

Qualitätsmanagementhandbuch  
Überbetriebliches Ausbildungszentrum  
Wittlich



Max-Planck-Str. 1  
54516 Wittlich

Tel.: 06571 / 9787 0  
E-Mail: [info@ueaz-wittlich.de](mailto:info@ueaz-wittlich.de)

## Inhaltsverzeichnis und Verwendungshinweis

<b>1</b>	<b><i>Wir stellen uns vor</i></b>	<b>3</b>
1.1	Historie	3
1.2	Qualitätspolitik	5
<b>2</b>	<b><i>Umfang des Systems</i></b>	<b>10</b>
2.1	Geltungsbereich	10
2.2	Verbindlichkeit	11
2.3	Das Unternehmen im Kontext	11
2.4	Chancen und Risiken	11
<b>3</b>	<b><i>Organisation</i></b>	<b>12</b>
3.1	Aufbauorganisation	12
<b>4</b>	<b><i>Struktur des Qualitätsmanagementsystems</i></b>	<b>13</b>
4.1	Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	13
4.2	Dokumente und Aufzeichnungen	14
4.3	Prozessorientierter Ansatz	14
<b>5</b>	<b><i>Prozessorientierter Ansatz</i></b>	<b>16</b>
5.1	Allgemeines	16
5.2	Führungsprozesse	16
5.3	Kernprozesse	16
5.4	Unterstützungsprozesse	16

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch, nachfolgend QMH genannt, beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen, Tätigkeiten und Instrumente zur Sicherung der Qualität jeglichen Handelns des *Überbetrieblichen Ausbildungszentrum Wittlich (ÜAZ-Wittlich)*. Das in diesem Dokument beschriebene Qualitätsmanagementsystem, im Folgenden QMS genannt, setzt die Forderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 um.

Die jeweils aktuelle Version des QMH kann im Intranet (MS Teams) oder über die Webseite <http://www.ueazwittlich.de> angezeigt, heruntergeladen und ausgedruckt werden. Auf originale Papierexemplare wird aus Gründen des Umweltschutzes verzichtet.

<sup>1</sup>Um ein flüssiges Lesen zu ermöglichen, wird ausschließlich die männliche Form genutzt. Damit sind ausdrücklich immer alle Geschlechter gemeint.

# 1

## 1 Wir stellen uns vor

### 1.1 Historie

Damals

und

Heute

- 1971** Gründung des Zweckverbandes Überbetriebliches Ausbildungszentrum Wittlich durch den Landkreis Bernkastel-Wittlich, die Industrie- und Handelskammer Trier und die Handwerkskammer Trier
- Neubau des Bildungszentrums in der Max-Planck-Straße
- 1981** Erweiterung des Produktportfolios mit dem Berufsfeld Holztechnik
- Einrichtung eines Wohnheims zur Umsetzung einer zweijährigen Berufsvorbereitung
- 1993** Bezug weiterer Werkstatträume in der Otto-Hahn-Straße
- 2001** Fertigstellung der Umbau- und Erweiterungsmaßnahme in der Max-Planck-Straße
- Erweiterung des Produktportfolios mit dem Berufsfeld Informations- und Telekommunikationstechnik
- 2005** Beginn der Kooperation mit der ARGE Bernkastel-Wittlich
- 2007** Einstieg in die Ausbildung zum Industriemeister Metall und die Vorbereitungskurse zur AEVO in Kooperation mit der IHK Trier
- 2008** Einstieg in den dualen Studiengang Bachelor of Engineering
- 2009** Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000
- 2010** Zusammenlegung der 3 Standorte an den Standort Max-Planck-Str. 1
- Umfangreiche Modernisierung des Maschinenparks
- 2011** Eröffnung der ÜAZ-Kantine (Lernfeld für den Ausbildungsgang Hauswirtschaft)
- 40 Jahre ÜAZ-Wittlich mit Technologietagen und Tag der offenen Tür
- 2012** Zertifizierung des Weiterbildungsangebotes „IHK-Fachkraft für CNC-Technik“
- 2013** Zertifizierung von „Berufsanschlussfähigen Teilqualifikationen“ im Bereich Metall- und Elektrotechnik

Damals  
und  
Heute

- 2014** Anpassung der Organisationsstruktur  
Qualifizierungsprojekt in der JVA Wittlich
- 2015** Im August führt das ÜAZ-Wittlich mit einer BaE-Maßnahme den kaufmännischen Bereich ein
- 2016** Investitionen im Rahmen des „Sonderprogramm ÜBS-Digitalisierung“ Förderlinie 1  
Investition im Rahmen der Digitalisierung von Ausbildungsstätten  
Im September beginnt in Kooperation mit dem JC BKW die erste Flüchtlingsmaßnahme mit berufsbezogenem Deutschunterricht
- 2017** Einstieg in die Ausbildung „Industriemeister Elektrotechnik“ in Kooperation mit der IHK Trier  
Rezertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015
- 2018** Einstieg in die „Inklusive Ausbildung“ im Rahmen des persönlichen Budgets von behinderten oder gleichgestellten Auszubildenden  
Einstieg in die Ausbildung „Geprüfter Wirtschaftsfachwirt“ in Kooperation mit der IHK
- 2019** Investitionen im Rahmen des „Sonderprogramm ÜBS-Digitalisierung“ Förderlinie 2  
Einstieg in das vom Bildungsministerium geförderte Projekt „Übergangcoach“  
Erste Angebote von Prüfungsvorbereitungskursen im kfm. Bereich in Kooperation mit der IHK-Trier
- 2020** Umfangreiche Umstrukturierungen im Bereich der Werkstätten und der Qualifizierungsangebote durch die Corona-Pandemie.
- 2021** 50 Jahre ÜAZ-Wittlich
- 2022** Anpassung der Organisationsstruktur  
Umsetzung des Projektes „Ausbildung 4.0“ im Rahmen der Digitalisierung des ÜAZ

## 1.2 **Qualitätspolitik**

Das *Überbetriebliche Ausbildungszentrum Wittlich* ist ein modernes Dienstleistungsunternehmen, das praxisorientierte Aus-/ Weiterbildung und Qualifizierung anbietet.

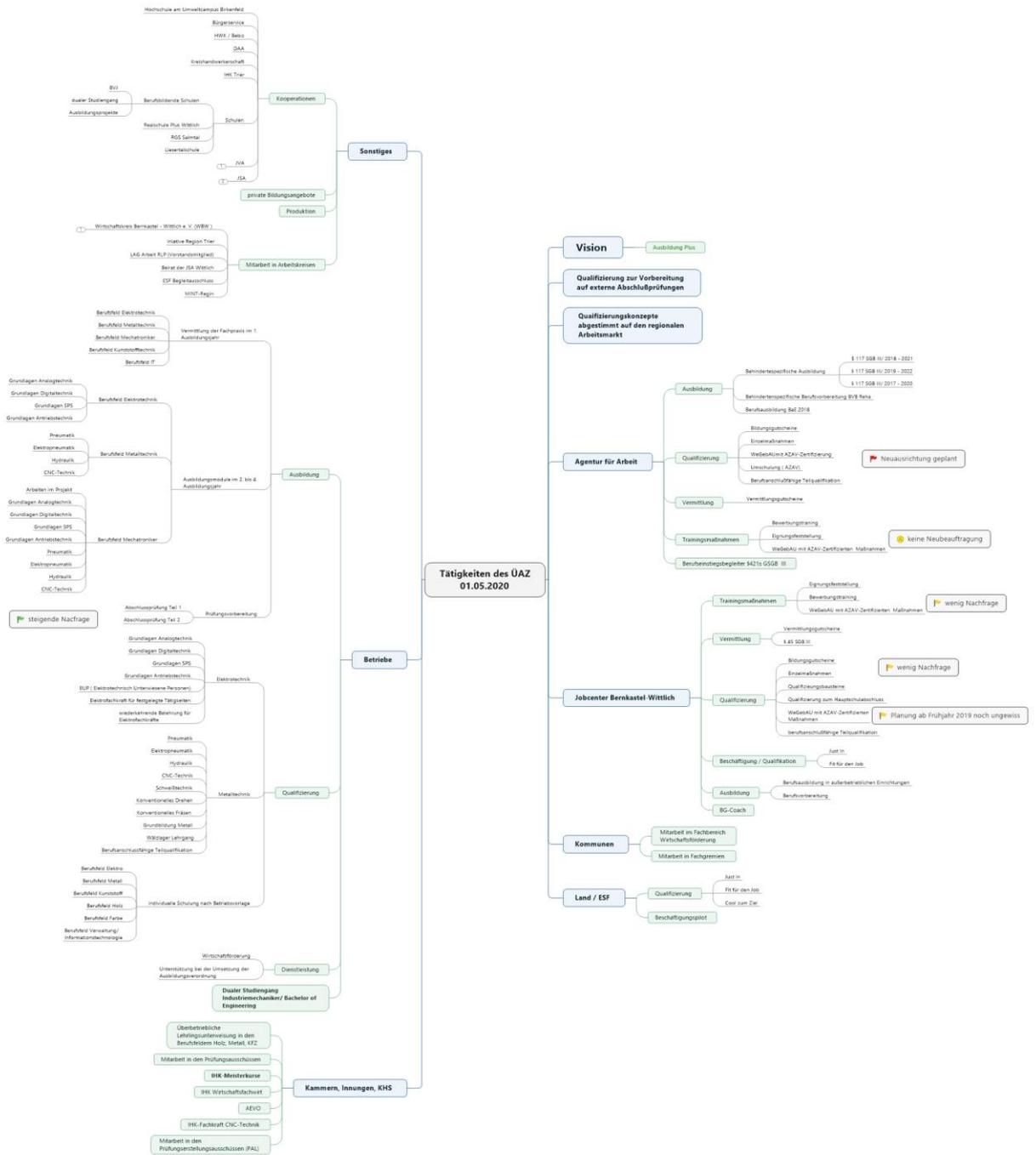
Basis für die erfolgreiche Arbeit unserer Einrichtung waren in den 70er Jahren die Mitarbeiter, die im neu eingerichteten Gebäude in der Max-Planck-Straße in Wittlich Auszubildende und Umschüler im Fachbereich Metall- und Elektrotechnik theoretisch und praktisch unterrichteten. Dies trifft auch heute noch zu, der Unterricht wird aber zusätzlich durch einen stärker technologisierten Maschinenpark gestützt.

Aktuell beschäftigt das *ÜAZ-Wittlich* ca. 40 Mitarbeiter und Honorarkräfte in den Berufsfeldern Metall-, Kunststoff- und Holztechnik, Farb- und Raumgestaltung, Hauswirtschaft, Elektrotechnik, im Bewerbungs- und Vermittlungssektor sowie im Verwaltungsbereich. Aktuell werden in verschiedenen Fachbereichen insgesamt bis zu 200 Teilnehmerplätze vorgehalten. Viele Teilnehmer streben einen Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf an.

Wie sich an vielen Begriffen der DIN EN ISO 9000 Normen leicht erkennen lässt, liegen die Ursprünge der Normenreihe in der Produktionsindustrie. Das oberste Ziel einer Unternehmung ist es, Leistungen bzw. Produkte zu erstellen. Die Portierung des Begriffes „Produkt“ vom Ursprungsbereich der Norm in den Bereich Bildung ist uns anfangs schwer gefallen. Geht man jedoch davon aus, dass ein Produkt das Ergebnis der Kombination der Produktionsfaktoren Arbeit, Betriebsmittel und Werkstoffe ist und dehnt man die Definition dieser Begriffe aus, so sehen wir im Wesentlichen die Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf als unser Kernprodukt. Für diese Produktfamilie bieten wir eine Vielzahl an Maßnahmekonzepten an, die vom Kundenwunsch abhängig sind.

Dementsprechend ergibt sich folgendes Produktportfolio:

Was bedeutet der Begriff Produkt für uns?



Human  
Capital  
oder  
das Kapi-  
tal in den  
Köpfen



Industriemechaniker



Elektroniker



Qualifizierung



Kaufmännische  
Berufe



Maler u. Lackierer



Tischler



Haushaltsnahe  
Dienstleistungen



Metallbauer

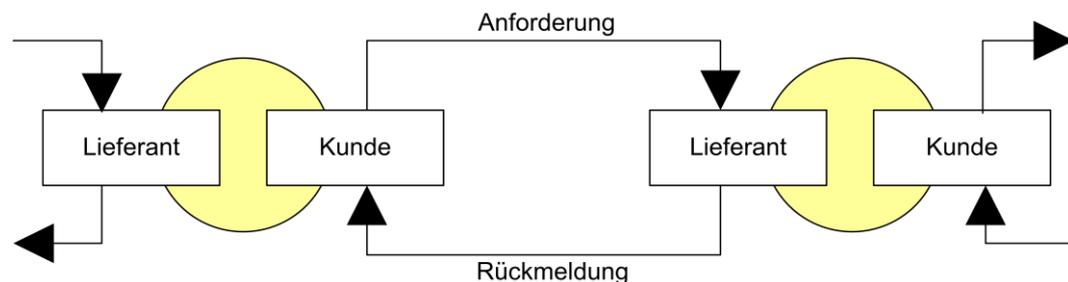
Der Kunde  
ist  
König

Voraussetzung für die qualitativ hochwertige Realisierung vorhandener Produkte und die marktorientierte Entwicklung neuer Produkte, die das Ziel einer dauerhaften Kundenbindung haben, sind hoch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Aus diesem Grund nimmt die Personalförderung einen besonders großen Stellenwert unter den vielfältigen Führungsaufgaben ein. Wir ermitteln in regelmäßigen Sitzungen der Geschäftsführung mit den Teamleitern sowie in den Teamsitzungen der einzelnen Geschäftsbereiche systematisch die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und leiten hieraus Optimierungsbedarfe ab. Die Dokumentation erfolgt durch das Protokoll der jeweiligen Sitzung.

Das ÜAZ-Wittlich identifiziert für sich drei Kundengruppen. Dies sind:

- Auftraggeber
- Lehrgangsteilnehmer und
- Interne Mitarbeiter.

Unter Bedingungen eines Käufermarktes ist eine Abhängigkeit vom Kunden gegeben, die sich unmittelbar auf das Unternehmen auswirkt. Prozessorientierung ist für uns ein entscheidender Erfolgsfaktor für konsequent gelebte Kundenorientierung. Dieses auf den Kunden ausgerichtete Denk- und Handlungskonzept tangiert aber nicht nur unsere externen Kunden, es spiegelt sich auch in den internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen wieder. Damit richten wir unser Handeln bereits heute auf Anforderungen der Zukunft aus. In einer Studie der Universität Trier, bei der Unternehmen über die zukünftige Relevanz der Kundenorientierung befragt wurden, prognostizieren 72,7 Prozent der Unternehmen eine wachsende Bedeutung des Bereiches Prozessmanagement. Weiterhin messen 85,2 Prozent der Befragten einer schnellen und effizienten Bedienung von Kundenwünschen und Anforderung eine wachsende Bedeutung zu. Auch unsere Kunden werden strukturiert befragt um eine noch höhere Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte zu erreichen und damit eine höhere Zufriedenheit zu gewährleisten.



Unsere Erfolgsfaktoren:

- Erfahrung und Anerkennung seit 1971
- Knowhow und Kompetenz in den Ausbildungsstätten  
Verbandsmitglieder: IHK, HWK, und der Landkreis Bernkastel-Wittlich
- Kompetente Netzwerkpartner
- Hohe Kompetenzzuweisung durch unsere Kunden
- Projekte mit Modellcharakter für das Land Rheinland-Pfalz
- Moderne technische und mediale Ausstattung
- Schnelle und flexible Reaktion auf Kundenanforderungen in unseren Kompetenzbereichen
- Regelmäßige und intensive Kontakte zu Industrie und Handwerk

Die DIN EN ISO 9001:2015 beschreibt im Normkapitel 8.5.3 den Umgang mit dem Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter. Beim ÜAZ-Wittlich wird auf dieses Normkapitel nicht näher eingegangen, da wir zur Dienstleistungserbringung kein Kundeneigentum verwenden. Es wird jedoch sichergestellt, dass jeder Teilnehmer oder externe Anbieter in unserem Haus auf Wunsch einen abschließbaren Spind für private Gegenstände erhält.

„Qualität gehört zu dem, wovon auf vielfältige Art gesprochen wird.“  
(Aristoteles)

management by objectives oder Führen mit Zielen

Von strategischen Unternehmenszielen hin zu operativen Prozesszielen

Die Definition des „Qualitätsmanagementsystem“ findet sich in der Norm DIN EN ISO 9000:2015:

Ein Qualitätssicherungssystem (QM-System) ist ein Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.

Der QMB wird durch die Geschäftsführung ernannt. Die Befugnisse und Vertretungsregelungen sind in der Stellenbeschreibung QMB beschrieben.

Um unser Qualitätsmanagementsystem nach außen hin darstellen zu können, erfüllen wir die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Als Nachweis der Konformität unserer Arbeitsabläufe mit den von uns dokumentierten relevanten Prozessen und den Forderungen der Norm dient die Zertifizierung des Systems durch eine akkreditierte Prüfstelle. Weitergehende Forderungen wie zum Beispiel Gesetze, Richtlinien, Direktiven, Verordnungen, Dienstanweisungen werden ebenfalls bei der Zertifizierung berücksichtigt.

Unsere strategischen, unternehmensweiten Ziele lauten wie folgt:

Gewährleistung einer Begeisterungsqualität für alle Kunden

Ständige Verbesserung

Hohe Qualifikation und Zufriedenheit der eigenen Mitarbeiter

Stärkung unserer Kompetenzen in vorhandenen Marktsegmenten

Sicherung aller Arbeitsplätze

Strukturierte Kommunikation

Ausbau der Kooperation mit verschiedenen Bildungseinrichtungen

Senkung der Kosten

Systematische Kontakte zu den Kooperationspartnern in Industrie und Handwerk

Jeder Mitarbeiter kann die eigens für das Team, in dem er arbeitet, konzipierten operativen Zielvereinbarungen in die strategischen Ziele einordnen und sich so mit dem *Überbetrieblichen Ausbildungszentrum Wittlich* identifizieren. Weiterhin sind auch persönliche Zielvereinbarungen möglich, die sich mit den Anforderungen des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD) decken.

Die persönliche Entwicklung des MA/Dozenten wird im Rahmen einer Hospitation erfasst.



Wissens-  
manage-  
ment der  
Organisa-  
tion

Die berufliche Tätigkeit im Überbetrieblichen Ausbildungszentrum bedingt eine hohe fachliche Qualifikation unserer Mitarbeiter.

Um den hohen Wissensstand innerhalb der Organisation zu halten, sind unsere Mitarbeiter bei der Umsetzung der operativen Ziele in Teams organisiert. In regelmäßigen Besprechungen werden Informationen, Erfahrungen und Resultate untereinander ausgetauscht, ausgewertet und dokumentiert. Anschließend werden die Ergebnisse auf dem entsprechenden Laufwerk elektronisch hinterlegt.

Somit wird sichergestellt, dass dem Team jederzeit alle fachlich relevanten Informationen zur Verfügung stehen. In kurzfristigen Vertretungsfällen können Zugriffsrechte über das Intranet beim Administrator beantragt werden. Das vorhandene Fachwissen der Mitarbeiter ist durch entsprechende Nachweise in der Personalakte dokumentiert. Eine Liste dazu wird aktuell durch die Verwaltung vorgehalten. So können wir, mit diesen oft speziellen fachlichen Präferenzen, zielgerichtet den individuellen Bedürfnissen und Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden.

Datenbanken sichern nicht nur die Kommunikation zu unseren Auftraggebern, sondern sind auch Schnittstellen zum Wissensmanagement der entsprechenden Organisationen. Mit dieser Unterstützung schaffen wir vernetztes Wissen, vereinheitlichen unsere Arbeitsabläufe und schaffen Synergieeffekte in Bezug auf die operativen Prozessabläufe.

Von stra-  
tegischen  
Unter-  
nehmens-  
zielen hin  
zu operati-  
ven Pro-  
zesszielen

Die Vereinbarungen sind in Stellenbeschreibungen verankert und

**S** → spezifisch  
**M** → messbar  
**A** → anspruchsvoll  
**R** → realistisch  
**T** → terminiert  
definiert.

# 2

## 2 Umfang des Systems

### 2.1 Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des in diesem Qualitätsmanagementhandbuch und den mit geltenden Unterlagen beschriebenen Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf unser gesamtes Unternehmen.

## 2.2 Verbindlichkeit

Alle Festlegungen innerhalb des QMH und der aufgeführten mitgeltenden Unterlagen sind verbindliche Anweisungen. Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiter zur Anwendung aller getroffenen Festlegungen. Innerhalb der laufenden Prozesse sind die notwendigen kundenbezogenen und gesetzlichen Anforderungen umzusetzen.

Ergeben sich Widersprüche oder sind einzelne Teile nicht anwendbar, so entscheidet der Qualitätsmanagementbeauftragte in Abstimmung mit der Geschäftsführung über das weitere Vorgehen.

## 2.3 Das Unternehmen im Kontext

Neben der Definition der Kunden für das ÜAZ-Wittlich wird die Einbettung der Organisation in ein Systemumfeld regelmäßig im Managementreview beleuchtet.

Hierzu wird systematisch im Managementreview eine Umfeldanalyse „F03.01“ durchgeführt.



Beispieldarstellung, die aktuellen Analysen können bedarfsgerecht hiervon abweichen

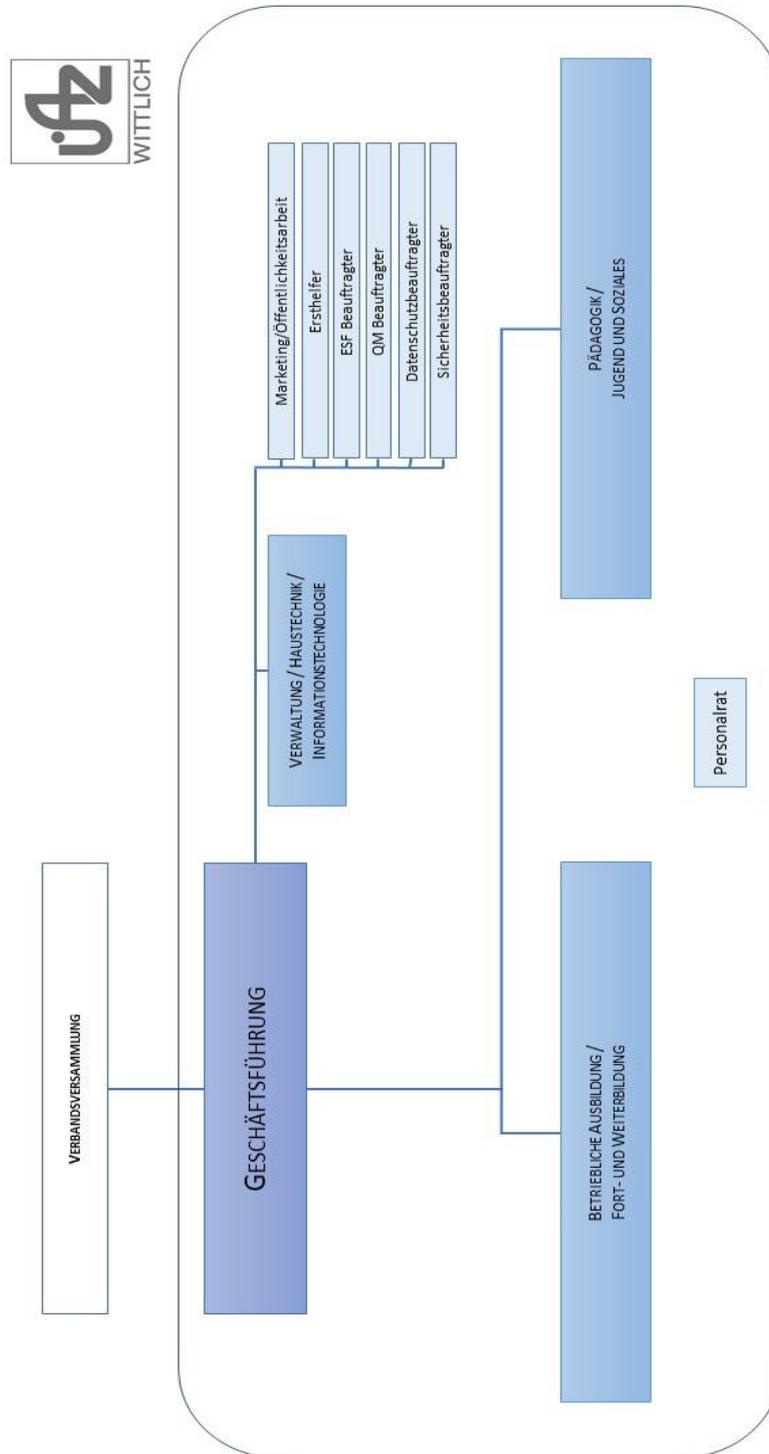
## 2.4 Chancen und Risiken

Aufbauend auf die Umfeldanalyse wird mittels einer SWOT-Analyse „F03.02“ ein Stärken-Schwächen-Profil erstellt, das in seiner Auswertung zu einer Darstellung der Chancen- und Risiken sowohl im operativen Geschäft wie auch in den einzelnen Prozessen führt. Hieraus wird ein Handlungsplan erstellt. Das Ergebnis fließt in die Festlegung der Ziele des ÜAZ-Wittlich ein.

# 3

## 3 Organisation

### 3.1 Aufbauorganisation



# 4

## 4 Struktur des Qualitätsmanagementsystems

### 4.1 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

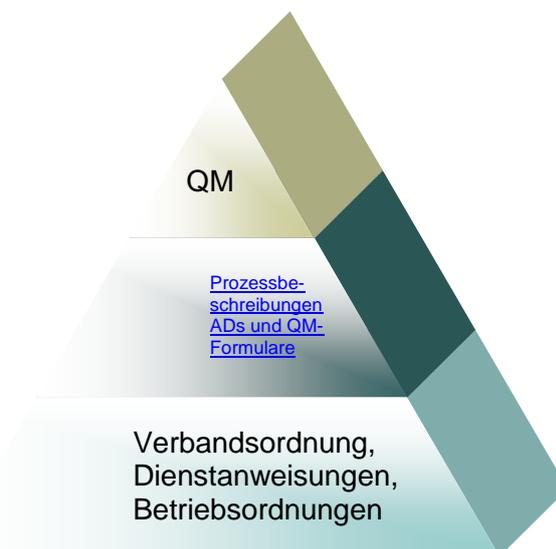


Abb.: Dokumentenpyramide  
(AD = verbindliches Arbeitsdokument)

Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) in der Kurzfassung ist für unsere Kunden frei zugänglich und beinhaltet keine sensiblen Informationen. Es beschreibt das im Unternehmen bestehende und wirkende Qualitätsmanagementsystem.

Die Prozessbeschreibung dient überwiegend als internes Leitungsinstrument und ist für jeden MA im Intranet abrufbar. Sie regelt detailliert die wichtigsten Abläufe sowie deren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Wir gestalten unsere Prozessbeschreibungen in Form von Flussdiagrammen.

Alle QM-relevanten Dokumente sind im Intranet (MS Teams) sowie im Hausnetz im Laufwerk QM und seinen Unterordnern abgelegt. Die Nutzung dieser Dokumente ist verbindlich. Eine Erkennbarkeit der Dokumente ist durch die von „Office“ in der Fußzeile automatisch vergebene Versionsnummer gegeben.

Viele QM-Systeme beschreiben als Basis der Dokumentenpyramide (3) Arbeitsanweisungen, Organisationsanweisungen, Sicherheitsanweisungen und/oder Prüfanweisungen. Als Unternehmen des öffentlichen Dienstes gelten für das *Überbetriebliche Ausbildungszentrum Wittlich* abweichende Bezeichnungen, letztendlich haben die Dokumente dieser Ebene aber die gleiche Aufgabe wie oben Genannte. Sie enthalten Instruktionen zu Vorgängen und Abläufen in differenzierterer Form als die Prozessbeschreibungen. In unserem Hause existiert so zum Beispiel die "Dienstanweisung Arbeitszeit".

Die Norm fördert die Wahl eines prozessorientierten Ansatzes

#### **4.2 Dokumente und Aufzeichnungen**

Für die Erstellung und Pflege des Qualitätsmanagementhandbuches sowie für die Planung, Überwachung, Aktualisierung, Verteilung, Einziehung und Archivierung der Dokumente des QMS ist der Qualitätsmanagementbeauftragte des Unternehmens genauso zuständig wie für die Organisation und Durchführung von Audits und der Weiterbildung innerhalb des QMS. Das genaue Vorgehen ist in den entsprechenden Prozessbeschreibungen und ADs geregelt.

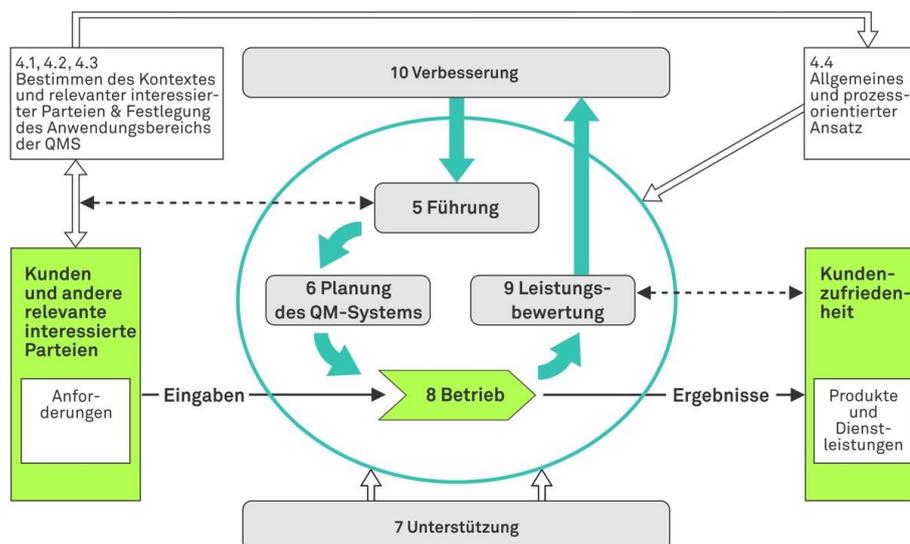
Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, ausschließlich nach den gültigen Unterlagen des QMS vorzugehen. Sollte zum Beispiel der in einer Prozessbeschreibung geschilderte Arbeitsablauf in der Realität nicht mehr durchführbar sein, bedingt durch die ständige Anpassung an sich permanent ändernde Anforderungen, so sind alle Mitarbeiter verpflichtet, den QMB darüber zu unterrichten. Die jeweils aktuelle und gültige Version der gesamten Dokumentation des QMS befindet sich im Intranet (MS Teams) des ÜAZ-Wittlich in digitaler Form. Auf der Webseite des ÜAZ-Wittlich wird lediglich das QMH, also das vorliegende Dokument, veröffentlicht. Die Dokumentation erfolgt ausschließlich online. Eine Freigabe wird durch ein Sitzungsprotokoll oder per Mail vorgenommen. Die Entscheidung zu notwendigen Änderungen erfolgt ausschließlich durch die GF oder den QMB. Die Aktualität des QMH wird jährlich durch den QMB überprüft, wenn notwendig angepasst und durch die Geschäftsführung freigegeben.

#### **4.3 Prozessorientierter Ansatz**

Das Organigramm im Kapitel 3 stellt die Aufbauorganisation unseres Unternehmens dar und ist Ergebnis einer vertikalen hierarchischen Betrachtung. Dem gegenüber steht die horizontale Betrachtungsweise, die einen ganzheitlichen Blick auf das Unternehmen ermöglicht. Die Aufbauorganisation rückt im Rahmen dieses Perspektivenwechsels in den Hintergrund, die Ablauforganisation tritt in den Fokus.

Die Norm erklärt das Folgende: " Damit eine Organisation wirksam funktionieren kann, muss sie zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten bestimmen, leiten und lenken. Eine oder mehrere Tätigkeiten, die Ressourcen verwenden und die ausgeführt werden, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, können als Prozess angesehen werden."

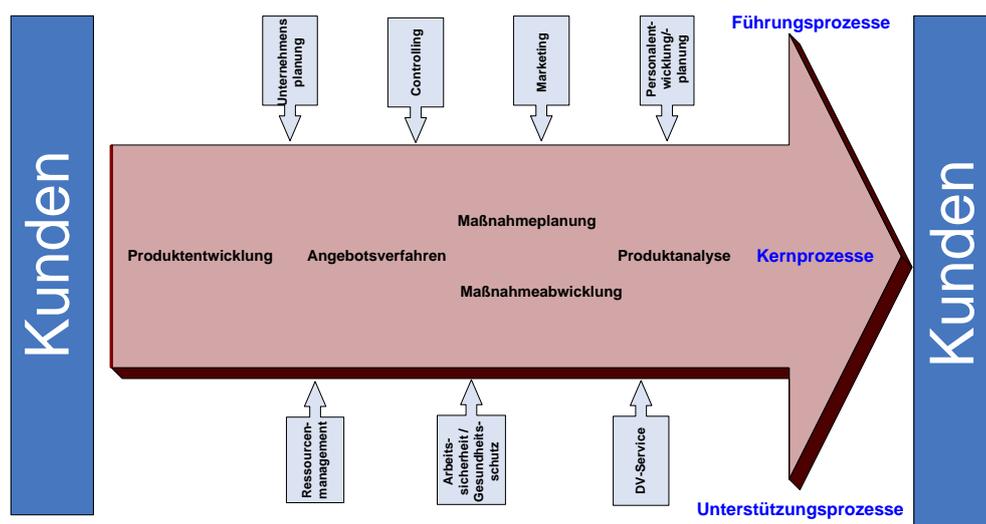
In der Norm DIN EN ISO 9001:2015 wird das folgende Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems mit seinen Wechselwirkungen beschrieben:



Bedeutende Arbeitsabläufe bzw. Prozesse sind in Form von Prozessbeschreibungen verbindlich dokumentiert. Für das ÜAZ-Wittlich ergibt sich folgendes Geschäftsprozessmodell:

Unsere Geschäftsprozesse sind vollständig auf den Kunden ausgerichtet

## Geschäftsprozessmodell Überbetriebliches Ausbildungszentrum Wittlich



# 5

## 5 Prozessorientierter Ansatz

### 5.1 Allgemeines

[Prozessbeschreibungen](#), [verbindliche Arbeitsdokumente \(AD\)](#) und mitgeltende Dokumente zu den Prozessen sind im Intranet (MS Teams) des ÜAZ-Wittlich in aktueller Form hinterlegt.

Ungültige Dokumente werden entsprechend der [Dokumentenmatrix](#) im Ordner „[Archiv](#)“ archiviert.

### 5.2 Führungsprozesse

[Unternehmensplanung](#)

[Controlling](#)

[Marketing](#)

[Personalentwicklung/ -planung](#)

### 5.3 Kernprozesse

[Produktentwicklung](#)

[Angebotsverfahren](#)

[Maßnahmeplanung](#)

[Maßnahmeabwicklung](#)

[Produktanalyse](#)

### 5.4 Unterstützungsprozesse

[Ressourcenmanagement](#)

Zu den Verfahren der Ressourcenplanung und –sicherung gehören die Bedarfserhebung, Beschaffung, Einsatzplanung und die Bestandssicherung in den Bereichen Räume, Ge- und Verbrauchsgüter.

Diese Verfahren fließen als Input in den Prozess der Unternehmensplanung ein.

[Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz](#)

[DV-Service](#)

Im Zusammenhang mit den Kernprozessen sind insbesondere die mitgeltenden Dokumente im Ordner AD07.01 bis AD07.xx zu beachten, da sie zur Umsetzung der Kernprozesse wesentlich beitragen.