

Auftrag

Erweiterung und Optimierung der regionalen Weiterbildungsdatenbank „Weiter-mit-Bildung.de“

Auftraggeber

Projekt a+l.l+e. Lernende Region Emscher-Lippe

Zeitraum

04/2007 – 11/2007

Arbeitsbericht

Die vereinbarte Aufgabe der Erweiterung und Optimierung der Datenbank „Weiter-mit-Bildung.de“ bezog sich auf zwei Schwerpunktbereiche:

1. Erweiterung der Repräsentanz des (Weiter-)Bildungsangebots in der Region, was die Erfassung der Trägerinstitutionen und ihrer Angebote betrifft.
2. Erweiterung des Informationsangebots der Datenbank durch die Erhebung von Qualitätsmanagement-Zertifikaten und Gütesiegeln sowie ihrer Widerspiegelung in der Datenbank.

Zu 1: Repräsentanz des (Weiter-)Bildungsangebots in der Region

Umfangreiche Internetrecherchen, Abfragen bei Bildungsberatungsstellen im Rahmen des Bildungsscheckverfahrens, Anfragen bei Weiterbildungsanbietern und bei der Arbeitsgemeinschaft Weiterbildung Emscher-Lippe ergaben, dass die Repräsentanz des Weiterbildungsangebots hinsichtlich der Träger und ihrer Veranstaltungen nur geringfügig verbessert werden konnte. „Weiter-mit-Bildung.de“ kann demnach für den Emscher-Lippe-Raum gewährleisten, nahezu alle in der Region ausgewiesenen Anbieter von Weiterbildung, die ihr Angebot in der Kursdatenbank erfasst haben wollen, auffindbar zu machen.

Für die Bildungsberatung ergibt sich aus dieser Recherche die Gewissheit, auf alle relevanten Bildungsanbieter mit ihren Angeboten zurückgreifen bzw. verweisen zu können.

Zu 2: Erweiterung des Informationsangebots der Datenbank um QM-Zertifizierungen

Qualitativ verbreitert wurde das Informationsangebot der Datenbank „Weiter-mit-Bildung.de“ für Bildungsberater/innen und Endnutzer/innen durch die Einbeziehung von Qualitätstestaten zu Weiterbildungsträgern.

Folgende Arbeitsschritte wurden hierzu durchgeführt:

- Die Literatur zu Qualitätsmanagement-Zertifikaten und Gütesiegeln war danach zu befragen, welche gängigen Verfahren in der Weiterbildung genutzt und angewandt werden.
- Aufbereitet wurde die Zusammenstellung der QM-Zertifikate und Gütesiegel in ihrem Informationsgehalt für die Nutzer der Datenbank.
- Erhoben wurde der aktuelle Stand von QM-Testaten in der Weiterbildungslandschaft Emscher-Lippe. Leitfragen waren: Welche Systeme werden derzeit verwendet? Wann fanden erstmals die Zertifizierungsprozesse statt und wie lange dauerten diese? Welche Zertifizierungen kommen in Kombinationen vor? Gibt es Auffälligkeiten in der Nutzung spezifischer QM-Systeme und ihrer Zertifizierung in spezifischen Segmenten der Weiterbildungslandschaft (siehe anliegenden Fragebogen).

Die Erhebung wurde mittels eines Fragebogens durchgeführt. Hierzu wurden aus den 160 Anbietern, die in der Datenbank geführt werden, 100 direkt angeschrieben, mit der Bitte uns die ausgefüllten Fragebögen zukommen zu lassen. Diese 100 wurden durch einen Selektionsprozess ausgewählt, der in erster Linie sehr kleine Anbieter ausfilterte. Von den 100 angeschriebenen Anbietern haben 53 geantwortet.

Es lassen sich deutlich bestimmte Zertifikate zu einzelnen Segmenten und Trägerschaften zuordnen. So verfügen über eine ISO 9000ff. Zertifizierung Anbieter, die spezifisch berufliche Weiterbildung betreiben. Von diesen 17 Einrichtungen sind weiterhin 13 nach AZWV (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung) zertifiziert. Die Volkshochschulen dagegen nutzen eine LQW Zertifizierung und die kirchlichen Träger, in erster Linie Familienbildungsstätten, sind nach dem Gütesiegel Weiterbildung NRW zertifiziert (siehe anliegende Auswertung).

- Erarbeitet wurde eine Umsetzungsform, die es ermöglicht, die Einarbeitung der erhobenen Daten in die Datenbank als zusätzliche Informationen für ihre Nutzer vorzunehmen. Diesem Ziel entsprechend werden die Testate mit inhaltlichen Beschreibungen verlinkt, so dass die Nutzer sich über die jeweiligen QM-Zertifikate und Gütesiegel informieren können.

Am 11. Dezember 2007 fand ein vom Bildungsforum Vest in Zusammenarbeit mit a+ll+e ein Transferworkshop mit dem Ziel statt, die in „Weiter-mit-Bildung.de“ dokumentierten Qualitätsaktivitäten in der Landschaft der regionalen Weiterbildungsakteure bekannt zu machen und zur Diskussion zu stellen.

Für die Veranstaltung war folgende Tagesordnung vorgesehen:

1. Auseinandersetzung mit Fragen von Qualitätssicherungsaktivitäten im Weiterbildungsbe-
reich aus wissenschaftlicher Sicht (Sascha Koch, Ruhr-Universität Bochum)
2. Vorstellung der Qualitätsaktivitäten im Rahmen des Kooperationsprojektes a+ll+e (Jannis
Friedrich)

3. Statements aus Sicht der Weiterbildungsanbieter (Gabriele Bültmann, Bildungszentrum des Handels; Jürgen Pohl, VHS Recklinghausen)
4. Statements aus Sicht der Weiterbildungsberatungsstellen (Anja Voß, Bildungsforum Vest Recklinghausen e.V.)
5. Diskussion und Ausblick

Schwerpunkt des einleitenden Vortrags von Sascha Koch bildete die Fragestellung, inwieweit über Qualitätssiegel Aussagen zur Qualität von Weiterbildung getroffen werden können. Hierzu wurden zunächst die Wurzeln der Qualitätsaktivitäten im Weiterbildungsbereich dargestellt und anschließend eine Systematisierung der bestehenden Qualitätsansätze in anbieter- und angebotsorientierte Ansätze vorgenommen. In der daran anschließenden Diskussion wurde besonders hinterfragt, inwiefern sich „Qualität“ von Weiterbildung überhaupt über solche Ansätze beschreiben lässt (Stichwort: unterschiedliche Anforderungen und Qualitätsvorstellungen unterschiedlicher Akteure).

Im Rahmen des darauf folgenden Vortrages von Jannis Friederich (Ruhr-Uni Bochum, Bildungsforum Vest) wurden die oben bereits angeführten Ergebnisse der durchgeführten Trägerbefragung zu Strukturen der Qualitätsaktivitäten in der Emscher-Lippe-Region vorgestellt. Im anschließenden Statement der Weiterbildungsanbieter wurden bestehende QM-Praktiken und Anforderungen dahingehend kritisiert, dass sie nicht umfassend geeignet seien, Qualität wirklich festzuschreiben. Vielmehr hänge es vom Engagement der einzelnen Einrichtung ab, ihre Kunden möglichst gut zu bedienen. Trotzdem kommen Weiterbildungseinrichtungen auch langfristig nicht darum herum, QM-Aktivitäten einzuführen, da vielfach die Vergabe von öffentlichen Finanzmitteln an das Vorhandensein eines QM-Systems geknüpft ist.

Auch das Statement der Weiterbildungsberatungsstellen hat Fragen der Reichweite von Qualitätszertifizierungen hinsichtlich des Informationsgehaltes für Weiterbildungsinteressierte aufgegriffen und darauf hingewiesen, dass Beratungsstellen von ihrem Klientel häufig gefragt werden, ob eine bestimmte Weiterbildung zu empfehlen sei. Seltener kommt es dagegen vor, dass explizite nach einem Qualitätssiegel/Qualitätsmanagementsystem von den Ratsuchenden gefragt wird.

In der abschließenden Diskussionsrunde wurde noch einmal besonders deutlich, dass über Qualitätsaktivitäten zwar ein grober Orientierungsrahmen geschaffen werden kann, dass aber eine Qualitätssicherung nicht damit erfolgen kann, da der Qualitätsbegriff nicht hinreichend klar ist und Qualitätssicherungsinstrumente nicht geeignet sind, dies zu leisten.

Insgesamt zeigte die rege Diskussionsteilnahme der Weiterbildungsakteure eine Aufgeschlossenheit gegenüber Qualitätsfragen. Positiv wurde die stärkere Transparenz für NutzerInnen bewertet, die durch die konzeptionellen Erweiterungen der Datenbank erreicht werden kann.

Nach Abschluss der Einarbeitung der durch die Befragung eingegangenen Informationen zu den QM-Aktivitäten in der Emscher-Lippe-Region werden noch einmal sämtliche Weiterbildungsträger auf die Möglichkeit verwiesen, ihre Zertifikate und Gütesiegel über die Datenbank „Weiter-mit-Bildung.de“ nach außen darzustellen.

Stand:31.01.2008

Qualitätsmanagement in der Weiterbildungslandschaft Emscher-Lippe

1. Hat Ihre Einrichtung eines oder mehrere der folgenden Zertifikate erworben (oder befindet sich derzeit im Zertifizierungsprozess)?

	Zertifizierungsjahr	Zertifizierungsverfahren läuft z. Z. noch
<input type="checkbox"/> ISO 900ff	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> LQW	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Gütesiegel Weiterbildung	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AZWV	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ZFU	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> BQM	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> kein Zertifikat		
<input type="checkbox"/> Sonstige: _____		

2. Wie lange hat es gedauert, das QM-System soweit zu etablieren, dass Sie einen Zertifizierungsprozess starten konnten?

- 0 - 1 Jahr
- 1 - 2 Jahre
- 2 - 3 Jahre
- länger als 3 Jahre
- keine Angabe

3. Setzt Ihre Einrichtung ein systematisches Qualitätsverfahren ein, das nicht zu einem Zertifikat führt?

- EFQM
- kein systematisches Qualitätssystem
- Sonstige: _____

Name und Adresse
bzw. Stempel

Datum

Unterschrift

Auswertung des Fragebogens

Erhebung zum
Qualitätsmanagement in der
Weiterbildungslandschaft
Emscher-Lippe

Fragestellungen

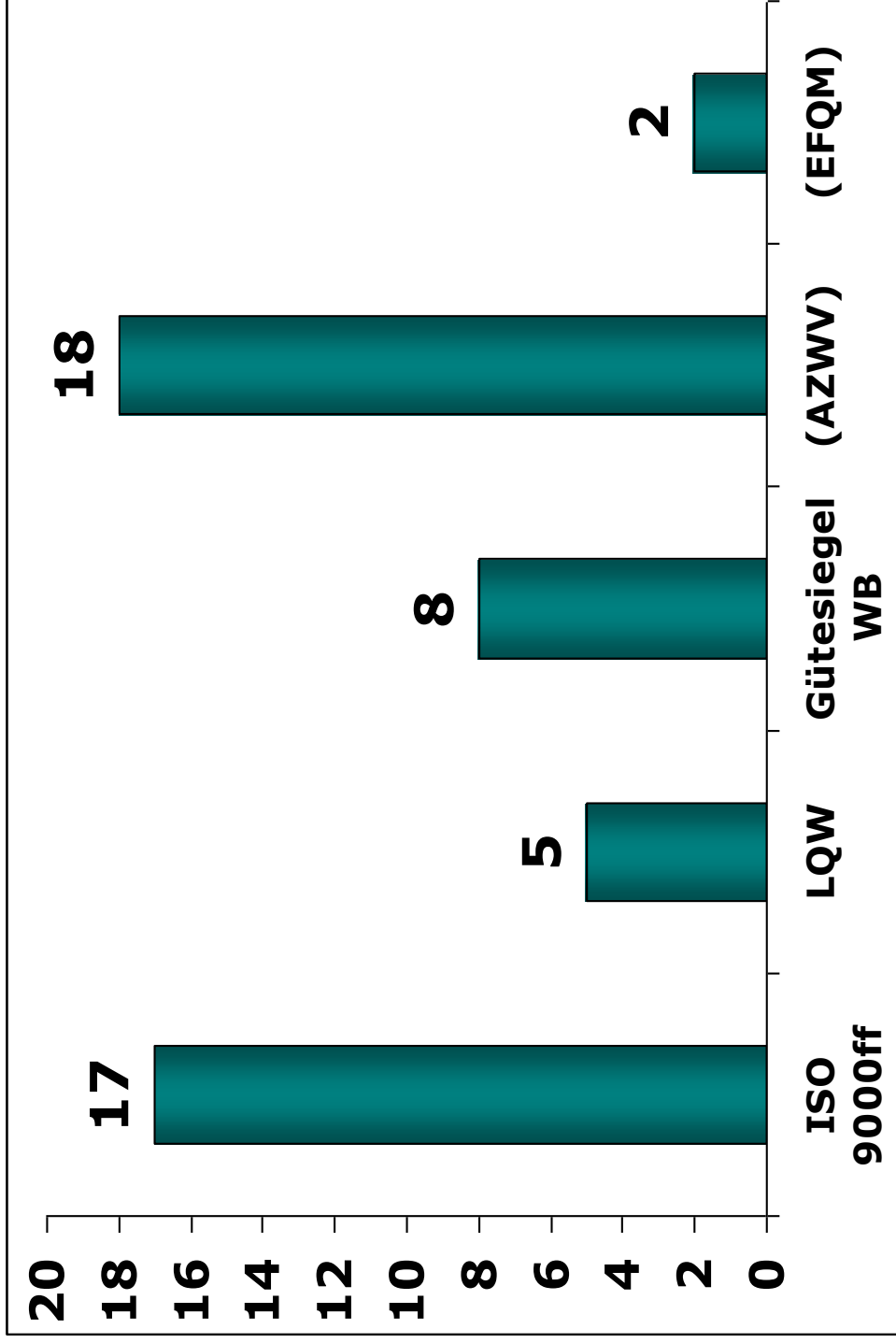
- Welche QM-Systeme werden in der Region EMScher-Lippe verwendet?
- Wann fanden die Erstzertifizierungen der QM-Systeme statt?
- Wie lange dauerte die Etablierung der QM-Systeme vor der Zertifizierung?
- Lassen sich die unterschiedlichen Zertifikate spezifischen Bereichen der Weiterbildung zuordnen?

Informationen zur Erhebung

Von den 160 Weiterbildungsanbietern der Weiter-mit-Bildung-Datenbank wurden 100 Einrichtungen angeschrieben

46 Einrichtungen haben den Fragebogen beantwortet

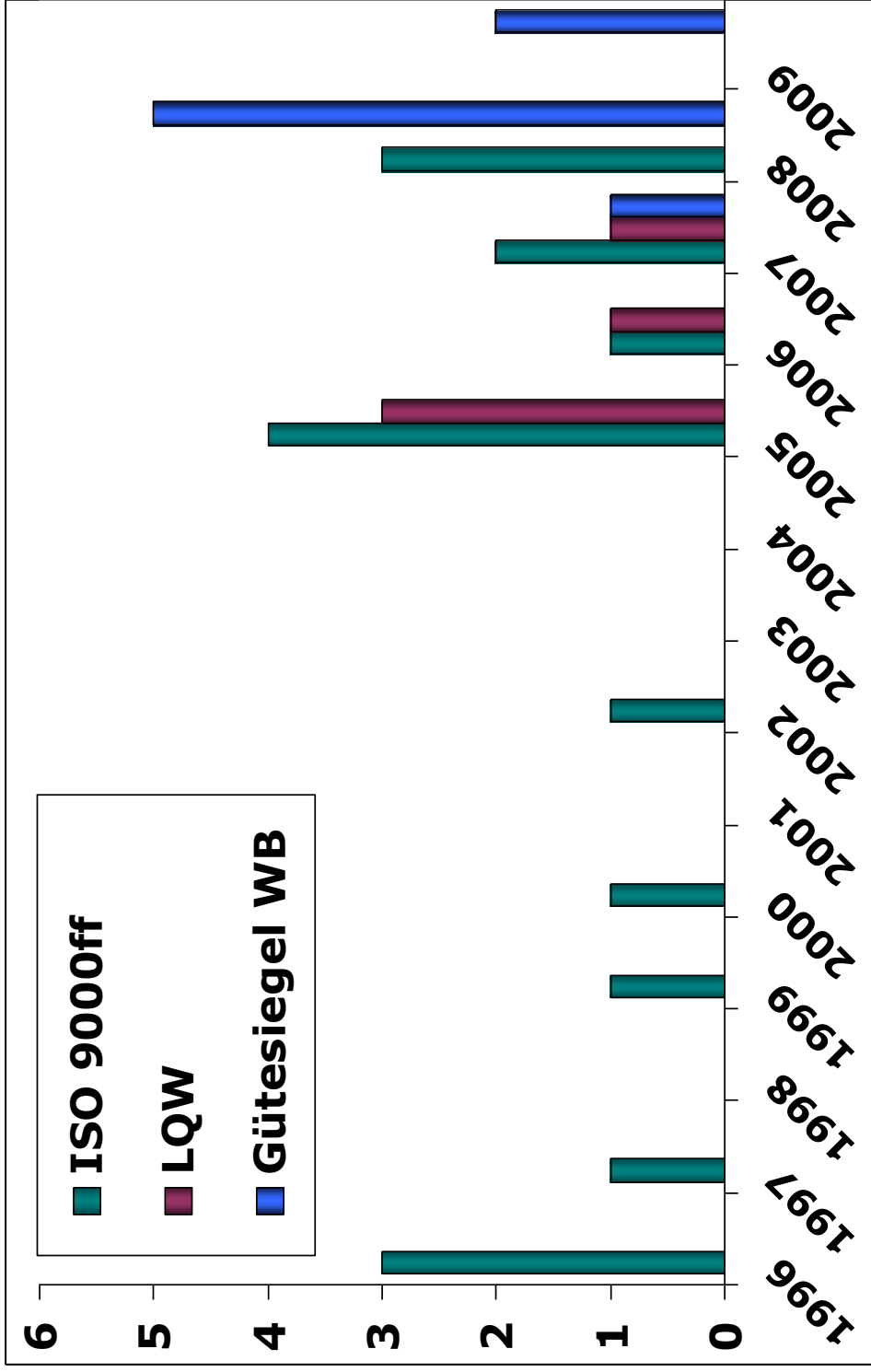
Welche QM-Systeme werden in der Region Emscher-Lippe verwendet?



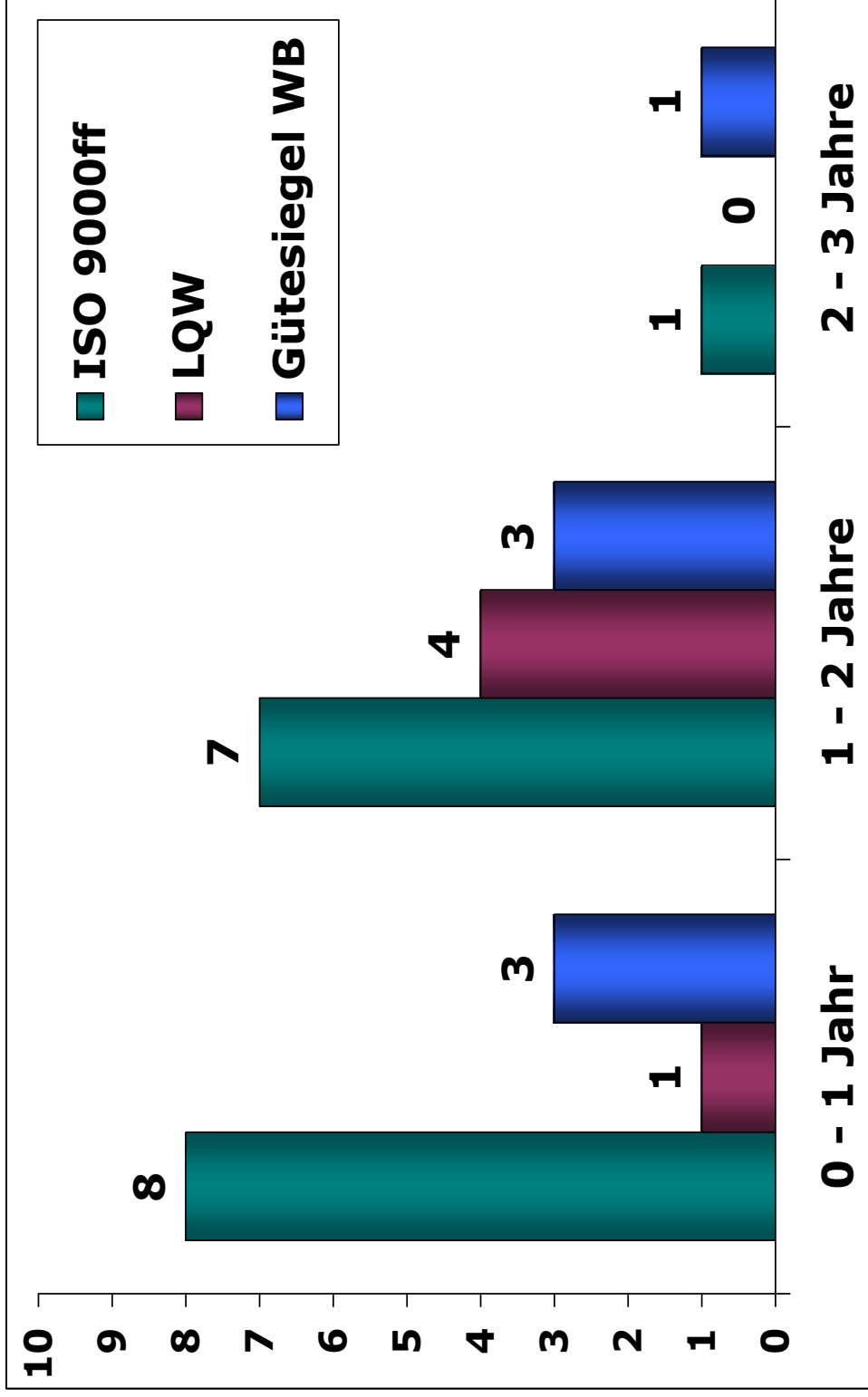
Welche Zertifikate kommen in Kombination vor?

	ISO 9000ff	LQW	Gütesiegel WB	(AZWV)
ISO 9000ff	17			
LQW		5		
Gütesiegel WB			8	
(AZWV)	13			18

Wann fanden die Erstzertifizierungen der QM-Systeme statt?



Wie lange dauerte die Etablierung der QM-Systeme vor der Zertifizierung?



Lassen sich die unterschiedlichen Zertifikate spezifischen Bereichen der Weiterbildung zuordnen?

- Von den **17** nach **ISO 9000ff** zertifizierten Einrichtungen betreiben **16** spezifisch berufliche Weiterbildung
- Die **5** nach **LQW** zertifizierten Einrichtungen sind ausschließlich Volkshochschulen
(Eine weitere ist nach ISO 9000ff zertifiziert)
- Die **8** nach dem **Gütesiegel Weiterbildung** zertifizierten Einrichtungen sind ausschließlich kirchliche Organisationen, größtenteils Familienbildungsstätten

These

Es liegt eine segment spezifische
Anwendung der zertifizierten QM-
Systeme vor



QM-Systeme in der Weiterbildung

Alles Qualität – oder was?!

Sascha Koch
Institut für Pädagogik
Ruhr-Universität Bochum
Vortrag beim Bildungsforum Vest
Dezember 2007



Hintergründe und historische Entwicklungslinien der QM-Diskussion

- **Qualitätsprobleme** in der Weiterbildung (z.B. Fernstudienangebote 1970er Jahre, berufsbezogene WB nach Wiedervereinigung in Ostdeutschland)
- Verändertes **Steuerparadigma** in (Bildungs-)Politik und Verwaltung: Organisation statt System
- Staatliche **Finanzierungsrestriktionen**
- Qualität als **inhaltsoffener Leitbegriff**
- **Entwicklung von (T)QM** in den 1980er Jahren in der Wirtschaft sowie dessen Import in (Weiter-)Bildungsbereich



Überregionale QM-Systeme mit Zertifizierungsmöglichkeit

- Organisationsformübergreifende QMS:
 - ISO 9000ff
 - EFQM
- QMS für Weiterbildungsorganisationen:
 - LQW
 - Gütesiegel Weiterbildung (NRW)
- Weitere Ansätze (noch spezifischer bzw. regional gebunden):
 - Qualitätsstandards DPWV
 - PAS 1037 (ISO-Variante für Bildungsorganisationen)
 - etc.



Grundkonzepte des QM

- Zwei Grundkonzepte des QM:
 - „Gut genug“-Modelle:
Ziel der Sicherung von Minimalstandards
Bspw.: ISO 9001, LQW, Gütesiegel WB
 - „Immer besser“-Modelle:
Ziel des Erreichens von Höchststandards
(„Exzellenz“) inkl. Vergleich
(„Benchmarking“; „best practice“) zu
anderen Organisationen
Bspw.: ISO 9004, EFQM, LQW (teilweise)



Forschungsbilanz

- Methode in der Regel qualitative Fallstudien, d.h. die Erwartungen/ Erfahrung der Beteiligten werden erhoben und ggf. systematisiert
- Keine empirischen Ergebnisse zur Frage des Einflusses auf Qualität der Organisation insgesamt bzw. die Qualität des Lehr-Lernprozesses (Ebene der Interaktion)



Erfahrungen: Typische Erfolge

- Systematisierung und Transparenz von Verwaltungsabläufen
- Transparenz der Bildungsprozesse (z.B. durch Evaluationsroutinen)
- Positive Außenwirkung/ Legitimitätsgewinne
- Stärkeres Bewusstsein für Qualitätsfragen bzw. eine Reflexion des Selbstverständlichen
- Einführung einer permanenten Meta-Ebene „Wie können wir die Organisation zum Besseren verändern“
- Qualitätsgewinne(?) Effizienzgewinne(?)



Erfahrungen: Typische Probleme

- Mikropolitische Widerstände in der Organisation
- Aufwand/ Dauer der Einführungsphase sehr hoch (insbesondere Dokumentationsaufwand und Mitarbeiterschulung)
- Probleme von kleinen Organisationen, da QM-Modelle an Groß-Organisationen ausgerichtet sind (Arbeitsteilung/ Hierarchie)
- Gefahr von Gefälligkeitsgutachten
- Qualität der Auditoren als Kernfrage des Zertifizierungsverfahrens (Peer-Review, Kalibrierung, etc.)
- Fehlende Unterstützungsleistungen durch zertifizierende Organisationen
- Verhältnis von Qualität der Organisation vs. Qualität der Bildungsprozesse
- „Rationalitätsfassaden“ und „Strohfeuer“, d.h. an Außenwirkungen orientierte QM-Praxis ohne Substanz



Vergleichbarkeit der Qualität?

Pro:

- Immer stärkere Angleichung der Modelle
- Häufig übersehen: Gemeinsamer Pool von Auditoren!
- Institutioneller Isomorphismus durch Kommunikations-Netzwerke (Austausch von Erfahrungen/ Instrumenten)

=> Angleichung der QM-Praxis

Vergleichbarkeit der Qualität?

Contra:

- QMS nach Prinzip der Mindeststandards sind i.d.R. „Prozessmodelle“, d.h. die Standards bestehen in (der Regelung/ Dokumentation von) Prozessen, nicht in der Güte der Ergebnisse dieser Prozesse
- => Angleichung der QM-Praxis, nicht jedoch unbedingt der Qualität



Klassische Missverständnisse

- QM bearbeitet den organisationalen Rahmen von Bildungsprozessen, nicht den Bildungsprozess selbst (Qualität der Organisation – nicht der Interaktion)
- QM standardisiert nicht Bildungsprozesse oder Menschen, sondern organisationale Handlungsroutinen
- QM spart nicht zwangsläufig Kosten und verringert auch nicht zwangsläufig den Arbeitsaufwand – auch das Gegenteil kann der Fall sein



Neuere Entwicklungen

- Angleichung der zwei Grundprinzipien:
„Gut genug“-Modelle und „Immer besser“-Modelle
- Zertifizierung auch bei Exzellenzansätzen
- Nach Einführung des QM: Tendenz der Bildungsorganisationen, Bildungsprozesse statt Organisationsabläufe zum Ziel von Qualitätsbemühungen machen

Kursdatenbank Emscher-Lippe - Anbieterdetails - Bildungszentrum des Handels e. V. Recklinghaus - Windows Internet Explorer

http://www.weiter-mit-bildung.de/webdb/anbieter.php?id=960

Kursdatenbank Emscher-Lippe

Home Suche | Berufen | Finanzieren | Homepage | Intern | Hilfe/Glossar | Impressum | Drucken

SCHLAGWORTSUCHE 1. Zurück zur [Übersicht](#)

Schlagnwort oder Anfangsbuchstaben eingeben

THEMENSUCHE 1.

- Berufliche Weiterbildung (Einzelthemen) 1
- Berufs- und Fortbildungsabschlüsse 1
- Schul- u. Studienabschlüsse 1
- Sprachen
- Allgemeine Weiterbildung (Einzelthemen) 1

ANBIETERSUCHE 1.

Anbieter oder Anfangsbuchstaben eingeben


DIREKT SUCHE 1.

Anbieter- u. Kurs-Nr. aus dem Heft eingeben

Weitere Suchkriterien

Anbieterdetails

Bildungszentrum des Handels e. V. Recklinghausen



Wir sind als Bildungseinrichtung des Einzelhandelsverbandes Ruhr-Lippe e. V. im Jahre 1973 in Recklinghausen gegründet worden. Als Weiterbildungseinrichtung sind wir neben unseren vier Standorten in Recklinghausen in einigen weiteren Städten des Kreises Recklinghausen sowie in Herne und Bochum mit Nebenstellen vertreten. Im Laufe der Zeit haben wir immer neue Zielgruppen angesprochen. Inzwischen erstreckt sich unsere Leistungspalette an Aus- und Weiterbildungsangeboten von EDV-Kursen für Kinder im Alter von 8 - 14 Jahren über die Berufsvorbereitung und die außerbetriebliche Ausbildung in verschiedensten kaufmännischen und gewerblich-technischen Berufen bis hin zu speziellen Seminarangeboten für Frauen und Senioren. Unsere über 30-jährige Erfahrung im Weiterbildungsbereich nutzen wir nicht zuletzt auch für umfassende und individuelle Führungskräfte- und Mitarbeiterseminare sowie unternehmensspezifische Firmenschulungen.

Unsere langjährige gute Zusammenarbeit mit Unternehmen der Region ermöglicht einerseits den Lehrgangsteilnehmern, ihr neu erworbenes Fachwissen in Form von Praktika auch in der betrieblichen Realität zu erproben, andererseits nutzen Firmen unsere Angebote zur Weiterbildung ihrer Mitarbeiter im Bildungszentrum.

Kooperation mit öffentlichen Institutionen, Firmen und anderen Bildungsträgern ermöglichen eine große Bandbreite an Qualifizierungsbereichen und flexible Anpassung an die Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt. Als Kooperationspartner besonders zu erwähnen sind hier die Bundesanstalt für Arbeit, das Regionalsekretariat des Kreises Recklinghausen, die Kommunalstellen für Frau und Beruf, der Weiterbildungsverbund Emscher-Lippe und die Berufsschulen der Region.

Adresse: Bildungszentrum des Handels e. V.
Wickingplatz 2-4
45657 Recklinghausen-Stadtmitte

Telefon: 0 23 61 / 4806-0
Fax: 0 23 61 / 4806 - 999
Email: info@bzdhd.de
Der Anbieter im Internet: <http://www.bzdhd.de>
Qualitätszertifikat: ISO 9000 i
Anbieter-Nr.: 960

Sie möchten alle aktuellen Kurse dieses Anbieters sehen? [Hier klicken!](#)

Zurück zur [Übersicht](#)

http://www.weiter-mit-bildung.de/webdb/wd.php?id=960

Adresse: *Bildungszentrum des Handels e. V.*
Wickingplatz 2-4
45657 Recklinghausen-Stadtmitte

Telefon: 0 23 61 / 4806-0
Fax: 0 23 61 / 4806 - 999
Email: info@bzdhd.de
Der Anbieter im Internet: <http://www.bzdhd.de>
Qualitätszertifikat: ISO 9000 i
Anbieter-Nr.: 960

Sie möchten alle aktuellen Kurse dieses Anbieters sehen? [Hier klicken!](#)

Kursdatenbank Einscher - Hilfe - Qualitätssicherung - Windows Internet Explorer
http://www.weiter-ent-bildung.de/webdb/glossar.php?id=287
Glossar = Erläuterungen zu ausgewählten Schlagworten

Qualitätssicherung

Mit Qualitätssicherung verdeutlichen Bildungsanbieter, dass sie die Ziele ihrer Angebote im Hinblick auf ihre Erreichung überprüfen und eine ständige Verbesserung ihrer Produkte und Dienstleistungen anstreben. Dabei werden unterschiedliche Qualitätssicherungskonzepte angewendet:

- Zertifikate nach dem internationalen Normenkomplex **DIN ISO 9000ff** prüfen nicht die Qualität eines Produkts, sondern das Verfahren zur Sicherung einer vom Anbieter definierten Qualität.
- Gütesiegel von Gütesiegelvereinigungen oder Qualitätsringen werden an Bildungsanbieter vergeben, die für ihre Einrichtungen und Veranstaltungen vorab definierte Qualitätsstandards nachweislich erfüllen.
- Die **Stiftung Waretest** führt regelmäßige vergleichende Tests von Bildungseinrichtungen durch.
- Für qualitative **Bestleistungen** im Vergleich mit anderen Bildungsanbietern werden Qualitätspreise vergeben. Die bekanntesten Preise sind der Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) und der von der European Foundation for Quality Management (EFQM) weiterentwickelte und an europäische Verhältnisse angepasste Europäische Qualitätspreis EQA.
- Eine Qualitätsprüfung nach dem Sozialgesetzbuch erfolgt im Rahmen der von der **Arbeitsagentur** geförderten Maßnahmen zur beruflichen Weiterbildung - künftig von unabhängigen Agenturen.
- Auch im Rahmen der Anerkennung als **Bildungsurlaub** findet eine Qualitätsprüfung entsprechend den Anerkennungsbedingungen statt.
- Das Modell **Lernerorientierte Qualität** in der Weiterbildung (LQW-Modell) wurde speziell für die Weiterbildung entwickelt. Im Mittelpunkt steht hier nicht wie in anderen Qualitätsmodellen das Produkt, sondern die TeilnehmerInnen.

Zunehmend häufiger wird für Qualitätssicherung der Begriff Qualitätsmanagement verwendet, um damit den Prozesscharakter der Qualitätssicherung stärker zu betonen.

Weitere Suchwörter zur Qualitätssicherung:

- Akkreditierung
- Audit
- Benchmarking
- Best Practice
- Checkliste für Onlinekurse
- DIN
- EFQM
- Evaluation
- flexible Qualitätsentwicklung
- ISO 9000
- Kontinuierliche Qualitätsverbesserung
- LQW-Modell
- Prüfregel
- Qualitätszettel
- Stiftung Waretest
- Total Quality Management

Zurück | Fenster schließen

Fertig Internet 100%

Kursdatenbank Einscher - Hilfe - ISO 9000 - Windows Internet Explorer
http://www.weiter-ent-bildung.de/webdb/glossar.php?id=288
Glossar = Erläuterungen zu ausgewählten Schlagworten

ISO 9000

Die DIN EN ISO 9000 ff., umgangssprachlich ISO 9000 genannt, ist ein umfangreiches Werk bestehend aus Leitfäden, Normen, Begriffen, und Qualitätsmanagement-Modellen. Das wohl bekannteste Normenwerk ist die DIN EN ISO 9001. Diese DIN-Norm ist eine Darlegungsnorm für ein Qualitätsmanagementsystem. Nach diesen Normen können sich Unternehmen durch einen Dritten zertifizieren lassen.

Die International Organization for Standardization (ISO) dient der Qualitätssicherung mit der Zielsetzung, allgemeingültige Standards für alle Bereiche der Technik (und neu auch Dienstleistungen) zu etablieren. ISO-Normen werden in der Regel als europäische und nationale DIN-Norm übernommen.

Siehe auch "Qualitätssicherung"

Zurück | Fenster schließen

Fertig Internet 100%