abstell- und Verbesserungs- **und Vorbeuge**maßnahmen eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung erreicht.



Teil II

QM – Prozessanweisungen