|  |  |
| --- | --- |
| **Gültig für den Zeitraum:** | 01.01.2018 bis 30.04.2019 |
| **Prozess:** | Managementbewertung. |
| **Ziel:** | Bewertung des QM-Systems um dessen fortlaufende Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sowie dessen Angleichung an die strategische Ausrichtung der Organisation sicherzustellen. |
| **Kennzahlen:** | Erreichungsgrad der Jahresziele. |
| **Prozessverantwortlicher:** | Geschäftsleitung. |
| **Prozessbeteiligte:** | Führungskreis, QMB. |
| **Input:** | Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen  Veränderungen bei externen/internen Themen die das QM-System betreffen  Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems einschließlich Entwicklungen bei:   1. Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen 2. Veränderungen bei externen und internen Themen die das QM-System betreffen 3. Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems    1. der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien    2. dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden    3. Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen    4. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen    5. Ergebnissen von Überwachungen und Messungen    6. Auditergebnisse    7. der Leistung von externen Anbietern 4. der Angemessenheit von Ressourcen 5. der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen 6. Möglichkeiten zur Verbesserung 7. Änderungsbedarf am QM-System |
| **Output:** | * Erreichungsgrad der Jahresziele * Ggf. Definition von Jahreszielen für das kommende Jahr * Möglichkeiten der Verbesserung * Bedarf an Ressourcen * Änderungsbedarf am Qualitätsmanagementsystem * Auditplan |
| **Interne Schnittstelle:** | Alle Leistungs-, Führungs- und Unterstützungsprozesse der Abteilungen. |
| **Aufgaben:** | Formelle Bewertung des Standes und der Angemessenheit des QM-Systems bezüglich der Qualitätspolitik und Qualitätsziele.  Einschätzung/Entwicklung von Verbesserungspotenzialen. |
| **Vorbeugungsmaßnahmen:** | Regelbesprechungen mit den Prozessverantwortlichen und QMB. |
| **Aufzeichnungen:** | Protokolle, Bericht der Managementbewertung, Übersicht der QM-Dokumente. |
| **Durchgeführt von/am:** | Peter Hink, |
| **Freigegeben durch:** |  |
| Geschäftsleitung |

|  |
| --- |
| **Einleitung** |

Die Management-Bewertung findet jährlich zum Ende des Kalenderjahres statt. Ziel dabei ist es, die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des eingeführten QM-Systems festzustellen, um das QM-System den wechselnden Gegebenheiten anzupassen und kontinuierlich zu optimieren. Dabei gilt es, alle Interessenspartner zu berücksichtigen. Die Management-Bewertung stellt ein zentrales strategisches Planungs- und Führungs-instrument dar.

|  |
| --- |
| **1. Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Managementbewertung 2017

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **2. Veränderungen bei externen und internen Themen die das QM-System betreffen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Protokolle Tagesklausuren
* Status aktuelle Maßnahmenliste

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3. Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems** |

|  |
| --- |
| **3.1 Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Kundenreaktionen und Beschwerden
* Teammeeting
* Mitarbeiter
* Seminarbewertungen

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.2 Erfüllungsgrad der Qualitätsziele** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Qualitätsziele
* Kennzahlensystem

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.3 Status der Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Kennzahlen
* Störungen
* Nacharbeit
* Prozessaudits

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.4 Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Ergebnisse aus Audits
* Qualitätsabweichungen
* Maßnahmenliste
* QM-Besprechungen

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.5 Ergebnisse von Überwachungen und Messungen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Ergebnisse aus Qualitätsprüfungen   
   (z.B. Auswertung der Seminar- und Dozentenbewertungen)
* Kennzahlensystem

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.6 Ergebnisse externer und interner Audits** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Auditplan
* Auditberichte mit Empfehlungen
* Maßnahmenliste mit Abweichungen und/oder Verbesserungspotential

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **3.7 Leistung externer Anbieter** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Ergebnisse der Lieferantenbewertung

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **4 Angemessenheit von Ressourcen zur Weiterentwicklung des QM-Systems** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Zeitaufwand
* Investitionsplan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **5 Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Maßnahmenliste
* Risikobeurteilung
* Gefährdungsbeurteilung

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **6 Möglichkeiten zur Verbesserung** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Maßnahmenliste
* Vorschläge zu Verbesserungen
* Management-Bewertung
* Qualitätsziele
* Kennzahlensystem
* Ergebnisse aus Überwachungen und Messungen

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |

|  |
| --- |
| **7 Änderungsbedarf am QM-System** |

**Bewertungseingaben die der QM-Bewertung zu Grunde lagen:**

* Externe Rahmenbedingungen

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bewertung | positiv | eher positiv | neutral | eher negativ | negativ |
| Handlungsbedarf |  | | | | |