

Wegleitung zum unternehmensbezogenen Qualitätssicherungssystem «asaQSS KVA» für Kursveranstalter der Obligatorischen Weiterbildung (OWB) (Wegleitung QSS)

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Zweck eines Qualitätssicherungssystems	2
3. Ausgangslage	2
3.1. Variante 1: KVA zertifiziert oder im Zertifizierungsprozess	2
3.2. Variante 2: KVA noch nicht zertifiziert	2
4. Dokumentation asaQSS KVA	3
4.1. Struktur.....	3
4.2. Prozesslandkarte	3
4.3. Minimale Prozessdokumentation	3
4.4. Dokumentationshierarchie (zweistufig).....	4
4.5. Dokumentationshierarchie (dreistufig, inkl. Prozesssteckbriefen).....	4
4.6. Prozessstreckbrief	5
5. Kreislauf eines Qualitätssicherungssystems.....	5
6. Elemente eines Qualitätssicherungssystems	6
6.1. Standards.....	6
6.1.1. eduQua	6
6.1.2. ISO 9001.....	6
7. asaQSS KVA einführen	8
8. Minimale Prozessdokumentation	9

1. Einleitung

Diese Wegleitung bietet Ihnen als Kursveranstalter (KVA) der Obligatorischen Weiterbildung eine grundlegende Orientierung, um das unternehmensbezogene Qualitätssicherungssystem (QSS) zu erarbeiten oder ein bestehendes, den Anforderungen der asa Vereinigung der Strassenverkehrsämter gemäss, zu aktualisieren. Das QSS wird von der asa geprüft und nach erfolgreicher Prüfung zertifiziert (Zertifikat «asaQSS KVA», verpflichtend ab 01.01.2022). Die asa ist bei diesem Vorgehen Prüf- und Zertifizierungsstelle. Für Beratungsanliegen der KVA, die über diese Wegleitung hinausgehen, steht die asa hingegen nicht zur Verfügung (z.B. Fragen zur Erarbeitung und Bearbeitung von Qualitätssicherungssystem und entsprechenden Gesuchen). Für Unterstützung empfehlen wir Ihnen entsprechende Fachstellen zu konsultieren. Die asa beantwortet Fragen zur Planung und zum Ablauf der QSS-Zertifizierung.

2. Zweck eines Qualitätssicherungssystems

Die folgenden Qualitätsziele sind als Grundlage für die Umsetzung der Weiterbildung für Sie als Kursveranstalter (KVA) verbindlich:

- asaQSS KVA dient der KVA-Organisation dazu, die Leistungen als KVA zu verbessern und die Organisation kontinuierlich und für eine optimale Erreichung der Weiterbildungsziele zu entwickeln.
- Die Gestaltung des asaQSS KVA richtet sich nach:
Zielen, Risiken, dem Kursangebot, weiteren Produkten sowie nach der Grösse und der Struktur der Organisation bzw. des Unternehmens.
- Mit asaQSS KVA werden die entsprechenden Vorgaben (CZV¹, Zweiphasen, ADR/SDR, Fahrlehrer, Moderatoren) erfüllt und der entsprechenden asa-Richtlinien² erfüllt.

3. Ausgangslage

Als KVA haben Sie zwei Möglichkeiten den Nachweis eines Qualitätssicherungssystems zu erbringen:

3.1. Variante 1: KVA zertifiziert oder im Zertifizierungsprozess

Sie sind als KVA-Organisation bereits zertifiziert oder aktuell im Zertifizierungsprozess, z.B. nach ISO (9001 oder höher) oder eduQua und reichen mit dem ausgefüllten und unterschriebenen Antragsformular «Gesuch um Anerkennung als Kursveranstalter» mit den erforderlichen Beilagen den Qualifizierungsnachweis ein oder Sie beschreiben den Status des Zertifizierungsprozesses.

3.2. Variante 2: KVA noch nicht zertifiziert

Sie entwickeln ein eigenes QSS, auf der Grundlage der von der asa zur Verfügung gestellten Unterlagen. Die mit dem ausgefüllten und unterschriebenen Antragsformular «Gesuch um Anerkennung als Kursveranstalter» (bei neuen KVA) eingereichten QSS-Unterlagen werden geprüft und beurteilt. Die Prüfung findet grundsätzlich «sur dossier» statt. Zusätzlich können die prüfenden QS-Experten Besuche beim KVA vor Ort als Teil der Prüfung vornehmen.

¹ Chauffeurzulassungsverordnung

² Richtlinien Obligatorische Weiterbildung zum Thema Qualitätssicherung

4. Dokumentation asaQSS KVA

4.1. Struktur

asaQSS KVA orientiert sich insofern an ISO 9001, als es einen prozessorientierten Ansatz für die Entwicklung sowie die Umsetzung und Verbesserung eines Qualitätssicherungssystems verwendet.

4.2. Prozesslandkarte

Die Prozessstruktur von asaQSS KVA ist in einer so genannten Prozesslandkarte (siehe Abb. 1) veranschaulicht. Sie dient Ihrem Unternehmen als Basis für die Klärung und Definition der einzelnen Qualitätsaspekte in Ihrem Unternehmen.

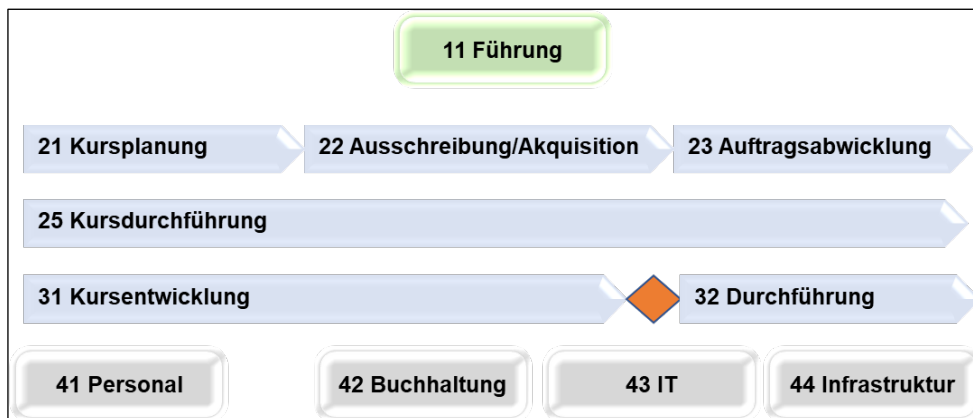


Abbildung 1. Prozesslandkarte asaQSS KVA.

4.3. Minimale Prozessdokumentation

Das separate Dokument «Minimale Prozessdokumentation» (siehe unten S. 9) kommentiert die Prozessstruktur von asaQSS KVA, mit Hinweis auf die entsprechenden Ziele (CZV, Zweiphasen, ADR/SDR, Fahrlehrer, Moderatoren) sowie die organisationsspezifisch notwendigen Ergänzungen.

Prozess	Prozessziel	Chancen / Risiken	Input	Prozess-eigener	Output	Kennzahlen, Messgrößen	Interne / externe Partner
11 Führung	<ul style="list-style-type: none"> Einwandfreie Führung Sachkundige Überwachung des Unterrichts 		Kontext der Organisation Rechtsgrundlagen CZV		<ul style="list-style-type: none"> Organigramm Leitbild, andragogische Grundsätze Controllingkonzept, Managementbewertung Sitzungsprotokolle Verbesserungen Kundenreklamationen 		
21 Kursplanung	<ul style="list-style-type: none"> Themen im Kursangebot präzisiert Durchführungen sind geplant Genügend Lehrkräfte bereithalten 				<ul style="list-style-type: none"> Kursangebot (Termine) Lehrkräfteplanung 		

Abbildung 2. Minimale Prozessdokumentation asaQSS KVA (Ausschnitt aus Dokument S. 9-10).

4.4. Dokumentationshierarchie (zweistufig)

Als Mindestanforderung verlangt asaQSS KVA eine zweistufige Dokumentationshierarchie (siehe Abb. 3). Dazu gehören die Prozesslandkarte sowie die den Prozessen zugeordneten Dokumente.

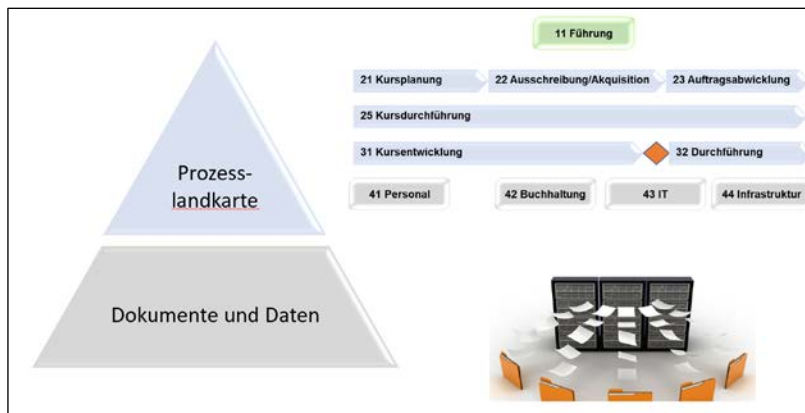


Abbildung 3. Zweistufige Dokumentationshierarchie für asaQSS KVA.

4.5. Dokumentationshierarchie (dreistufig, inkl. Prozesssteckbriefen)

Optional können Sie Ihrer Dokumentationshierarchie eine weitere Stufe mit den so genannten Prozesssteckbriefen hinzufügen (siehe Abb. 4). Diese zusätzliche Stufe ist grundsätzlich für Unternehmen ab einer Größe von ca. 20 Mitarbeitenden empfohlen.

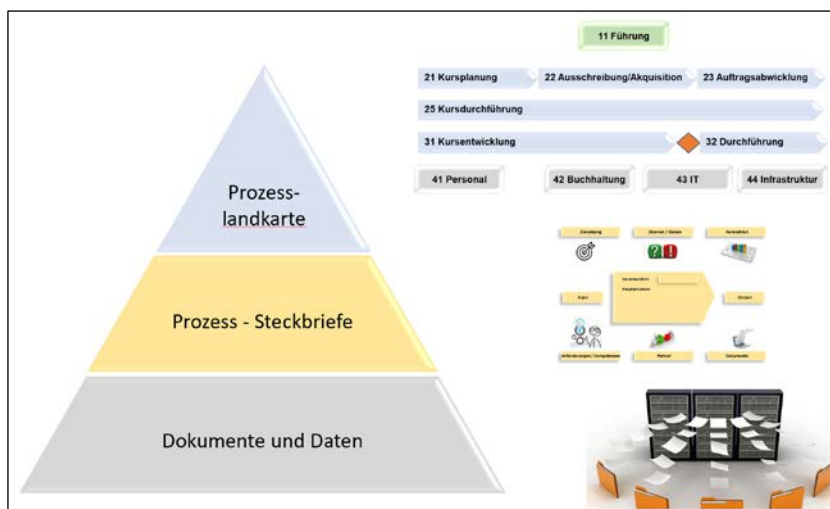


Abbildung 4. Dreistufige Dokumentationshierarchie asaQSS KVA.

4.6. Prozesssteckbrief

In einem Prozesssteckbrief werden die Eckpunkte je Prozess festgehalten. Diese werden in den acht Feldern rund um den Hauptprozess dargestellt (siehe Abb. 5, S. 5).



Abbildung 5. Prozesssteckbriefe asaQSS KVA.

5. Kreislauf eines Qualitätssicherungssystems

Ein Qualitätssicherungssystem funktioniert grundsätzlich im Sinne eines Kreislaufes (siehe Abb. 6):

- Zunächst wird bestimmt, welche Qualitätssicherungsvorgaben erreicht werden sollen und wie die Zielerreichung gemessen werden kann.
- Nach einer bestimmten Zeit (in der Regel einmal pro Jahr) wird unternehmensintern überprüft, ob und wie die Ziele erreicht werden. Abweichungen werden festgestellt und Verbesserungsvorschläge geprüft.
- Aufgrund der Erkenntnisse – und falls nötig – werden die Kurse (allenfalls auch die Vorgaben) angepasst.

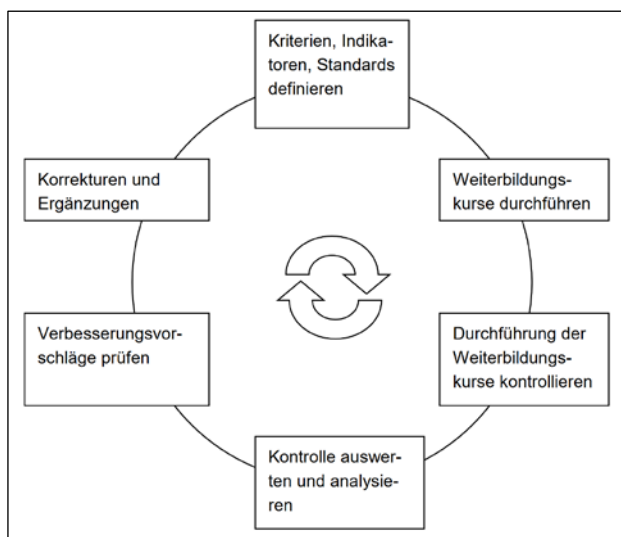


Abbildung 6. Kreislauf für asaQSS KVA.

6. Elemente eines Qualitätssicherungssystems

Ein Qualitätssicherungssystem nach asaQSS KVA enthält Elementen, die in der folgenden Liste (a. – i.) aufgeführt sind:

- a. **Prozessstruktur:** abgebildet als Prozesslandkarte;
- b. **Kontext:** Anforderungen, die in der Regel von Behörden oder Kontrollorganen vorgegeben sind (z.B. Chauffeurzulassungsverordnung, Richtlinien asa, Checkliste). Diese Anforderungen beschreiben, in welchen Bereichen bestimmte Anforderungen erfüllt werden müssen. Die vorliegende Liste (a. – i.) könne Sie mit eigenen Zielen für Ihr Unternehmen ergänzen;
- c. **Leitbild** (Strategische Ausrichtung): Langfristige Ausrichtung der Organisation mit ihren Werten;
- d. **Chancen und Risiken:** Chancen und Risiken zu benennen und dann zu gewichten, ist eine zentrale Führungsaufgabe;
- e. **Prozesseigner:** In einem prozessorientiert aufgebauten System sind die Prozesseigner für die Qualität des Outputs aus ihrem Prozess verantwortlich;
- f. **Kennzahlen und Messgrößen:** Damit wird festgelegt, wie der Prozess mit seinem Output gemessen und überwacht wird. Kennzahlen und Messgrößen stehen in Bezug zu den relevanten Prozesszielen, Chancen und Risiken;
- g. **Dokumentierte Information:** Relevante Elemente des QS-Systems werden schriftlich festgehalten und aktualisiert;
- h. **Nachweis:** Es muss der Nachweis (insbesondere Kursevaluation, Hospitationsprotokoll, Weiterbildungsnachweise) erbracht werden, in welcher Qualität die Prozessziele erfüllt werden;
- i. **Kontinuierliche Verbesserung:** Nach der Analyse der Kennzahlen und Messgrößen implementiert das Unternehmen Verbesserungen.

6.1. Standards

6.1.1. eduQua

Als Qualitätssicherungssystem für Weiterbildungsstätten ist eduQua etabliert. Weitere Informationen finden Sie unter www.eduqua.ch.

6.1.2. ISO 9001

ISO ist im Ursprung eine Norm, die technische Standards definiert. ISO 9001 gibt grundlegende Anforderungen an Qualitätssicherungssysteme vor, deren Spezifikation in höheren ISO-Nummern ausgedrückt wird. Die nachfolgende Auflistung gibt einen Ausschnitt der ISO-9001-Checkpunkte wieder.

4 Kontext der Organisation

- *Wir kennen, verstehen und berücksichtigen alle wichtigen Informationen aus unserem Umfeld (Markt, Gesetze (wie z.B. Verordnung, asa Richtlinien), Wettbewerb usw.).*
- *Wir kennen die Erwartungen unserer wichtigsten Interessengruppen und berücksichtigen diese in unserer Strategie.*
- *Die Prozesse unserer Organisation sind definiert und deren Beziehungen zueinander aufgezeigt.*
- *Alle Prozesse werden wirkungsvoll gemanagt.*

5 Führung

- *Alle Führungsverantwortlichen sind glaubwürdige Vorbilder bezüglich Führungsverhalten und Kundenorientierung.*
- *Leitbild: Der Zweck und die langfristigen Ziele unserer Organisation sind definiert und allen Personen in der Organisation bekannt. Wir haben verpflichtende Spielregeln festgehalten und halten diese gewissenhaft ein.*
- *Alle Mitarbeitenden kennen ihre Aufgaben, wissen wozu sie befugt sind und wofür sie die Verantwortung tragen (Prozesseigner, Mitarbeitende).*

6 Planung für das Qualitätsmanagementsystem

- *Mögliche Risiken für unsere Organisation sind bekannt und mit entsprechenden Massnahmen ist der Umgang damit definiert.*
- *Chancen, die sich uns bieten, nutzen wir bewusst.*
- *Wir definieren klare, erreichbare Ziele und arbeiten bewusst darauf hin.*
- *Wir setzen Änderungen in unserer Organisation systematisch und geplant um.*

7 Unterstützung

- *Wir verfügen über die richtigen, qualifizierten Mitarbeitenden.*
- *Wir verfügen über die notwendige Infrastruktur zum wirkungsvollen Erstellen und Überwachen unserer Produkte und/oder Dienstleistungen.*
- *Unsere Organisation verfügt über das notwendige Wissen und beschafft sich zusätzlich benötigtes Wissen.*
- *Wir stellen die Kompetenz und das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeitenden sicher. Wir stellen die interne und externe Kommunikation sicher und verfügen über ein gutes Dokumentenmanagement.*

8 Betrieb

- *Die Art und Weise unserer Leistungserbringung ist für unsere Kurse geeignet.*
- *Wir erfassen die Erwartungen und Anforderungen an unser Weiterbildungsangebot.*
- *Für die Entwicklung neuer Kurse wenden wir ein systematisches Projektmanagement an.*
- *Wir stellen die Qualität externer Lehrkräfte und beigezogener Materialein und Infrastruktur sicher.*
- *Mit unseren Kursen erzielen wir nachweislich die gewünschten Ergebnisse.*

9 Bewertung der Leistung

- *Wir überwachen, messen, analysieren und bewerten die Leistungserbringung unserer Organisation, die erbrachten Leistungen und die damit erreichte Kundenzufriedenheit.*
- *Wir verwenden sinnvolle Interne Audits, Hospitationen und periodische Managementbewertungen zur Überwachung, und nutzen die Ergebnisse zur kontinuierlichen Verbesserung.*

10 Verbesserung

In UNSERER Organisation werden Verbesserungen kontinuierlich umgesetzt.

7. asaQSS KVA einführen

Die Entwicklung eines asaQSS KVA kann erfahrungsgemäss vier bis neun Monate dauern. Dabei sind folgende Schritte empfohlen:

1. Entscheid zur Einführung fällen;
2. Arbeitsgruppe zusammenstellen, ev. Fachkompetenz extern beiziehen;
3. Prozesse der Organisation benennen und Prozesseigner festlegen
Lieferobjekte: Prozesslandkarte, Prozesseigner;
4. Mit den Prozesseignern die Prozessdokumentation erarbeiten
Lieferobjekt: separates Dokument «minimale Prozessdokumentation»;
5. Mit den Prozesseignern die für den Prozess notwendigen Arbeitsdokumente wie Anweisungen, Checklisten usw. bereitstellen
Lieferobjekte: Vorgabedokumente;
6. System in Kraft setzen und implementieren
Lieferobjekte: Nachweisdokumente wie Schulungsnachweise, Hospitationsberichte, Kursevaluationen, Kennzahlen, Berichte usw.;
7. Prozess der kontinuierlichen Verbesserung etablieren
Lieferobjekt: Verbesserungen mit dem Nachweis ihrer Wirksamkeit;
8. asaQSS KVA selber beurteilen
Lieferobjekt: separates Dokument «Beurteilungsinstrument für Kursveranstalter» (Checkliste, Reiter «Selbstbewertung»)
9. asaQSS KVA fremd bewerten lassen
Zur Prüfung Antragsformular «Gesuch um Anerkennung als Kursveranstalter CZV» (für neue KVA) und QSS-Unterlagen an gs-kva@asa.ch senden.
Lieferobjekt: Antragsformular, QSS-Unterlagen

8. Minimale Prozessdokumentation

Prozess	Prozessziel	Chancen / Risiken	Input	Prozesseigener	Output	Kennzahlen, Messgrößen	Interne/externe Partner
11 Führung	<ul style="list-style-type: none"> • Einwandfreie Führung • Sachkundige Überwachung des Unterrichts 		Kontext der Organisation, Rechtsgrundlagen CZV		<ul style="list-style-type: none"> • Organigramm • Leitbild, andragogische Grundsätze • Controllingkonzept, Managementbewertung • Sitzungsprotokolle • Verbesserungen • Kundenreklamationen 		
21 Kursplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Themen im Kursangebot präzisiert • Durchführungen sind geplant • Genügend Lehrkräfte bereithalten 				<ul style="list-style-type: none"> • Kursangebot (Termine) • Lehrkräfteplanung 		
22 Ausschreibung Akquisition	<ul style="list-style-type: none"> • Kurse anbieten • Anmeldungen generieren 				<ul style="list-style-type: none"> • Kursangebot (Lektionenzahl, Inhalt, Kosten, Anzahl Teilnehmende) • Art der Kursbescheinigung • Anmeldeverfahren, AGB • Teilnahmebedingungen 		
23 Auftragsabwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmende gut informieren • Effiziente, verlässliche Administration 		Anfragen Buchungen		<ul style="list-style-type: none"> • Einladung/Bestätigung an Teilnehmende • Durchführung (Abgesagt, garantiert, ausgebucht) 		
25 Kursdurchführung	<ul style="list-style-type: none"> • Kursziele erreichen • Kurse verbessern 		Teilnehmerliste Kursunterlagen		<ul style="list-style-type: none"> • Feedbackkonzept (für Lehrkräfte) • Evaluationskonzept, • Kursauswertungen und • Verbesserungsvorschläge 		
31 Neue Kurse entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden sicherstellen 				<ul style="list-style-type: none"> • Methodisch Didaktisches Konzept 		
32 Erste Durchführung					<ul style="list-style-type: none"> • Kursreview, Massnahmenkatalog 		

41 Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Personen, Lehrkräfte und Kurse weiterentwickeln 				<ul style="list-style-type: none"> • Weiterbildungsleiter • Hospitationskonzept (inklusive Planung und Durchführung) • Hospitationsnachweise • Anforderungsprofil für Lehrkräfte • Weiterbildungskonzept für Lehrkräfte und Mitarbeitende • Liste der Lehrkräfte mit Ausbildung/Qualifikation A) + B) • Aus- und Weiterbildungsplanung und -nachweise je Lehrkraft 		
42 Buchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzielle Führung der Organisation 				<ul style="list-style-type: none"> • Berichte 		
43 IT	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbare Systeme, gesicherte Daten 				<ul style="list-style-type: none"> • Funktionierende IT-Infrastruktur 		
44 Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignetes Unterrichtslokal und -material bereitstellen 				<ul style="list-style-type: none"> • Theorieräume • Praktische Trainingsmöglichkeiten 		

Ziele aus der CZV Art. 21

Diese Liste muss organisationsspezifisch in folgenden Punkten bearbeitet und ergänzt werden:

- Prozesslandkarte anpassen
- Tabelle nach den definierten Prozessen strukturieren
- Prozesselemente bearbeiten
mögliche Reihenfolge:
 1. Prozesseigner
 2. Output
 3. Prozessziel
 4. Chancen und Risiken
 5. Kennzahlen, Messgrößen
 6. Input
 7. Interne / externe Partner
- Arbeitsdokumente (Arbeitsanweisungen, Richtlinien, Checklisten, ...) den Prozessen zuordnen
→ Speicherung in einem Ordner (elektronisch oder Papier) je Prozess