

DIN ISO 21001

ICS 03.100.70; 03.180

Mit DIN ISO 29993:2018-10 und
DIN ISO 29993
Berichtigung 1:2021-02
Ersatz für
DIN ISO 29990:2010-12

**Bildungsorganisationen –
Managementsysteme für Bildungsorganisationen –
Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 21001:2018)**

Educational organizations –
Management systems for educational organizations –
Requirements with guidance for use (ISO 21001:2018)

Organismes d'éducation/formation –
Systèmes de management des organismes d'éducation/formation –
Exigences et recommandations pour leur application (ISO 21001:2018)

Gesamtumfang 83 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	6
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	8
Vorwort	9
Einleitung	10
1 Anwendungsbereich	15
2 Normative Verweisungen	15
3 Begriffe	15
4 Kontext der Organisation	22
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	22
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien	22
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen	22
4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO, en: management system for educational organizations)	23
5 Führung	24
5.1 Führung und Verpflichtung	24
5.1.1 Allgemeines	24
5.1.2 Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern	24
5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	25
5.2 Politik	25
5.2.1 Entwicklung der Politik	25
5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie	25
5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation	25
6 Planung	26
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	26
6.2 Ziele einer Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung	27
6.3 Planung von Änderungen	27
7 Unterstützung	28
7.1 Ressourcen	28
7.1.1 Allgemeines	28
7.1.2 Personal	28
7.1.3 Infrastruktur	29
7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen	29
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	30
7.1.6 Wissen der Organisation	30
7.2 Kompetenz	31
7.2.1 Allgemeines	31
7.2.2 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	32
7.3 Bewusstsein	32
7.4 Kommunikation	32
7.4.1 Allgemeines	32
7.4.2 Kommunikationszwecke	32
7.4.3 Kommunikationsvereinbarungen	33
7.5 Dokumentierte Information	33
7.5.1 Allgemeines	33
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren	34
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	34
8 Betrieb	35
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	35
8.1.1 Allgemeines	35
8.1.2 Spezifische Ablaufplanung und Kontrolle von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	35
8.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf	36

8.2	Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen	36
8.2.1	Bestimmung von Anforderungen für Bildungsprodukte und -dienstleistungen	36
8.2.2	Mitteilung der Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen	37
8.2.3	Änderungen von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen	37
8.3	Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	38
8.3.1	Allgemeines	38
8.3.2	Entwicklungsplanung	38
8.3.3	Entwicklungseingaben	38
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	39
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	40
8.3.6	Entwicklungsänderungen	41
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen	41
8.4.1	Allgemeines	41
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung	41
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	42
8.5	Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen	42
8.5.1	Steuerung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	42
8.5.2	Identifizierung und Rückverfolgbarkeit	45
8.5.3	Eigentum der Interessierten Parteien	46
8.5.4	Erhaltung	46
8.5.5	Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden	46
8.5.6	Überwachung von Änderungen in den Bildungsprodukten und -dienstleistungen	46
8.6	Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen	47
8.7	Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse	47
9	Bewertung der Leistung	48
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	48
9.1.1	Allgemeines	48
9.1.2	Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter	48
9.1.3	Andere Überwachungs- und Messanforderungen	49
9.1.4	Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	49
9.1.5	Analyse und Bewertung	50
9.2	Internes Audit	50
9.3	Managementbewertung	51
9.3.1	Allgemeines	51
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung	51
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung	52
10	Verbesserung	52
10.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	52
10.2	Fortlaufende Verbesserung	52
10.3	Möglichkeiten zur Verbesserung	53
Anhang A (normativ)	Zusätzliche Anforderungen für frühkindliche Bildung	54
A.1	Allgemeines	54
A.2	Grundsätze	54
A.3	Räumlichkeiten	54
A.4	Kompetenz	54
A.5	Kommunikation	54
A.6	Individuelle Lernpläne	54
A.7	Empfang und Verabschiedung des Kindes	55
A.7.1	Empfang des Kindes	55
A.7.2	Verabschiedung des Kindes	55
A.8	Hygiene	55
A.9	Pflege bei Krankheit oder Unfall	56
A.10	Pädagogisch-spielerische Materialien, Ausrüstung und Räume	56
A.11	Verhaltensmanagement und Prävention von Kindesmissbrauch und fahrlässigem Verhalten	56
Anhang B (informativ)	Grundsätze für ein MSBO	57

B.1	Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern	57
B.1.1	Statement	57
B.1.2	Grundprinzip	57
B.1.3	Hauptvorteile	57
B.1.4	Mögliche Aktionen	57
B.2	Visionäre Führung	58
B.2.1	Statement	58
B.2.2	Grundprinzip	58
B.2.3	Hauptvorteile	58
B.2.4	Mögliche Aktionen	59
B.3	Einbeziehung von Mitarbeitern	59
B.3.1	Statement	59
B.3.2	Grundprinzip	59
B.3.3	Hauptvorteile	59
B.3.4	Mögliche Aktionen	60
B.4	Prozessorientierter Ansatz	60
B.4.1	Statement	60
B.4.2	Grundprinzip	60
B.4.3	Hauptvorteile	60
B.4.4	Mögliche Aktionen	60
B.5	Verbesserung	61
B.5.1	Statement	61
B.5.2	Grundprinzip	61
B.5.3	Hauptvorteile	61
B.5.4	Mögliche Aktionen	61
B.6	Faktengestützte Entscheidungen	62
B.6.1	Statement	62
B.6.2	Grundprinzip	62
B.6.3	Hauptvorteile	62
B.6.4	Mögliche Aktionen	62
B.7	Beziehungsmanagement	63
B.7.1	Statement	63
B.7.2	Grundprinzip	63
B.7.3	Hauptvorteile	63
B.7.4	Mögliche Aktionen	63
B.8	Gesellschaftliche Verantwortung	64
B.8.1	Statement	64
B.8.2	Grundprinzip	64
B.8.3	Hauptvorteile	64
B.8.4	Mögliche Aktionen	64
B.9	Zugänglichkeit und Gerechtigkeit	65
B.9.1	Statement	65
B.9.2	Grundprinzip	65
B.9.3	Hauptvorteile	65
B.9.4	Mögliche Aktionen	65
B.10	Ethisches Verhalten im Bildungswesen	66
B.10.1	Statement	66
B.10.2	Grundprinzip	66
B.10.3	Hauptvorteile	66
B.10.4	Mögliche Aktionen	66
B.11	Datensicherheit und -schutz	66
B.11.1	Statement	66
B.11.2	Grundprinzip	67
B.11.3	Hauptvorteile	67
B.11.4	Mögliche Aktionen	67
Anhang C (informativ)	Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen . .	68
Anhang D (informativ)	Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien	70

D.1	Allgemeines	70
D.2	Ebenen der Beteiligung	70
D.3	Verfahren zur Beteiligung und Kommunikation	71
D.3.1	Allgemeines	71
D.3.2	Mitteilungen zur Einholung der Stellungnahme, Meinung oder Einverständnis der Interessierten Parteien	71
D.3.3	Kommunikation zur Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien	72
D.4	Häufigkeit der Kommunikation mit Interessierten Parteien	73
D.5	Erhalt und Bearbeitung von Rückmeldungen der Interessierten Parteien	73
D.6	Überprüfung der Auswirkungen von Rückmeldungen der Interessierten Parteien auf das Managementsystem	74
Anhang E (informativ)	Prozesse, Maßstäbe und Werkzeuge in Bildungsorganisationen	75
E.1	Prozesse	75
E.2	Maßstäbe	76
E.3	Werkzeuge	76
Anhang F (informativ)	Beispiel der Zuordnung von regionalen Normen	78
Anhang G (informativ)	Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen	81
Literaturhinweise		82

Bilder

Bild 1	Schematische Darstellung der Elemente eines einzelnen Prozesses (Bewertung der Wirksamkeit des Bildungsprozesses)	12
Bild 2	Darstellung der Struktur dieses Dokuments im PDCA-Zyklus	13
Bild 3	MSBO-Strategie in Bezug auf Mission und Vision	14
Bild C.1	Typologie der Interessierten Parteien	68
Bild D.1	Mögliche Kommunikationsverfahren zur Einholung der Stellungnahme, Meinung oder Einverständnis der Interessierten Parteien	72
Bild D.2	Mögliche Kommunikationsverfahren zur Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien	73

Tabellen

Tabelle D.1	Probenanalyse des Interesses und der Beteiligung von Interessierten Parteien an verschiedenen Arten von Bildungsorganisationen	70
Tabelle F.1	Anforderungsmatrix: EQAVET — ISO 21001	78
Tabelle F.2	Anforderungsmatrix: ISO 21001 — EQAVET	79

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 21001:2018, die vom Technischen Komitee ISO/TC 232, *Education and learning services*, erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-06-01 AA „Bildungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Gesetze und Verordnungen gelten grundsätzlich vor allen nachfolgenden Regelungen, wie Normen, Spezifikationen, Richtlinien und Werknormen. Bei der freiwilligen Anwendung der DIN ISO 21001 sind daher immer die relevanten nationalen/gesetzlichen Vorschriften zu beachten und einzuhalten.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9000:2015	siehe	DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 9001	siehe	DIN EN ISO 9001
ISO 9241-11:1998	siehe	DIN EN ISO 9241-11:2018-11
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002
ISO 19011	siehe	DIN EN ISO 19011
ISO 26000:2010	siehe	DIN ISO 26000:2011-01
ISO 29990	siehe	DIN ISO 29990
ISO 37001	siehe	DIN ISO 37001
ISO/IEC 19788-1	siehe	DIN EN ISO/IEC 19788-1
ISO/IEC 19788-2	siehe	DIN EN ISO/IEC 19788-2
ISO/IEC 19788-3	siehe	DIN EN ISO/IEC 19788-3
ISO/IEC 19788-5	siehe	DIN EN ISO/IEC 19788-5
ISO/IEC 27001	siehe	DIN EN ISO/IEC 27001

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 29990:2010-12 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

a) Norm wurde in zwei einzelne Normen aufgeteilt:

- DIN ISO 29993, *Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung — Dienstleistungsanforderungen*;
- DIN ISO 21001, *Bildungsorganisationen — Managementsysteme für Bildungsorganisationen — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*;

b) Dokument redaktionell überarbeitet.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 29990: 2010-12

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9241-11: 2018-11, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO 9241-11:2018); Deutsche Fassung EN ISO 9241-11:2018*

DIN EN ISO 19011, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen*

DIN EN ISO/IEC 19788-1, *Informationstechnik — Lernen, Ausbildung und Weiterbildung — Metadaten für Lern-Ressourcen — Teil 1: Das Rahmenwerk*

DIN EN ISO/IEC 19788-2, *Informationstechnik — Lernen, Ausbildung und Weiterbildung — Metadaten für Lern-Ressourcen — Teil 2: Datenelemente aus Dublin Core*

DIN EN ISO/IEC 19788-3, *Informationstechnik — Lernen, Ausbildung und Weiterbildung — Metadaten für Lernressourcen — Teil 3: Grundlegendes Anwendungsprofil*

DIN EN ISO/IEC 19788-5, *Informationstechnik — Lernen, Ausbildung und Weiterbildung — Metadaten für Lernressourcen — Teil 5: Ausbildungselemente*

DIN EN ISO/IEC 27001, *Informationstechnik — Sicherheitsverfahren — Informationssicherheitsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen*

DIN ISO 26000:2011-01, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010)*

DIN ISO 29990, *Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung — Grundlegende Anforderungen an Dienstleister*

DIN ISO 37001, *Managementsysteme zur Korruptionsbekämpfung — Anforderungen mit Leitlinien zur Anwendung*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nicht staatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in dieser Norm verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Projekt-Komitee PC/288, *Educational organizations management systems — Requirements with guidance for use* erstellt.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Dieses Dokument stellt ein gemeinsames Managementinstrument für Organisationen bereit, die Bildungsprodukte und -dienste anbieten, die in der Lage sind die Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger zu erfüllen.

0.2 Bedeutung

Bildungseinrichtungen haben einen dringenden und kontinuierlichen Bedarf daran zu bewerten, inwieweit sie die Anforderungen der Lernenden und anderen Leistungsempfängern sowie anderer relevanter Interessierter Parteien erfüllen und ihre Fähigkeit verbessern, dies auch in Zukunft tun zu können.

ANMERKUNG Eine Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungseinrichtungen ist in Anhang C enthalten.

Obwohl Bildungseinrichtungen und Lernende weltweit die Hauptnutzer dieses Dokuments sind, werden alle Interessierten Parteien von einem standardisierten Managementsystem in Bildungseinrichtungen profitieren.

BEISPIEL Arbeitgeber, die Mitarbeiter zur Teilnahme an Bildungseinrichtungen ermutigen und diese fördern, können ebenfalls von dieser Norm profitieren.

Die potentiellen Vorteile für eine Organisation, die sich aus der Umsetzung eines Managementsystems für Bildungsorganisationen (MSBO) basierend auf diesem Dokument ergeben, sind folgende:

- a) bessere Abstimmung der Ziele und Tätigkeiten mit der Politik (einschließlich Mission und Vision);
- b) Stärkung der gesellschaftlichen Verantwortung durch die Bereitstellung einer inklusiven, gerechten und qualitativ hochwertigen Bildung für alle;
- c) vermehrt individuelles Lernen und eine effektive Reaktion auf alle Lernenden und insbesondere auf Lernende mit besonderem Förderbedarf, Fernstudenten/innen und die Möglichkeiten des lebenslangen Lernens;
- d) konsistente Prozesse und Bewertungsinstrumente zum Nachweis und zur Steigerung von Wirksamkeit und Effizienz;
- e) erhöhte Glaubwürdigkeit der Organisation;
- f) ein Mittel, das den Bildungseinrichtungen ermöglicht, ihr Engagement für effektive Bildungsmanagementpraktiken unter Beweis zu stellen;
- g) ein Bewusstsein für organisatorische Verbesserungen;
- h) Abstimmung regionaler, nationaler, offener, proprietärer und anderer Normen in einem internationalen Rahmen;
- i) eine größere Beteiligung der Interessierten Parteien;
- j) Förderung von Exzellenz und Innovation.

0.3 Zusammenhang zwischen diesem Dokument und anderen internationalen Normen

Bei diesem Dokument handelt es sich um eine eigenständige Managementsystemnorm, die an der ISO 9001 ausgerichtet ist. Im Mittelpunkt stehen die Managementsysteme von Bildungseinrichtungen sowie deren Auswirkungen auf Lernende und andere relevante Interessierte Parteien.

Dieses Dokument entspricht den Anforderungen von ISO an Managementsystemnormen. Diese Anforderungen schließen eine „ISO-Grundstruktur für Managementsystemnormen“ ein – dazu gehören ein identischer Haupttext und gemeinsame Begriffe mit Kerndefinitionen – die entworfen wurde, um die Umsetzung für diejenigen Anwender zu erleichtern, die mehrere ISO-Managementsystemnormen verwirklichen.

Dieses Dokument kann zusammen mit regionalen, nationalen, offenen, proprietären und anderen Normen oder ähnlichen Dokumenten umgesetzt werden.

ANMERKUNG Anhang F gibt ein Beispiel dafür, wie dieses Dokument neben dem Europäischen Bezugsrahmen für Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung (EQAVET, en: European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training) umgesetzt werden kann.

0.4 Richtlinien für MSBO

Dieses MSBO beinhaltet die folgenden Managementprinzipien:

- a) Konzentration auf Lernende und andere Leistungsempfänger;
- b) visionäre Führung;
- c) Einbeziehung von Personen;
- d) prozessorientierter Ansatz;
- e) Verbesserung;
- f) faktengestützte Entscheidungen;
- g) Beziehungsmanagement;
- h) gesellschaftliche Verantwortung;
- i) Zugänglichkeit und Gerechtigkeit;
- j) ethisches Verhalten im Bildungswesen;
- k) Datensicherheit und -schutz.

ANMERKUNG Die Details dieser Richtlinien werden in Anhang B analysiert.

0.5 Prozessorientierter Ansatz

0.5.1 Allgemeines

Dieses Dokument fördert die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes bei der Entwicklung, Durchführung und Verbesserung der Wirksamkeit eines MSBO, um die Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger durch die Erfüllung der Anforderungen zu erhöhen. Spezifische Anforderungen, die für die Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes von wesentlicher Bedeutung sind, sind in 4.4 enthalten.

Das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse als ein System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation beim Erreichen ihrer beabsichtigten Ergebnisse bei. Dieser Ansatz ermöglicht es der Organisation, die die Zusammenhänge und Wechselbeziehungen von Prozessen des Systems so zu steuern, dass die Gesamtleistung der Organisation verbessert werden kann.

Der prozessorientierte Ansatz umfasst die systematische Festlegung und Steuerung von Prozessen und deren Wechselwirkungen, sodass die angestrebten Ergebnisse mit der Politik, den Zielen und der strategischen Ausrichtung der Organisation übereinstimmen. Die Steuerung der Prozesse und des Systems als Ganzes kann

durch den PDCA-Zyklus (siehe 0.5.2) erreicht werden, dessen Hauptaugenmerk auf risikobasiertem Denken (siehe 0.5.3) liegt, um Chancen zu nutzen und unerwünschte Ergebnisse zu verhindern. Die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes in einem MSBO ermöglicht Folgendes:

- Verstehen der Anforderungen und deren fortlaufende Einhaltung;
- die Betrachtung der Prozesse im Hinblick auf die Wertschöpfung;
- Erreichen einer wirksamen Prozessleistung;
- Verbesserung von Prozessen basierend auf der Bewertung von Daten und Informationen.

Bild 1 zeigt eine schematische Darstellung eines Prozesses und zeigt die Wechselwirkung seiner Elemente. Die für die Steuerung benötigten Kontrollpunkte zur Überwachung und Messung sind für jeden Prozess spezifisch und ändern sich in Abhängigkeit von den damit zusammenhängenden Risiken.

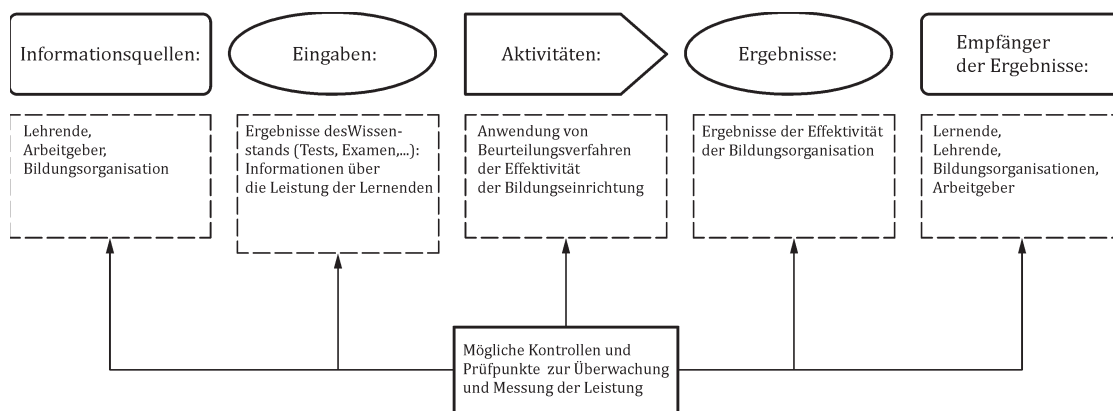
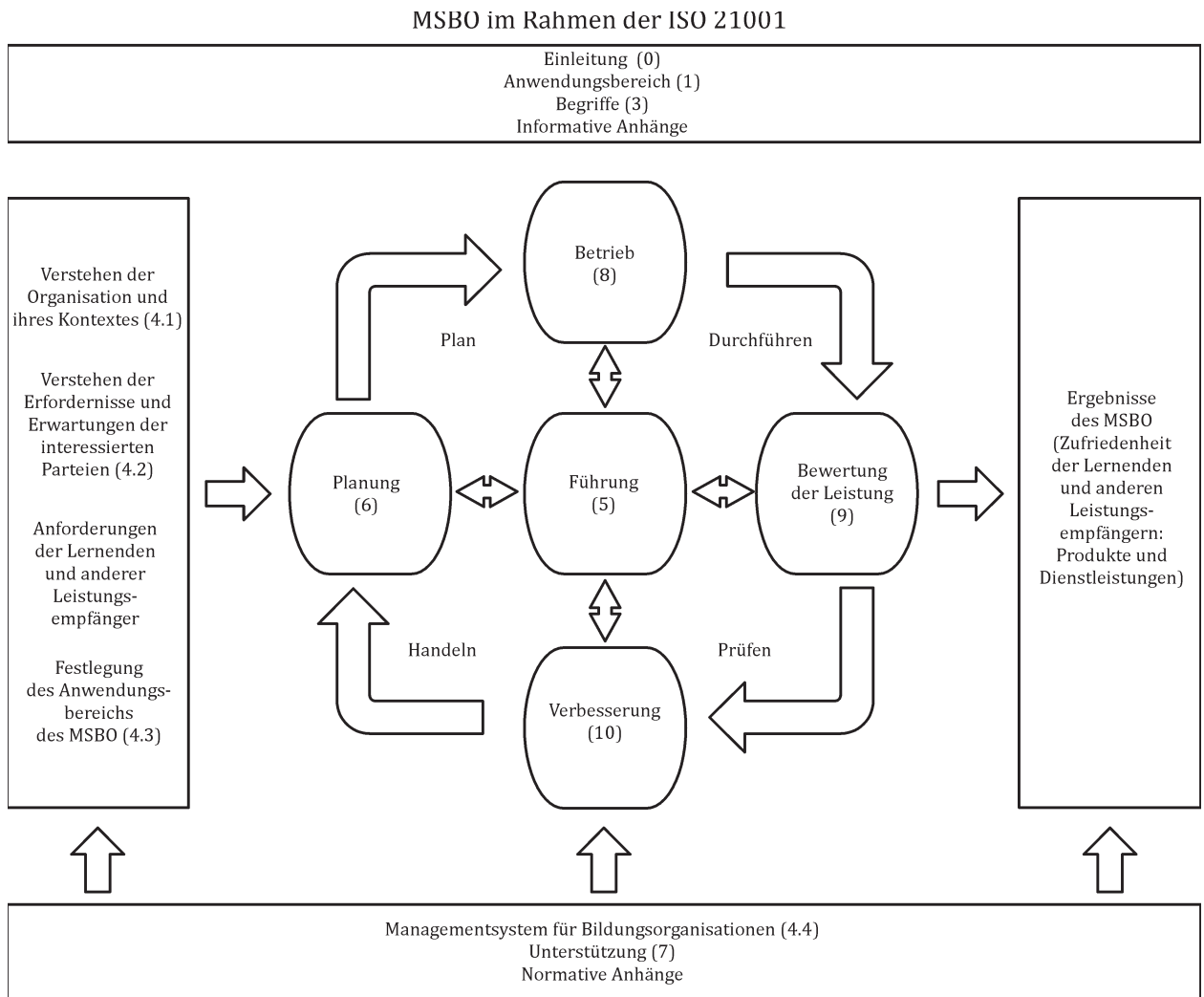


Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines einzelnen Prozesses (Bewertung der Wirksamkeit des Bildungsprozesses)

0.5.2 Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Zyklus

Auf alle Prozesse und auf das MSBO als Ganzes kann der „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus (PDCA) angewendet werden. Bild 2 veranschaulicht, wie Abschnitt 4 bis Abschnitt 10 in den PDCA-Zyklus eingebunden werden können.



ANMERKUNG Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf die Abschnitte in diesem Dokument.

Bild 2 — Darstellung der Struktur dieses Dokuments im PDCA-Zyklus

Der PDCA-Zyklus kann kurz wie folgt beschrieben werden:

- **Planen:** Festlegen von Zielen des Systems und der Teilprozesse und Festlegen von Ressourcen, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger und den Politiken der Organisation notwendig sind, sowie Ermitteln und Behandeln von Risiken und Chancen;
- **Durchführen:** Umsetzen des Geplanten;
- **Prüfen:** Überwachen und (sofern zutreffend) Messen von Prozessen und den daraus resultierenden Bildungsprodukten und -dienstleistungen im Hinblick auf Politik, Ziele, Anforderungen und geplante Tätigkeiten, sowie Berichterstattung über die Ergebnisse;
- **Handeln:** Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung der Leistung, soweit notwendig.

0.5.3 Risikobasiertes Denken

Risikobasiertes Denken ist zum Erreichen eines wirksamen MSBO unerlässlich. Die Erfüllung der Anforderungen dieses Dokuments verlangt von der Organisation, dass sie Maßnahmen plant und umsetzt, mit denen Risi-

ken und Chancen behandelt werden. Die Behandlung von sowohl Risiken als auch Chancen bildet eine Grundlage für die Steigerung der Wirksamkeit des MSBO, für das Erreichen verbesserter Ergebnisse und für das Vermeiden von negativen Auswirkungen.

Chancen können sich infolge einer Situation ergeben, die sich günstig auf das Erreichen eines beabsichtigten Ergebnisses auswirkt, z. B. eine Reihe von Umständen, die es der Organisation ermöglicht, Lernende und andere Leistungsempfänger zu gewinnen, neue Bildungsprodukte und -dienstleistungen zu entwickeln, Abfälle zu verringern oder die Produktivität zu verbessern. Maßnahmen zur Behandlung von Chancen können außerdem die Betrachtung zugehöriger Risiken einschließen. Risiko ist die Auswirkung von Ungewissheiten, und jede dieser Ungewissheiten kann positive oder negative Auswirkungen besitzen. Eine positive Abweichung, die aus einem Risiko hervorgeht, kann eine Chance liefern, wobei jedoch nicht alle positiven Auswirkungen eines Risikos in Chancen resultieren.

0.6 Mission, Vision und Strategie der Organisation

Bild 3 zeigt die MSBO-Strategie in Bezug auf Mission und Vision.

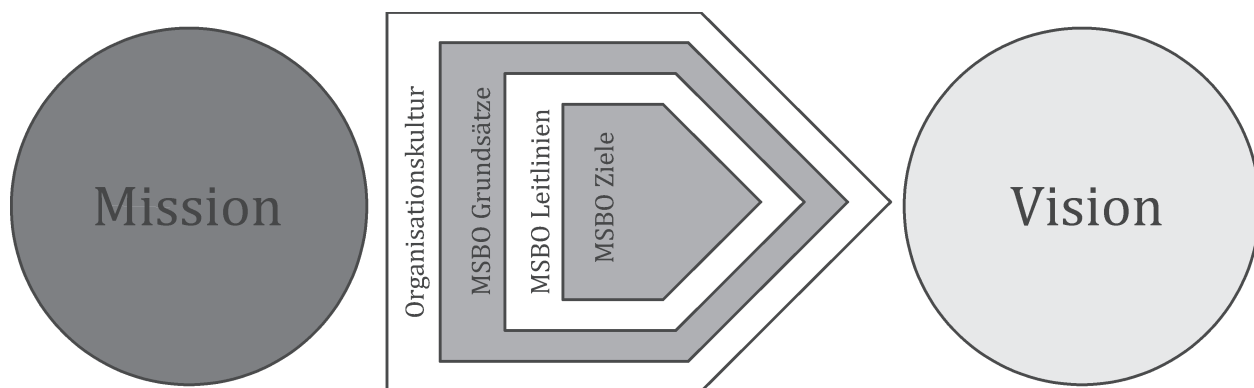


Bild 3 — MSBO-Strategie in Bezug auf Mission und Vision

Die Grundsaterklärungen der MSBO werden von der Kultur der Organisation (allen Überzeugungen und Werten, die das Verhalten bestimmen) und den Prinzipien der MSBO umrahmt. Die Grundsaterklärungen der MSBO wiederum bilden den Rahmen für die Festlegung der MSBO-Ziele, die regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass die Mission der Organisation effektiv und effizient erfüllt wird, während gleichzeitig der kontinuierliche Weg zur Erreichung der Vision der Organisation beschritten wird. Die Artikulierung dieser Elemente wird üblicherweise als Strategie bezeichnet.

0.7 Zusätzliche Anforderungen und Anleitung

Anhang A legt zusätzliche Anforderungen an die frühkindliche Bildung für Organisationen fest, die diese Dienstleistung anbieten.

Anhang B enthält die Grundsätze für ein MSBO.

Anhang C enthält eine Klassifizierung der Interessierten Parteien,

Anhang D enthält Leitlinien für die Kommunikation mit Interessierten Parteien.

Anhang E enthält Leitlinien zu Prozessen, Maßstäben und Instrumenten in Bildungsorganisationen.

Anhang F enthält Beispiele für die Übereinstimmung mit regionalen Normen.

Anhang G beschreibt die Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen an ein Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO) fest, wenn eine Organisation:

- a) ihre Fähigkeit darlegen muss, dass sie den Erwerb und die Entwicklung von Kompetenzen durch Lehren, Lernen oder Forschen unterstützen;
- b) danach strebt, die Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Beschäftigten durch wirksame Anwendung der MSBO zu erhöhen, einschließlich der Prozesse zur Verbesserung des Systems und zur Zusicherung der Einhaltung von Anforderungen der Lernenden und anderer Leistungsempfänger.

Alle Anforderungen dieses Dokuments sind allgemeiner Natur und auf jede Organisation zutreffend, die ein Curriculum verwendet, um die Kompetenzentwicklung durch Lehren, Lernen oder Forschen zu unterstützen, unabhängig von Art, Umfang und Art der Bereitstellung.

Dieses Dokument kann auf Bildungsorganisationen innerhalb größerer Organisationen angewendet werden, die sich nicht hauptsächlich mit Bildung beschäftigen, wie z. B. bestimmte Abteilungen der Berufsbildung.

Dieses Dokument gilt nicht für Organisationen, die nur Bildungsprodukte herstellen oder produzieren.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Organisation

Person (3.35) oder Gruppe von Menschen mit eigenen Aufgabenbereichen verbunden mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen, um eigene *Ziele* (3.8) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Wohltätigkeitsorganisation oder Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

3.2

interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Person (3.35) oder *Organisation* (3.1), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen oder davon beeinflusst sein bzw. sich davon beeinflusst fühlen kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Anhang C enthält eine Klassifizierung der Interessierten Partei in *Bildungsorganisationen* (3.22).

3.3

Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

Anmerkung 1 zum Begriff: „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für die *Organisation* (3.1) und *Interessierte Parteien* (3.2) übliche oder allgemeine Praxis ist, dass das entsprechende Erfordernis oder die entsprechende Erwartung vorausgesetzt wird.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine festgelegte Anforderung ist eine, die beispielsweise in *dokumentierter Information* (3.11) enthalten ist.

3.4

Managementsystem

mehrere zusammenhängende und sich gegenseitig beeinflussende Elemente einer *Organisation* (3.1), um *Politik* (3.7), *Ziele* (3.8) und *Prozesse* (3.12) zum Erreichen dieser Ziele festzulegen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Managementsystem kann eine oder mehrere Disziplinen behandeln.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Elemente des Systems beinhalten die Struktur der Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten, Planung sowie Betrieb.

Anmerkung 3 zum Begriff: Der Anwendungsbereich eines Managementsystems kann die ganze Organisation, bestimmte Funktionen der Organisation, bestimmte Bereiche der Organisation oder eine oder mehrere Funktionen über eine Gruppe von Organisationen hinweg umfassen.

3.5

oberste Leitung

Person (3.35) oder Personengruppe, die eine *Organisation* (3.1) auf der obersten Ebene führt und steuert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die oberste Leitung ist innerhalb der Organisation in der Lage, Verantwortung zu delegieren und Ressourcen bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des *Managementsystems* (3.4) nur einen Teil einer Organisation umfasst, bezieht sich der Begriff „oberste Leitung“ auf diejenigen, die diesen Teil der Organisation führen und steuern.

3.6

Wirksamkeit

Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden

3.7

Politik

Leitlinien

Absichten und Ausrichtung einer *Organisation* (3.1), wie sie von der *obersten Leitung* (3.5) formell ausgedrückt sind

3.8

Ziel

zu erreichendes Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ziel kann strategisch, taktisch oder operativ sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können sich auf verschiedene Disziplinen beziehen (z. B. pädagogische, finanzielle, gesundheits- und sicherheitsbezogene sowie umweltbezogene Ziele) und für verschiedene Ebenen gelten (z. B. strategisch, organisationsweit, projekt-, produkt-, *prozessbezogen* [3.12]).

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Ziel kann auf andere Weise ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, als Zweck, als betriebliches Kriterium, als Ziel eines MSBO oder durch andere Wörter mit ähnlicher Bedeutung (en: aim, goal, target).

Anmerkung 4 zum Begriff: Im Zusammenhang mit MSBO werden von der Organisation im Einklang mit den MSBO-*Politik* (3.7) die Ziele der MSBO festgelegt, um bestimmte Ergebnisse zu erzielen.

3.9

Risiko

Auswirkung von Ungewissheit

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten – in positiver oder negativer Hinsicht.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ungewissheit ist der Zustand des auch teilweisen Fehlens von Informationen im Hinblick auf das Verständnis eines Ereignisses oder *Wissen* (3.42) über ein Ereignis, seine Folgen oder seine Wahrscheinlichkeit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Risiko wird häufig durch Bezugnahme auf mögliche „Ereignisse“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) und „Folgen“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), oder durch eine Kombination beider charakterisiert.

Anmerkung 4 zum Begriff: Risiko wird häufig mittels der Folgen eines Ereignisses (einschließlich Veränderungen der Umstände) in Verbindung mit der „Wahrscheinlichkeit“ (ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) seines Eintretens beschrieben.

3.10

Kompetenz

die Fähigkeit, *Wissen* (3.42) und *Fertigkeiten* (3.41) anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, bedeutet, dass der *Lernende* (3.25) in verschiedenen Kontexten oder Situationen mit Verantwortungsbewusstsein und Autonomie angemessene Grundhaltungen und Verhalten zeigt.

3.11

dokumentierte Information

Information, die von einer *Organisation* (3.1) kontrolliert und aufrechterhalten werden muss, und das Medium, auf dem sie enthalten ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dokumentierte Information kann in jeglichem Format oder Medium vorliegen sowie aus jeglicher Quelle stammen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Dokumentierte Information kann sich beziehen auf:

- das *Managementsystem* (3.4), einschließlich damit verbundener *Prozesse* (3.12);
- erstellte Informationen, die die Organisation in die Lage versetzen, arbeiten zu können (Dokumentation);
- Nachweise erreichter Ergebnisse (Aufzeichnungen).

3.12

Prozess

mehrere zusammenhängende und sich gegenseitig beeinflussende Tätigkeiten, die der Eingaben in Ergebnisse umwandeln

3.13

Leistung

messbares Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Leistung kann sich entweder auf quantitative oder qualitative Feststellungen beziehen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Leistung kann sich auf das Führen und Steuern von Tätigkeiten, *Prozessen* (3.12), Produkten (einschließlich Dienstleistungen), Systemen oder *Organisationen* (3.1) beziehen.

3.14

ausgliedern

Treffen einer Vereinbarung, bei der eine externe *Organisation* (3.1) einen Teil einer Funktion oder eines *Prozesses* (3.12) einer Organisation wahrnimmt bzw. durchführt

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine externe Organisation befindet sich außerhalb des Anwendungsbereichs des *Managementsystems* (3.4), obwohl die ausgegliederte Funktion oder der ausgegliederte Prozess im Rahmen des Anwendungsbereichs liegen.

3.15

Überwachung

Bestimmung des Zustands eines Systems, eines *Prozesses* (3.12) oder einer Tätigkeit

Anmerkung 1 zum Begriff: Zum Bestimmen des Zustands kann es erforderlich sein zu prüfen, zu beaufsichtigen oder kritisch zu beobachten.

3.16

Messung

Prozess (3.12) zum Bestimmen eines Werts

3.17

Audit

systematischer, unabhängiger und dokumentierter *Prozess* (3.12) zum Erlangen von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Audit kann ein internes (Erstparteien-Audit) oder externes (Zweitparteien- oder Drittparteien-Audit) Audit sein und es kann ein kombiniertes Audit sein (Verbindung zweier oder mehrerer Disziplinen).

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein internes Audit wird von der *Organisation* (3.1) selbst durchgeführt, oder von einer externen Seite in ihrem Auftrag.

Anmerkung 3 zum Begriff: „Auditnachweise“ und „Auditkriterien“ sind in ISO 19011 festgelegt.

3.18

Konformität

Erfüllung einer *Anforderung* (3.3)

3.19

Nichtkonformität

Nichterfüllung einer *Anforderung* (3.3)

3.20

Korrekturmaßnahme

Maßnahme zum Beseitigen der Ursache einer *Nichtkonformität* (3.19) und zum Verhindern des erneuten Auftretens

3.21

ständige Verbesserung

wiederkehrende Tätigkeit zum Steigern der *Leistung* (3.13)

3.22

Bildungsorganisationen

Organisation (3.1), deren Kerngeschäft die Bereitstellung von *Bildungsprodukten* (3.24) und *Bildungsdienstleistungen* (3.23) ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann auf Bildungsorganisationen innerhalb größerer Organisationen angewendet werden, die sich nicht hauptsächlich mit Bildung beschäftigen, wie z. B. bestimmte Abteilungen der Berufsbildung.

3.23

Bildungsdienstleistung

Prozess (3.12), der den Erwerb und die Entwicklung von *Kompetenzen* (3.10) der *Lernenden* (3.25) durch *Unterrichten* (3.39), Lernen oder Forschen unterstützt

3.24

Bildungsprodukt

Lernressource

materielle oder immaterielle Güter, die zur pädagogischen Unterstützung einer *Bildungsdienstleistung* (3.23) verwendet werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Bildungsprodukte können entweder physisch oder digital sein und können Lehrbücher, Arbeitsbücher, Arbeitsblätter, Lernspiele (z. B. Formen, Bausteine), Karteikarten, Workshops für *Lehrende* (3.27), Sachbücher, Bücher, Poster, Lernspiele, Applikationen, Websites, Software, Online- *Bildungsmaßnahmen* (3.33), Aktivitätsbücher, Bildromane, Nachschlagewerke, DVDs, CDs, Magazine und Zeitschriften, Studienführer, Handbücher für Lehrende, Laboratorien, Modelle, Filme, Fernsehshows, Webcasts, Podcasts, Karten und Atlanten, Normen, Technische Spezifikationen und Fallstudien umfassen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Bildungsprodukte können von allen Beteiligten, einschließlich der *Lernenden* (3.25), hergestellt werden.

3.25

Lernende

Leistungsempfänger (3.26), die *Kompetenzen* (3.10) durch *Bildungsdienstleistungen* (3.23) erlernen und entwickeln

3.26

Leistungsempfänger

Person (3.35) oder Gruppe von Personen, die von den Produkten und Dienstleistungen einer *Bildungsorganisation* (3.22) profitiert und zu deren Dienst die Bildungsorganisation aufgrund ihrer *Mission* (3.31) verpflichtet ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Anhang D enthält eine Liste der Leistungsempfänger.

3.27

Lehrende

Person (3.35), die *unterrichtet* (3.39)

Anmerkung 1 zum Begriff: In verschiedenen Kontexten werden Lehrende manchmal als Lehrer, Trainer, Lehrkraft, Lernbegleiter, Tutor, Berater, Professor, Dozent oder Mentor bezeichnet.

3.28

Curriculum

dokumentierte Information (3.11) was, warum, wie und wie gut die *Lernenden* (3.25) auf systematische und bewusste Weise lernen sollten

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Curriculum kann, ist jedoch nicht darauf beschränkt, die Lernziele oder *Ziele* (3.8), den Inhalt, Lernergebnisse, den *Unterricht* (3.39) und Lernmethoden, Indikatoren für die *Leistung* (3.13), Bewertungsmethoden oder den mit dem Lernen verbundenen Forschungsplan umfassen. Er kann auch als *Kompetenzprofil* (3.10), *Kompetenznachweis*, *Studienprogramm* (3.34) oder Lehrplan bezeichnet werden.

3.29

gesellschaftliche Verantwortung

Verantwortung einer *Organisation* (3.1) für die Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Tätigkeiten auf Gesellschaft und Umwelt durch transparentes und ethisches Verhalten, das

- zu einer nachhaltigen Entwicklung, einschließlich Gesundheit und Wohlbefinden der Gesellschaft, beiträgt,
- die Erwartungen der *Interessierten Parteien* (3.2) berücksichtigt,
- den geltenden Gesetzen und den internationalen Verhaltensnormen entspricht und
- in der gesamten Organisation integriert ist und in ihren Beziehungen ausgeübt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Zu den Tätigkeiten zählen Produkte, Dienstleistungen und *Prozesse* (3.12).

Anmerkung 2 zum Begriff: Beziehungen beziehen sich auf die Tätigkeiten einer Organisation in ihrem Einflussbereich.

[QUELLE: ISO 26000:2010, 2.18, modifiziert – Das Wort „stakeholders“ wurde durch „Interessierte Parteien“ ersetzt.]

3.30

Vision

Bestrebungen einer *Organisation* (3.1) in Bezug auf ihren gewünschten zukünftigen Zustand und ordnungsgemäß auf ihre *Mission* (3.31) abgestimmt

3.31

Mission

Existenzzweck

Grund des Bestehens, der Auftrag und Anwendungsbereich einer *Organisation* (3.1), bezogen auf den Kontext, in dem sie tätig ist

3.32

Strategie

Plan, die *Mission* (3.31) der *Organisation* (3.1) zu erfüllen und damit die *Vision* (3.30) der Organisation zu erreichen

3.33

Bildungsmaßnahme

verschiedene *Unterrichts-* (3.39) und Lernaktivitäten, um die festgelegten *Ziele* (3.8) oder Lernergebnisse zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Bildungsmaßnahme wird manchmal als Bildungsmaßnahme mit Leistungspunkte (Credit Points) oder als Studienfach bezeichnet.

3.34

Programm

einheitliche Zusammenstellung von *Bildungsmaßnahmen* (3.33) zur Erreichung definierter *Ziele* (3.8) oder Lernergebnisse, die zu einer Anerkennung führen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Anerkennung kann in Form eines Abschlusses, eines Abschlusszeugnisses, einer Teilnahmebestätigung oder eines Leistungsnachweis, einer Dienstmarke, eines Diploms und in anderen Formen erfolgen.

3.35

Person

Einzelperson

Mensch, d. h. eine natürliche Person, die als eine bestimmte unteilbare Einheit handelt oder als solche betrachtet wird

[QUELLE: ISO/IEC 15944-1:2011, 3.28, modifiziert – Der bevorzugte Begriff „Person“ wurde über dem zugelassenen Begriff „Einzelperson“ hinzugefügt, und die Wörter „Person, die eine ... ist“ wurden vor „Mensch“ zu Anfang der Definition entfernt.]

3.36

Beschäftigte

Personen (3.35), die für und innerhalb einer *Organisation* (3.1) arbeiten

3.37

Nutzbarkeit

Ausmaß, in dem ein Produkt, eine Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung durch bestimmte Nutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um festgelegte Ziele *effektiv* (3.6), effizient und zufriedenstellend zu erreichen

[QUELLE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modifiziert – Nach dem Wort „Produkt“ wurden die Begriffe „eine Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung“ hinzugefügt.]

3.38

Zugänglichkeit

Nutzbarkeit (3.37) eines Produktes, einer Dienstleistung, Umgebung oder Einrichtung durch Personen mit den unterschiedlichsten Fähigkeiten

[QUELLE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modifiziert – Das Beispiel wurde entfernt.]

3.39

Unterrichten

Zusammenarbeit mit *Lernenden* (3.25), um sie beim Lernen zu begleiten und zu unterstützen

Anmerkung 1 zum Begriff: Mit Lernenden zu arbeiten, bedeutet, Lernaktivitäten zu entwerfen, durchzuführen und zu bewerten.

Anmerkung 2 zum Begriff: Unterrichten kann verschiedene Rollen kombinieren: Bereitstellung von Inhalten, Unterstützung, Mentorat, „Community Builder“ und in gewissem Maße Berater und Dienstleister von Studienberatung.

3.40

lebenslanges Lernen

Bereitstellung oder Nutzung von Lernmöglichkeiten während des gesamten Lebens eines Menschen, um deren kontinuierliche Entwicklung zu fördern

3.41

Fertigkeit

Ansammlung von Fachwissen, das es einer *Person* (3.35) ermöglicht, eine Tätigkeit auszuführen und eine Aufgabe erfolgreich abzuschließen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Fähigkeit kann kognitiv, emotional, sozial oder psychomotorisch sein.

3.42

Wissen

Fakten, Information, Prinzipien oder Verständnis, die durch Erfahrung, Forschung oder Ausbildung erworben wurden

[QUELLE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modifiziert – Das Wort „Wahrheiten“ nach dem Wort „Information“ wurde entfernt und das Wort „Forschung“ wurde nach „Erfahrung“ hinzugefügt.]

3.43

Verifizierung

Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass festgelegte Anforderungen erfüllt wurden

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modifiziert – Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht]

3.44

Validierung

Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass die Anforderungen für einen spezifischen beabsichtigten Gebrauch oder eine spezifische beabsichtigte Anwendung erfüllt worden sind

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modifiziert – Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht]

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss externe und interne Themen bestimmen, die für ihren Zweck, ihre gesellschaftliche Verantwortung und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und sich auf ihre Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ihres MSBO zu erreichen.

Die Organisation muss Informationen zu diesen externen und internen Themen überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG 1 Als Themen können positive und negative Faktoren oder Bedingungen in Betracht gezogen werden.

ANMERKUNG 2 Das Verständnis über den externen Kontext kann durch Betrachten von Themen gefördert werden, die sich aus dem technischen, wettbewerblichen, marktbezogenen, kulturellen, sozialen, politischen, wirtschaftlichen und umweltspezifischen Faktoren ergeben, ob international, national, regional oder lokal.

ANMERKUNG 3 Das Verständnis des internen Kontexts kann durch Betrachten von Themen, die sich auf Werte, Kultur, Wissen und Leistung der Organisation beziehen, gefördert werden.

ANMERKUNG 4 Die strategische Ausrichtung kann durch dokumentierte Information, wie die Mission oder die Vision der Organisation, ausgedrückt werden.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien

Aufgrund ihrer Auswirkung bzw. ihrer potenziellen Auswirkung auf die Fähigkeit der Organisation zur beständigen und nachhaltigen Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen, muss die Organisation

- a) die Interessierten Parteien, die für die MSBO relevant sind,
- b) die für die EMOS relevanten Anforderungen dieser Interessierten Parteien bestimmen.

Diese Interessierten Parteien müssen Folgende enthalten:

- Lernende;
- andere Leistungsempfänger;
- Beschäftigte der Organisation.

Die Organisation muss Informationen über diese Interessierten Parteien und deren relevanten Anforderungen überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG Anhang C enthält eine Klassifizierung der Interessierten Partei in Bildungsorganisationen.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen

Die Organisation muss die Grenzen und die Anwendbarkeit des MSBO bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation Folgendes berücksichtigen:

- a) die unter 4.1 genannten externen und internen Themen;
- b) die in 4.2 angegebenen Anforderungen der relevanten Interessierten Parteien;

- c) die Bildungsprodukte und -dienstleistungen der Organisation.

Die Organisation muss sämtliche Anforderungen dieses Dokuments anwenden, wenn Sie innerhalb des festgelegten Anwendungsbereichs ihres MSBO anwendbar sind.

Der Anwendungsbereich der MSBO muss als dokumentierte Information verfügbar sein und aufrechterhalten werden. Der Anwendungsbereich muss die Arten der behandelten Bildungsprodukte und -dienstleistungen angeben, und eine Begründung für jede Anforderung dieses Dokuments liefern, die von der Organisation als nicht für den zutreffend hinsichtlich des Anwendungsbereiches ihres MSBO bestimmt wird.

Die Konformität mit diesem Dokument kann nur dann beansprucht werden, wenn die Anforderungen, die als nicht zutreffend bestimmt wurden, nicht die Fähigkeit oder die Verantwortung der Organisation beeinträchtigen, die Konformität ihrer Bildungsprodukte und -dienstleistungen sowie die Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden und anderer Leistungsempfänger sicherzustellen.

Alle Bildungsprodukte und -dienstleistungen, die den Lernenden von einer Bildungsorganisation angeboten werden, müssen in den Anwendungsbereich dieses MSBO einbezogen werden.

4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO, en: management system for educational organizations)

4.4.1 Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieses Dokuments ein MSBO aufbauen, verwirklichen, aufrechterhalten und fortlaufend verbessern, einschließlich der benötigten Prozesse und ihrer Wechselwirkungen.

Die Organisation muss die Prozesse bestimmen, die für das MSBO benötigt werden, sowie deren Anwendung innerhalb der Organisation festlegen, und muss:

- a) die erforderlichen Eingaben und die erwarteten Ergebnisse dieser Prozesse bestimmen;
- b) die Abfolge und die Wechselwirkung dieser Prozesse bestimmen;
- c) die Kriterien und Verfahren (einschließlich Überwachung, Messungen und die damit verbundenen Leistungsindikatoren), die benötigt werden, um das wirksame Durchführen und Steuern dieser Prozesse sicherzustellen, bestimmen und anwenden;
- d) die für diese Prozesse benötigten Ressourcen bestimmen und deren Verfügbarkeit sicherstellen;
- e) die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse zuweisen;
- f) die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten Risiken und Chancen behandeln;
- g) diese Prozesse bewerten und jegliche Änderungen umsetzen, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass diese Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen;
- h) die Prozesse und das MSBO verbessern.

4.4.2 Die Organisation muss in erforderlichem Umfang:

- a) dokumentierte Information aufrechterhalten, um die Durchführung ihrer Prozesse zu unterstützen;
- b) dokumentierte Information aufbewahren, sodass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung muss in Bezug auf das EMOS Führung und Verpflichtung MSBO zeigen, indem sie:

- a) für die Wirksamkeit des MSBO verantwortlich ist;
- b) sicherstellt, dass die Politik und die Ziele der Bildungsorganisation festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind;
- c) sicherstellt, dass die Anforderungen des MSBO in die Geschäftsprozesse der Organisation integriert werden;
- d) die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und das risikobasierte Denken fördert;
- e) sicherstellt, dass die für das MSBO erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen;
- f) die Bedeutung eines wirksamen Managements einer Bildungsorganisation sowie die Wichtigkeit der Erfüllung der Anforderungen des MSBO vermittelt;
- g) sicherstellt, dass das MSBO sein(e) beabsichtigtes(/en) Ergebnis(se) erreicht;
- h) Personen einsetzt, anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des MSBO beitragen;
- i) fortlaufende Verbesserung fördert;
- j) andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen;
- k) die nachhaltige Umsetzung der Bildungsvision und der zugehörigen Bildungskonzepte unterstützt;
- l) einen strategischen Plan für die Organisation aufstellt, entwickelt und aufrechterhält;
- m) sicherstellt, dass die Bildungsanforderungen der Lernenden, einschließlich besonderer Bedürfnisse, ermittelt und adressiert werden;
- n) Prinzipien der gesellschaftlichen Verantwortung berücksichtigt.

ANMERKUNG Wenn in diesem Dokument das Wort „Geschäft“ verwendet wird, kann dieses im weiteren Sinne verstanden werden und bezieht sich auf Tätigkeiten, die für den Zweck der Organisation bzw. deren Existenz entscheidend sind, unabhängig davon, ob es sich um eine öffentliche, private, freiwillige, gewinnbringende oder gemeinnützige Organisation handelt.

5.1.2 Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern

Die oberste Leitung muss direkt dafür verantwortlich sein, sicherzustellen, dass

- a) die Bedürfnisse und Erwartungen von Lernenden und anderen Leistungsempfängern bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden, was durch die Überwachung ihrer Zufriedenheit und ihres Bildungsfortschritts belegt wird,
- b) die Risiken und Chancen, die die Konformität von Bildungsprodukten und -dienstleistungen beeinflussen können, sowie die Fähigkeit zur Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden und anderen Leistungsempfängern bestimmt und behandelt werden.

5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf

Ein Lernender mit besonderen Bedürfnissen ist jemand, der über Bildungsbedürfnisse verfügen könnte, die nicht durch regelmäßige Unterrichts- und Bewertungsverfahren erfüllt werden können (z. B. außergewöhnliche Verhaltensweisen wie Verhaltensstörungen hinsichtlich der kommunikativen, intellektuellen oder körperlichen Fähigkeiten, Hochbegabung oder sonstige sonderpädagogische Bedürfnisse; ein Lernender kann mehr als ein sonderpädagogisches Bedürfnis haben). Dies bedeutet, dass Kommunikationskanäle vorhanden sein müssen, damit Interessierte Parteien die Informationen erhalten können, die sie für ihre Tätigkeit benötigen.

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass

- Ressourcen und Ausbildungen vorhanden sind, um die Zugänglichkeit in Lernumgebungen zu unterstützen,
- Lernenden mit besonderen Bedürfnissen eine angemessene Versorgung geboten wird, um einen gleichberechtigten Zugang zu Einrichtungen und Bildungsumgebungen zu bieten.

5.2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Politik

Die oberste Leitung muss eine Politik für die Bildungsorganisationen festlegen, umsetzen und aufrechterhalten, die

- a) die Mission und Vision der Bildungsorganisation unterstützt,
- b) für den Zweck und den Kontext der Organisation angemessen ist,
- c) einen Rahmen zur Festlegung von Bildungsorganisationszielen bietet,
- d) eine Verpflichtung zur Erfüllung zutreffender Anforderungen enthält,
- e) eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des MSBO enthält,
- f) relevante pädagogische, wissenschaftliche und technische Entwicklungen berücksichtigt,
- g) die Verpflichtung zur Erfüllung der gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation beinhaltet,
- h) eine Verpflichtung zur Verwaltung geistigen Eigentums beschreibt und enthält,
- i) die Bedürfnisse und Erwartungen von Interessierten Parteien berücksichtigt.

5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie

Die Politik der Bildungsorganisation muss:

- a) als dokumentierte Information verfügbar sein und aufrechterhalten werden;
- b) innerhalb der Organisation bekanntgemacht, verstanden und angewendet werden;
- c) für relevante Interessierte Parteien verfügbar sein, soweit angemessen.

ANMERKUNG Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien sind in Anhang D enthalten.

5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der Organisation zugewiesen und bekanntgemacht werden.