QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH

Fahrschule Karlsplatz e. U.

Karlsplatz 2

1010 Wien

	Funktion	Name	Datum	Unterschrift
erstellt	Qualitätsbeauftragter und Auditor	Dr. Norbert Hartl	19.12.2012	m.p.
geprüft	Risk Manager	Ing. Martin Labuda	07.01.2013	m.p.
freigegeben	CEO	Ing. Oliver Bennier	01.03.2013	m.p.

Qualitätsmanagement Handbuch

Fahrschule Karlsplatz e. U.

Inhalt Seite

Einleitung....1

1 Vorwort....2

2 Anwendungsbereich....3
2.1 Dokumentenhierarchie....3
2.2 PDCA-Zyklus....4

3 Verantwortung der Leitung....5
3.1 Verpflichtung der Leitung....5
3.2 Bekenntnis der Leitung....6
3.3 Risk management....7

4 Organigramm....8

5 Qualitätspolitik....9
5.1 Qualitätsziele....10
5.2 Prozesslandkarte....11

6 Messgrössen....12
6.1 Gruppe Kandidaten....12
6.2 Gruppe Infrastruktur....12
6.3 Gruppe Mitarbeiter....13
6.4 Gruppe Werbung....13
6.5 Gruppe Sicherheit....14

7 Prozessbeschreibungen....15
7.1 Führungsprozesse....15
7.1.1 strategisch planen....15
7.1.2 operativ planen....15
7.1.3 Personal entwickeln....15
7.1.4 Kommunikation durchführen....16
7.1.5 Werbung betreiben....16
7.2 Kernprozesse....16
7.2.1 Erstkontakt durchführen....16
7.2.2 Ausbildung organisieren....16
7.2.3 Kandidat ausbilden....16
7.2.4 Mehrphasenausbildung absolvieren....17
7.3 Unterstützungsprozesse....17
7.3.1 Administration führen....17
7.3.2 Informationen erfassen....17
7.3.3 Veranstaltungen organisieren....18
7.3.4 Ressourcen koordinieren....18
7.3.5 Personal ausbilden....18

7.3.6 Sicherheit gewährleisten 18
7.4 Messungs- und Steuerungsprozesse 19
7.4.1 Umfragen auswerten 19
7.4.2 Tätigkeit monitoren 19
7.4.3 Qualitätsbeauftragen Jour fixe 19
7.4.4 Audits durchführen 19

8 Abkürzungen und Begriffe 20

9 Literatur & grundlagen 21

EINLEITUNG

Bereits seit 1938 begleitet die Fahrschule Karlsplatz ihre Schüler an ihr Ziel - den Führerschein.

Traditionsreich und doch immer am Puls der Zeit ist die Fahrschule Karlsplatz mittlerweile eine der führenden Fahrschulen Österreichs und feiert schon das über 70 jährige Jubiläum.

Ziel dieser Aktivität ist die Schaffung, der Betrieb und die Aufrechterhaltung und stete Verbesserung einer qualitativ höchststehenden Fahrschulausbildung, die systematisch und nach dem KVP-Prinzip (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) iterativ vorgehend und mit integriertem QMS (Qualitätsmanagementsystem) und RMS (Risikomanagementsystem) alle Fähigkeiten und Kenntnisse zum sicheren Lenken eines Kraftfahrzeuges vermittelt.

Aufgrund verschiedener Gegebenheiten hat sich in Österreich bis heute eine Situation entwickelt, die von großen Qualitätsunterschieden, Preisunterschieden und regional stark differierender Durchkommensquoten bei den Fahrprüfungen geprägt ist.

Die in diesem QMS-Handbuch beschriebenen Prozesse, Qualitätsziele, Ressourcen und deren Einsatz, Zuständigkeiten und die im RM-HB formulierten KPIs dienen dem strategischen Ziel der praktischen Realisierung der stets verbesserten Straßenverkehrssicherheit und mithin der Vision, Österreich zu einem Topsicherheitsland mit den wenigsten Verkehrsunfällen zu machen.

Soweit in diesem Handbuch personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form enthalten sind, beziehen sich diese auf Frauen wie Männer in gleicher Weise.

1 VORWORT

TQM (total Quality Management) setzt eine reife Fehlerkultur und den Willen aller Systempartner zur ständigen Verbesserung voraus.

Das systematische und normengerechte Vorgehen des in diesem QM-HB beschriebenen QMS stellt dabei die Erfüllung des „Standes der Technik“ sicher und versucht insbesondere durch die Einbindung aller Mitwirkenden, durch exakte Dokumentation, Kommunikation und Festlegung der relevanten Ziel- und Messgrößen, sowie durch die Implementierung eines permanenten PDCA-Zyklus unter Berücksichtigung des Humanfaktors das QMS so lebensnahe und praxisorientiert zu gestalten, dass es von der Unternehmensleitung gleichermaßen „gelebt“ werden kann wie von sämtlichen Mitarbeitern, Kunden und deren Angehörigen.

Das QM-Handbuch beschreibt dabei die zu steuernden Prozesse mit ihrem Mehrwert, ihren qualitätsbezogenen Messgrößen, den Ansätzen der steten Verbesserung und alle dazu notwendigen Ressourcen.

2 ANWENDUNGSBEREICH

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt Struktur und Abläufe des Systems Fahrausbildung und umfasst daher die Wirkungsbereiche der Qualitätsfahrschule Karlsplatz.

Das Qualitätsmanagementhandbuch ist ausschließlich in der im Intranet der Gesellschaft („die Fahrschule Karlsplatz“) Version aktuell und ist dort allen Mitarbeitern und Projektpartnern zugänglich.

Die Information über Aktualisierungen erfolgt via mail durch den Leiter der Fahrschule Karlsplatz. Bei Vorliegen einer Aktualisierung sind alle Mitarbeiter verpflichtet, ältere Versionen (Ausdrucke, Downloads etc.) als ungültig zu kennzeichnen.

2.1 Dokumentenhierarchie

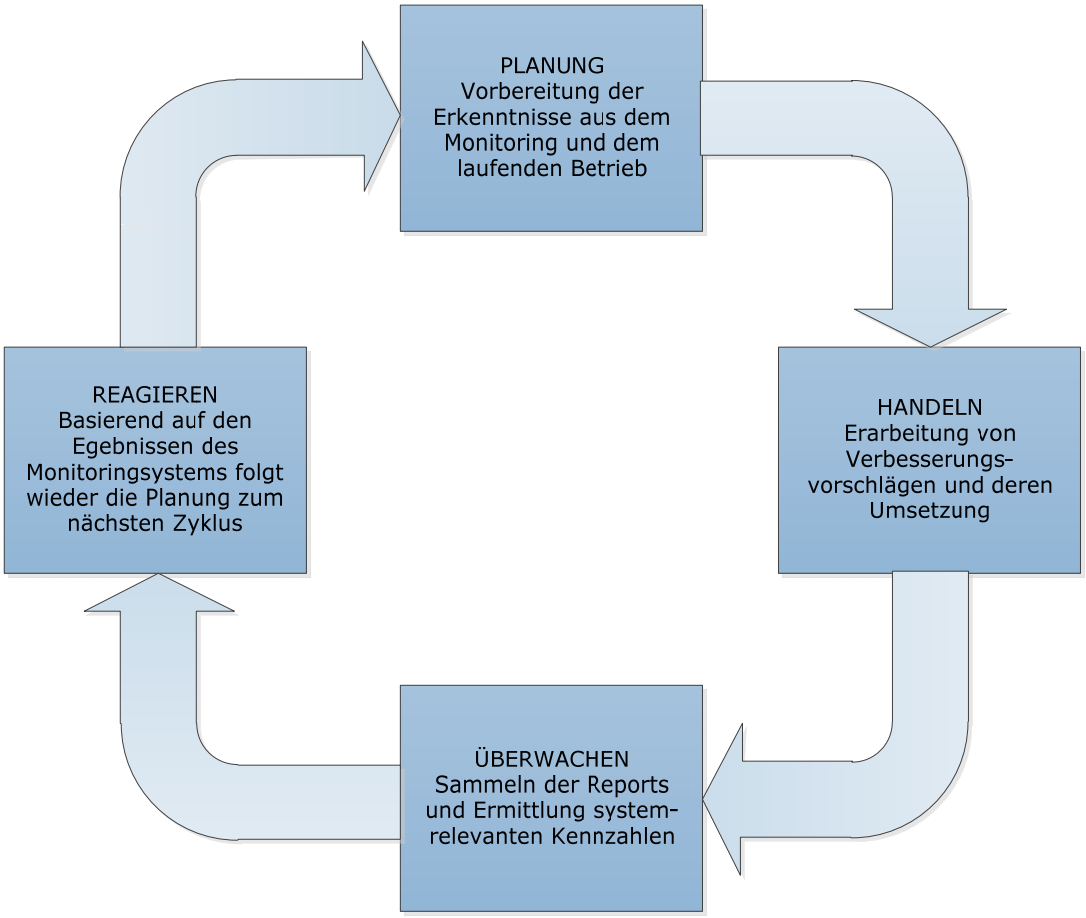
Die Dokumentation der Fahrschule Karlsplatz ergibt sich aus folgenden hierarchischen Normstufen.

Insbesondere die ergänzenden Aufzeichnungen im Kundenbüro und in der Kundendatenbank der Fahrschule Karlsplatz stellen dabei wichtige Informationsquellen auf der untersten operativen Basis dar.

Letzte Kontrollpflichten und Genehmigungsrechte liegen beim Fahrschulinhaber.

2.2 PDCA-Zyklus

als Werkzeug zur kontinuierlichen Verbesserung



3 VERANTWORTUNG DER LEITUNG

Sämtliche rechtliche Verpflichtungen der Leitung innerhalb der Fahrschule Karlsplatz bestehen auch im QMS Fahrschule Karlsplatz.

3.1 Verpflichtung der Leitung

Als oberste Leitung im Sinn der ISO 9001:2009 sind unmittelbar die Leitung durch den Fahrschulinhaber der Fahrschule Karlsplatz gemäß der gesellschaftsrechtlichen gesetzlichen Bestimmungen und aller gesellschaftsinterner Regelungen (i. e. Geschäftsordnung etc.) genannt.

Zentrale Aufgaben der Gesellschaftsleitung sind:

- Festlegen der Q-Politik und der Q-Ziele
- Bereitstellen der notwendigen Ressourcen innerhalb des Budgetrahmens
- Jährlicher Management Review (Evaluierung des QMS)
- Überwachung der Zielerreichungsgrößen und der systematischen Verbesserung der Prozesse
- Überwachung der Rechtmäßigkeit
- Überwachung der Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Sparsamkeit

Die oberste Leitung plant, beauftragt, kontrolliert und verbessert alle qualitätsorientierten Aufgaben und Tätigkeiten im System der Fahrschule Karlsplatz. Für die operative Arbeit dabei ist ein Qualitätsbeauftragter zuständig, der dafür die erforderlichen materiellen und immateriellen Ressourcen und vor allem arbeitsrechtlichen Unterstützungen erhält.

Die oberste Leitung verpflichtet sich darüber hinaus, laufend zu kommunizieren, dass das angestrebte Qualitätsziel des realisierten QMS und seiner steten Verbesserung nur mit der Identifikation jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters erreichbar ist.

3.2 Bekenntnis der Leitung

Oberstes Ziel – basierend auf die Unternehmenspolitik der Fahrschule Karlsplatz – ist die Hebung der Straßenverkehrssicherheit in Österreich.

Die Schülerinnen und der Fahrschule Karlsplatz Schüler sollen die bestausgebildeten Kraftfahrzeuglenker der Region werden. Dabei sind die Fähigkeiten und Kenntnisse der Fahrlehrer die Zentrale Ressource der Fahrschule Karlsplatz.

Im Interesse unserer Partner verfolgen wir daher, dass:

- Fahrzeugbeherrschung solides Fundament der Fahrausbildung ist,
- Theoretisches Wissen didaktisch richtig vermittelt wird,
- Risikoerkennung nachhaltig automatisiert wird,
- Verkehrssinnbildung zur weiteren Entwicklung grundgelegt wird und
- Blicktechniken, sowie Realisierung besonderer Partner im Verkehr verstanden und verinnerlicht werden.

Die nötige Unterstützung der Mitarbeiter bei ihrer Arbeit, der respektvolle Umgang und die individuelle Weiterentwicklung im Rahmen der Tätigkeiten sind uns dabei ein Anliegen.

Da die Fahrschule Karlsplatz die Förderung der Qualität in der Fahrausbildung mit dem Ziel sicherer Straßen betreibt, ist der besonders sorgfältige Unterricht nicht nur aus Effizienzüberlegungen durch das QMS, sondern auch aus moralischer Überzeugung geboten.

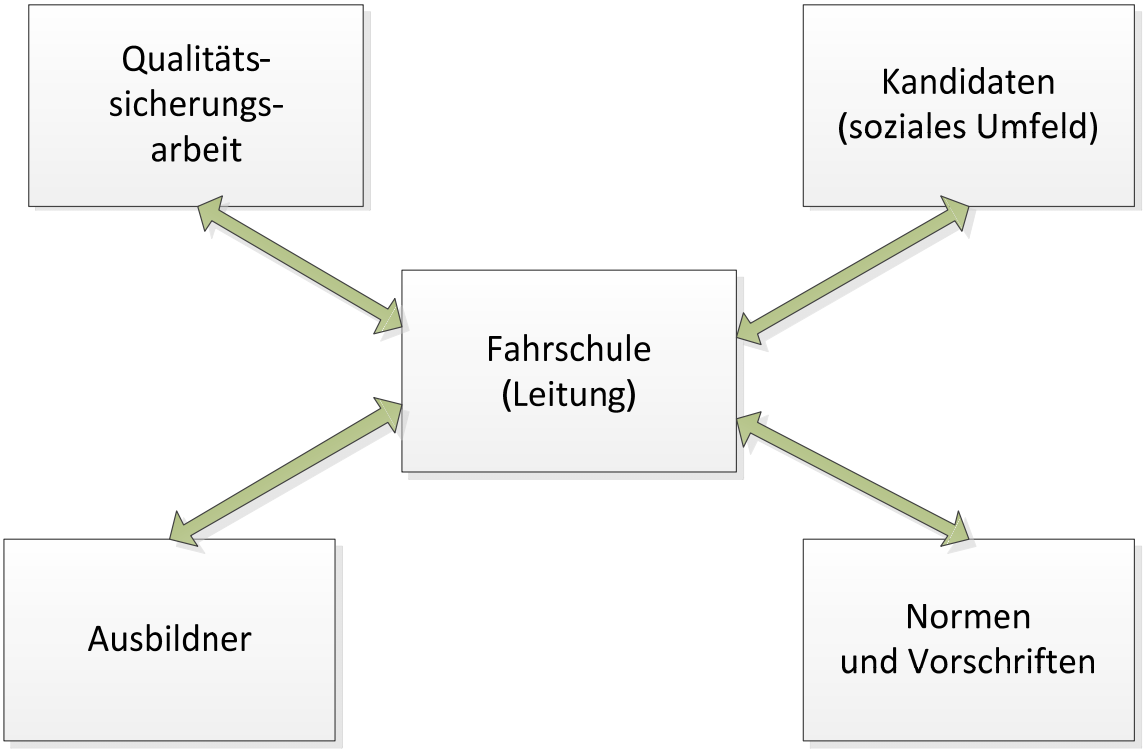
3.3 Risk management

Für ein integratives Qualitäts-Risiko-Management-System ist sowohl die Einbindung des Qualitätssicherungszyklus wie auch des Riskmanagementzyklus in den Managementprozess essentiell.

Die im Punkt 6. aufgeführten Messgrößen werden auch im RM als KPI's zur Risikoidentifikation und –bewertung herangezogen.

Die Lenkung der nicht den Vorgaben der Leitung entsprechenden Vorgänge wird im Zuge der Riskiolenkung und –bewertung im RMHB behandelt. Der KVP wird dort proaktiv (im Sinne der Fehlervemeidung) in das QMS eingebunden.

4 ORGANIGRAMM



Beschreibung der Fahrschule Karlsplatz:

Das primäre Aufgabengebiet der Fahrschule Karlsplatz ist die Ausbildung von angehenden Lenkern von Zweirädern, PKW und PKW mit Anhängern nach hohen Standards im Sinne der Straßenverkehrssicherheit.

Die Leitung und die in der Administration tätigen Angestellten führen ihre Aufgaben am Standort durch. Durch die Leitung wird die Diensteinteilung mitgeplant und auf Effizienz und auf Konformität mit den Vorgaben überwacht. Ebenso ist die Leitung für die Überarbeitung der Vorgaben des QMS und dessen Durchführung verantwortlich. Die Mitarbeiter der Administration sind die Ansprechpartner für die Kandidaten über deren gesamte Ausbildungszeit.

Die Ausbildner sind sowohl im theoretischen Bereich in Deutsch, Englisch und Kroatisch am Standort tätig als auch in der praktischen Ausbildung im Fahrzeug nach dem Motto: „Ein Fahrlehrer - ein Auto“. Im Besonderen der praktische Ausbildner nimmt hier die Rolle des Partners für den Kandidaten über die Zeit seiner Ausbildung ein.

5 QUALITÄTSPOLITIK

Kunden- und Dienstleistungsorientierung, optimaler Service und kompetente Ansprechpartner in der Fahrschule Karlsplatz gewährleisten den Kandidaten, ihrem sozialen Umfeld und der Straßenverkehrssicherheit im Allgemeinen Ausbildung im Führerscheinbereich auf hohem Niveau.

Wir bekennen uns zur Qualitätssicherung, zur steten Verbesserung und zu einem Risikomanagement der Chancen.

Hervorragende Qualität heißt für uns, die Bedürfnisse der Kandidaten mit im Hinblick auf deren weiteres Leben als Lenker von Fahrzeugen auf den Straßen so zu erfüllen, dass sie sicher unterwegs sind. Wir bieten kompetente Ausbildung sowie eine Abwicklung der Ausbildung die jederzeit transparent ist.

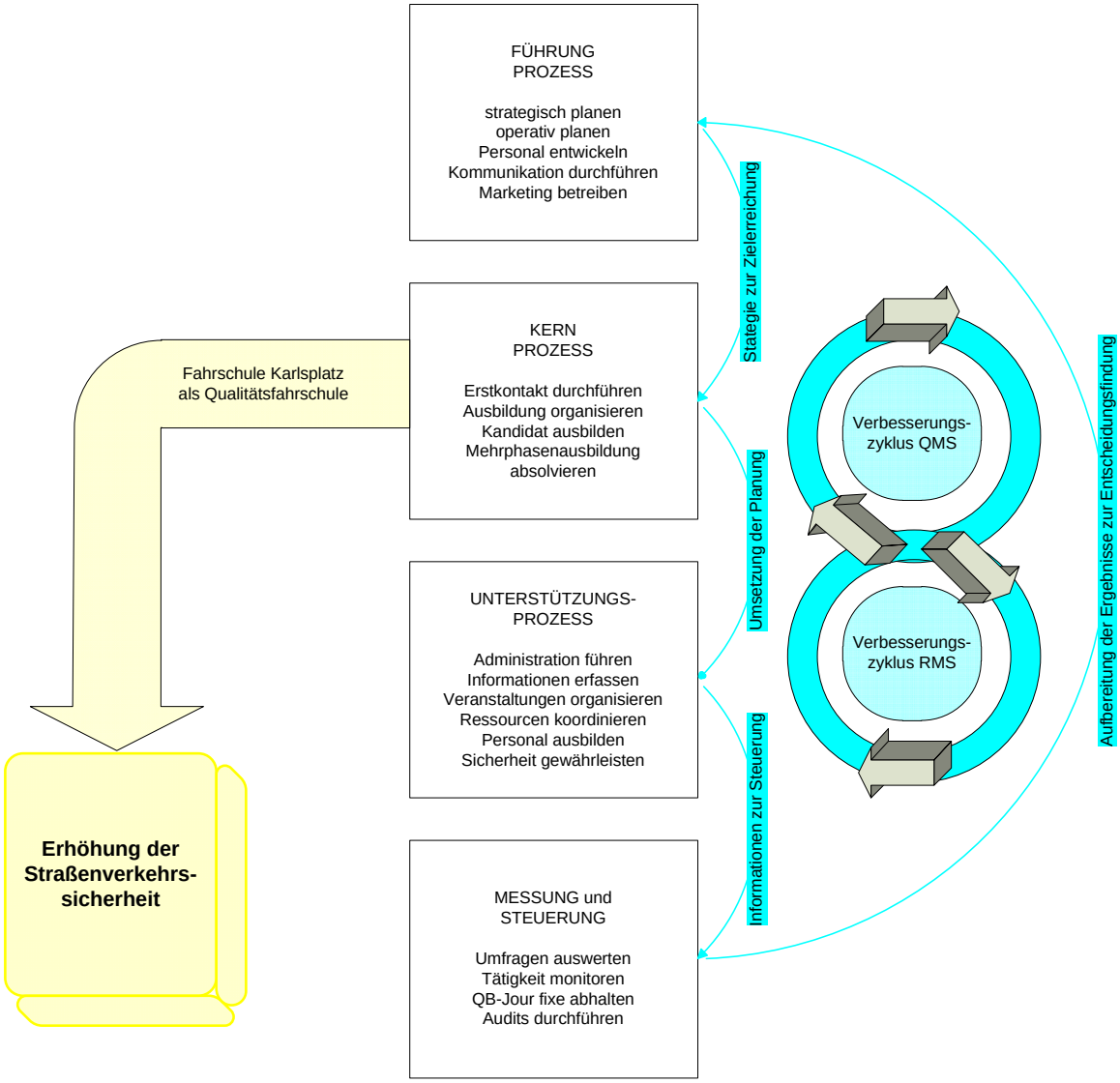
Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Engagement sind wesentliche Erfolgsfaktoren für uns als Ausbildungsstätte.

Wir wollen die Kandidaten derart coachen, dass ihre persönlichen Stärken in den Prozess ihrer Führerscheinausbildung eingebunden werden. Unsere Tätigkeiten, sowohl im theoretischen als auch im praktischen Bereich, haben als erstes Ziel Fahrer mit Risikobewusstsein sein und ausgeprägtem Verkehrssinn zu prägen und somit nachhaltig eine Erhöhung der Sicherheit im Straßenverkehr zu ermöglichen.

5.1 Qualitätsziele

- Unsere Qualitätsziele leiten sich aus der Qualitätspolitik ab.
- Zufriedenheit der Führerscheinkandidaten
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Schaffung von Risikobewusstsein
- Erhöhung der Sicherheit im Straßenverkehr
- Persönliche Stärken der Kandidaten fördern
- Grundlegung eines Verkehrssinnes
- Kandidaten auf steigende Anforderungen des Straßenverkehrs professionell vorbereiten
- Umweltbewusstsein vermitteln / Spritsparen bzw. Alternative Antriebe

5.2 Prozesslandkarte



6 MESSGRÖSSEN

Die Quantifizierung der unten in den Punkten 6.1 bis 6.4 angeführten Messgrößen und deren Auswirkungen auf die Prozesse über die sie Bewertungsmöglichkeiten zu Grunde legen werden im Rahmen des QB-Jour fixe festgelegt und laufend aktualisiert.

Die folgende Auflistung ist geteilt. Vor dem Trennstrich finden sich unmittelbare Key Performance Indicators, darunter mittel bis langfristige.

6.1 Gruppe Kandidaten

Ausbildungen und tatsächlich zur Prüfung begleitete Kandidaten

- Anzahl theoretischer Einheiten
  (Mindestwert 32 E)
- Anzahl praktischer Einheiten
  (Mindestwert 20 E)
- Fertigkeitserwerb der Kandidaten
  theoretisch % bei Vorprüfungen
  praktisch Fortschrittsgeschwindigkeit bei Ausbildungskarte
- Anzahl Kandidaten / Quartal
- Antritte / Quartal
- Erfolgreiche Absolvierung der Prüfung / Quartal
- Anzahl an Weiterbildungen nach Prüfung / Quartal

6.2 Gruppe Infrastruktur

Infrastruktur der Fahrschule

- Qualität bzw. Stand der Technik Fahrschulfahrzeuge
  (% an entsprechenden Fahrzeugen zu Gesamtbestand)

Definition der Anforderungen an die Fahrzeuge sind im Anhang 1 aufgelistet.

- Qualität bzw. Stand der Technik Computer und Modelle in den Schulungsräumen
  (% an entsprechenden Geräten zu Gesamtbestand)

- Qualität bzw. Stand der Technik Unterrichthilfsmittel
  Beamer, Software etc…
  (% an entsprechenden Materialien zu Gesamtbestand)

- Nutzbarkeit des Übungsgeländes
  (Nutzbare Tage zu Bedarfstagen nach Fahrzeugklassen)

6.3 Gruppe Mitarbeiter

Human Ressource Management

- Wissen
  (% an Wissensnachweis bei internen Überprüfungen)

- Auftreten / Bekleidung
  (Anzahl an Kritiken)

- Soziale Kompetenzen
  (Anzahl an Fahrlehrerwechselanforderungen durch Kandidaten, Sympathiewerte bei Feedbackbogen)

- Sprachliche Kompetenz
  (Bewertung im Feedbackbogen)

6.4 Gruppe Werbung

Effektivitätsbewertung von gesetzten Werbemaßnahmen (Internet, Schulen, Soziale Netzwerke, Mundpropaganda, Bälle, Clubbings, Radio-, Kino- und TV-Werbung sowie Printmedien)

- Auswertung der Feedbackbogen
  (Angaben der Grundlage zur Auswahl der Fahrschule)

6.5 Gruppe Sicherheit

Bewertung der Sicherheitsfaktoren in der Fahrschule

- Anzahl der Unfälle bei Schulungsfahrten
- Zahl der Sachschäden
- Auswertung der Feedbackbögen nach beiden Fahrten in der Mehrphase

7 PROZESSBESCHREIBUNGEN

7.1 Führungsprozesse

7.1.1 strategisch planen

Die Bewertung und eventuelle Neuorientierung des QMS erfolgt zumindest einmal im Jahr im Zuge des Management Review. Der QB bereitet die Evaluierung der Ziele, Maßzahlen und Maßnahmenerfüllungsberichte aus den Vorjahren vor und die Leitung entscheidet über die weitere Grundausrichtung der Fahrschule Karlsplatz.

7.1.2 operativ planen

Durch die Regelung der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen werden alle Prozesse erfasst, dokumentiert und dies allen beteiligten Mitarbeitern zugänglich gemacht. Erstellung, Kontrolle, Freigabe und Versand der Dokumente sowie ihre Kennzeichnung, Aufbewahrung und Aktualisierung bzw. Vernichtung sind dabei normiert.

Die für die Verwirklichung und nachhaltigen Verfolgung der QM-Ziele notwendigen Ressourcen werden budgetär geplant und sind aus den verfügbaren Mitteln des Jahresbudgets zu decken. Ebenso werden zumindest einmal jährlich die personellen Ressourcen auf Bedarfsdeckung geprüft.

Die inhaltliche Planung folgt dem wissenschaftlichen Stand der Technik.

7.1.3 Personal entwickeln

Anhand des quartalsmäßigen Mitarbeitergespräches werden die persönlichen Entwicklungspotentiale systematisch erhoben. Im Einklang mit den Möglichkeiten der gesamt wirtschaftlichen Situation werden mögliche mittelfristige Karriereverläufe gemeinsam erarbeitet und laufend evaluiert bzw. adaptiert.

Auch die Verbesserungen im Ablauf sämtlicher Kernprozesse sind Teil dieser Entwicklung. Durch Statuserhebung im Zuge der Kundenbetreuung werden individuelle Beratungen durchgeführt und maßgeschneiderte Weiterbildungen der Mitarbeiterinnen im Supportbereich entworfen.

7.1.4 Kommunikation durchführen

Regelmäßige geplante Gespräche sollen alle Mitarbeiter über den Stand der Tätigkeiten und über die gemeinsame Effizienz bei der Zielerreichung informieren. Eine offene, respektvolle Redekultur soll darüber hinaus motivierend wirken und dem gelebten QMS dienen. Innerhalb situativ und systemisch angemessene Zeitintervallen soll auch ein Meeting des gesamten Personals der Fahrschule Karlsplatz die notwendige Durchlässigkeit in der Kommunikation ermöglichen.

7.1.5 Werbung betreiben

Der „Verkauf“ der Leistungen der Fahrschule Karlsplatz. Information über diese Leistungen schafft nicht nur erhöhte Bekanntheit, sondern steigert auch direkt ihre Wirksamkeit beim Adressaten.

7.2 Kernprozesse

7.2.1 Erstkontakt durchführen

Der angehende Fahrschüler hat den ersten Kontakt, telefonisch, persönlich, per Mail oder über das Internet, mit der Fahrschule hergestellt.
Bei diesem Prozess wird der Fahrschüler in die Kartei der Fahrschule aufgenommen, eine grundsätzliche Information gegeben und die Anzahlung eingehoben

7.2.2 Ausbildung organisieren

Nach dem Erstellen der Kurskarte, der Eintragung in das Führerscheinregister und der Aushändigung der Kurskarte besucht der Fahrschüler den theoretischen Unterricht selbständig und reserviert sich Termine für praktische Fahrstunden. Diese sind im Voraus zu bezahlen.

7.2.3 Kandidat ausbilden

Der Besuch der notwendigen theoretischen Ausbildung bis zur Vorprüfung bleibt in der Verantwortung des Kandidaten.
Die praktische Ausbildung besteht aus der Vorschulung, der Grundschulung, der Hauptschulung mit Überland-, Autobahn- und Nachtfahrt und Perfektionsschulung mit der Prüfungsvorbereitung.

Es gilt der Grundsatz: „Ein Fahrschüler – ein Fahrlehrer – ein Fahrzeug“

Die Planung der praktischen Ausbildungseinheiten erfolgt über das Back Office, wo der Kandidat seinen Bedarf meldet. Die Mitarbeiter im Büro organisieren auf diese Anforderung hin, nach dem obigen Leitsatz das Fahrausbildungspersonal.

7.2.4 Mehrphasenausbildung absolvieren

2. Ausbildungsphase - Mehrphasenausbildung

Führerschein Klasse	In welchem Monat nach FS-Ausstellung beginnt welcher Ausbildungsabschnitt? 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B Vorstufe L17				Fahrsicherheitstraining und verkehrspsychologisches Gruppengespräch								
							Perfektionsfahrt auf Straßen mit öffentlichem Verkehr					
B			1. Perfektionsfahrt auf Straßen mit öffentlichem Verkehr									
				Fahrsicherheitstraining und verkehrspsychologisches Gruppengespräch								
							2. Perfektionsfahrt auf Straßen mit öffentlichem Verkehr					
A				Fahrsicherheitstraining und verkehrspsychologisches Gruppengespräch								

Wie in der obigen Graphik angeführt wird bucht der Führerscheinneuling analog zur praktischen Ausbildung selbstständig die Ausbildungsteile, wobei deren Organisation wie im Punkt 7.2.3.vom Back Office übernommen wird.

7.3 Unterstützungsprozesse

7.3.1 Administration führen

Kandidatendaten (welche bereits beim Erstkontakt ermittelt wurden s. 7.2.1.), Fristen, Einladungen, Abrechnungen und Berichte an die Leitung werden von den Mitarbeiterinnen der Fahrschule Karlsplatz in Evidenz gehalten und bearbeitet.

7.3.2 Informationen erfassen

Die bei Kundenkontakt erfragten Verbesserungswünsche bzw. gemessene Indikatoren des QMS werden von den Mitarbeiterinnen der Fahrschule

Karlsplatz in die dazu entwickelte Datenbank zur späteren Auswertung und Steuerung eingegeben.

Für den Steuerungsprozess „Feedback auswerten“ werden zusätzlich Daten mittels der Feedback Bögen der Kandidaten erhoben.

7.3.3 Veranstaltungen organisieren

Die Terminplanung und deren Organisation (Location, Verteiler, etc.) wird unter Einbindung aller innerbetrieblichen Akteure und im Auftrag der Leitung durchgeführt.

7.3.4 Ressourcen koordinieren

Die Ressourcen werden unter Berücksichtigung der finanziellen und menschlichen Auslastung der Fahrschule Karlsplatz durch die Leitung koordiniert und gegebenenfalls priorisiert.

7.3.5 Personal ausbilden

Das Personal der Fahrschule wird je nach dessen Einsatzgebiet und Bedarf intern geschult. Neben Auffrischungen der notwendigen Kenntnisse wird in persönlichen Gesprächen mit der Geschäftsführung für jeden Mitarbeiter ein individueller Weiterbildungsbedarf, mit besonderer Beachtung des fachlichen Bereichs, ermittelt.

7.3.6 Sicherheit gewährleisten

Ein wichtiges Anliegen der Fahrschule Karlsplatz ist der Faktor Sicherheit.

Sowohl in der Fahrschule, als auch beim praktischen Unterricht im Verkehr soll durch präventive und reaktive Maßnahmen diese garantiert und stets verbessert werden:
Besonders nach tatsächlichen Unfällen, die selbstverständlich nicht tolerabel sind, wird eine umfangreiche Ursachenanalyse notwendig. Hierzu werden nach Ermittelten der Gründe punktgenaue Maßnahmen gesetzt.
Um die Gefahren zu vermeiden führen die AUVA sowie das Arbeitsinspektorat medizinische und arbeitsplatztechnische Untersuchungen durch.
Durch Ausbildung eines risikobewussten Personals, durch die Wartung aller Arbeitsmittel und durch regelmäßige interne Kontrollen wird das Sicherheitsmanagement unterstützt.

7.4 Messungs- und Steuerungsprozesse

7.4.1 Umfragen auswerten

Um die Situation im Tätigkeitsfeld und die Erreichung der Unternehmensziele zu erfassen (Kontrolle, Lenkung, Steuerung) müssen mittels der Auswertung der Umfragen die Messgrößen detektiert werden, welche eine Effizienzsteigerung innerhalb der festgelegten Zielerreichung einerseits, wie auch eine Neuausrichtung der Fahrschule ermöglichen.

7.4.2 Tätigkeit monitoren

Die Auswertung sämtlicher definierter Messgrößen wird zur Beurteilung der operativen Effizienz herangezogen und soll als Grundlage zur strategischen Ausrichtung dienen.

7.4.3 QB-Jour fixe abhalten

Das periodisch wiederkehrende Gespräch des Qualitätsbeauftragten mit allen Mitarbeitern der Fahrschule Karlsplatz ist eine wesentliche Säule der Arbeit im QM-System. Diese Jour fixe werden von der Fahrschule Karlsplatz nach Abklärung der Termine mit dem Qualitätsbeauftragten mit Zielsetzung einer möglichst hohen Anzahl an Teilnehmern organisiert.

7.4.4 Audits durchführen

Interne Audits (Prozess- und Systemaudits) sind ein wesentlicher Bestandteil des gelebten Qualitätsmanagements. Deswegen wird in einer definierten Frequenz mittels Audits versucht, Verbesserungsmöglichkeiten in allen Bereichen zu ermitteln.

8 ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

HB	Handbuch
KPI	Key Performance Indicators
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungs-prozess
PDCA	Plan-Do-Check-Act Kreislauf zur ständigen Verbes-serung nach Deming
QB	Qualitätsbeauftrager
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RM	Risikomanagement

9 LITERATUR & GRUNDLAGEN

ISO 9001:2008

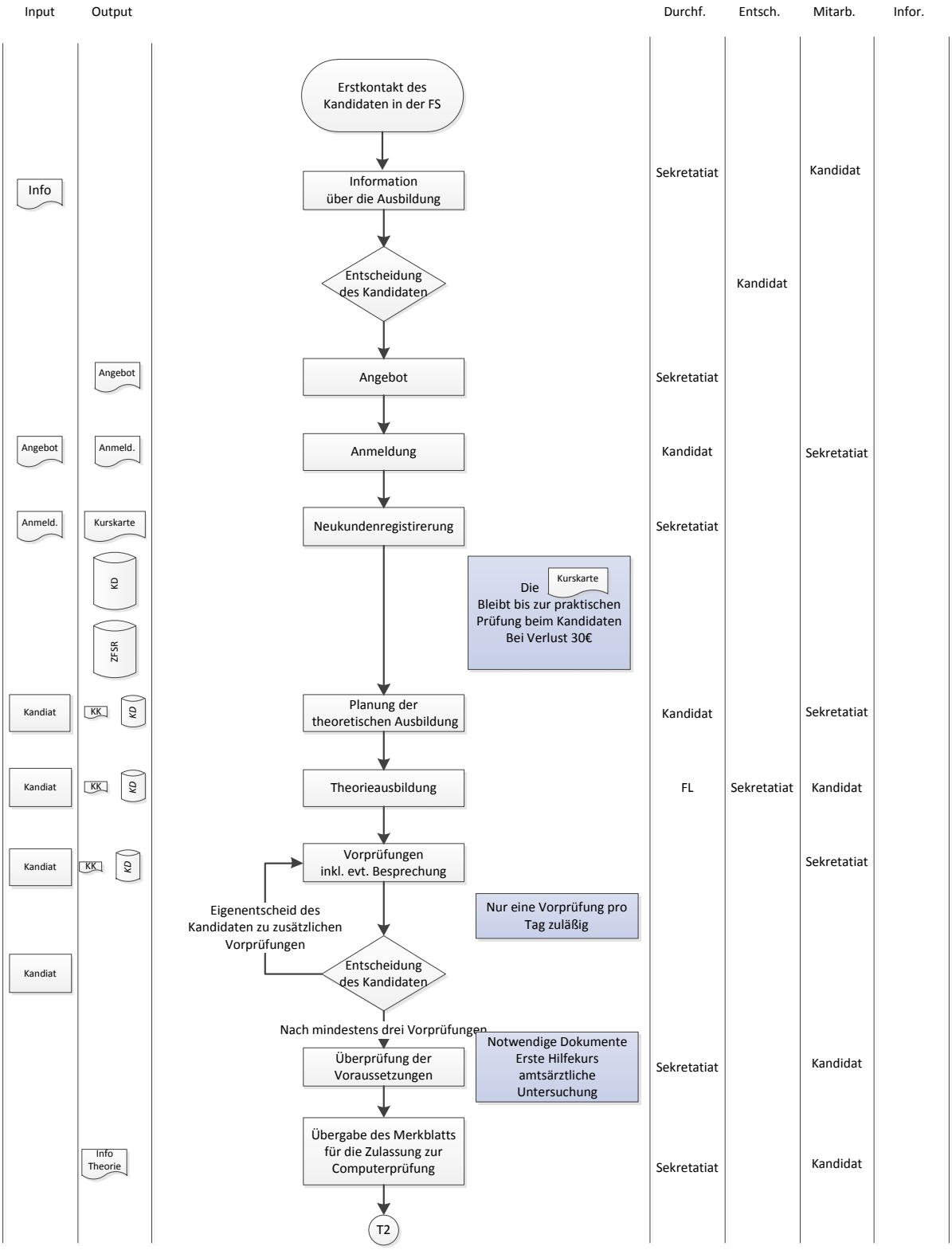
QM-Lexikon (www.quality.de/lexikon/qualitaetssicherungshandbuch.htm)

Rechtsinformationssystem der Republik Österreich (ris.bka.gv.at)

Weitere wichtige Grundlagen wurden in persönlichen Gesprächen erläutert bzw. entwickelt.

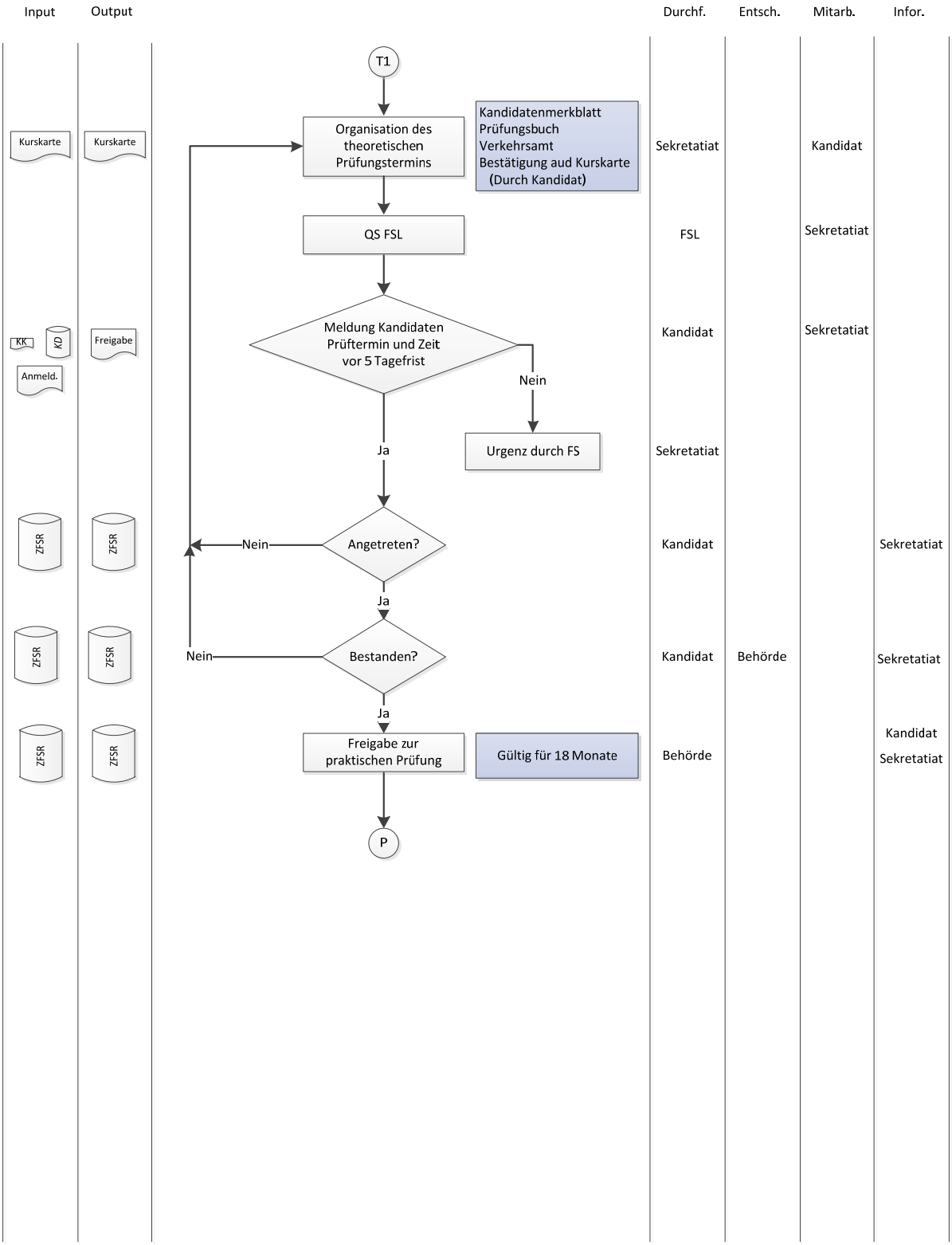
Dienstag, 5. März 2013

QMS FS – Eintritt / Theorie 1



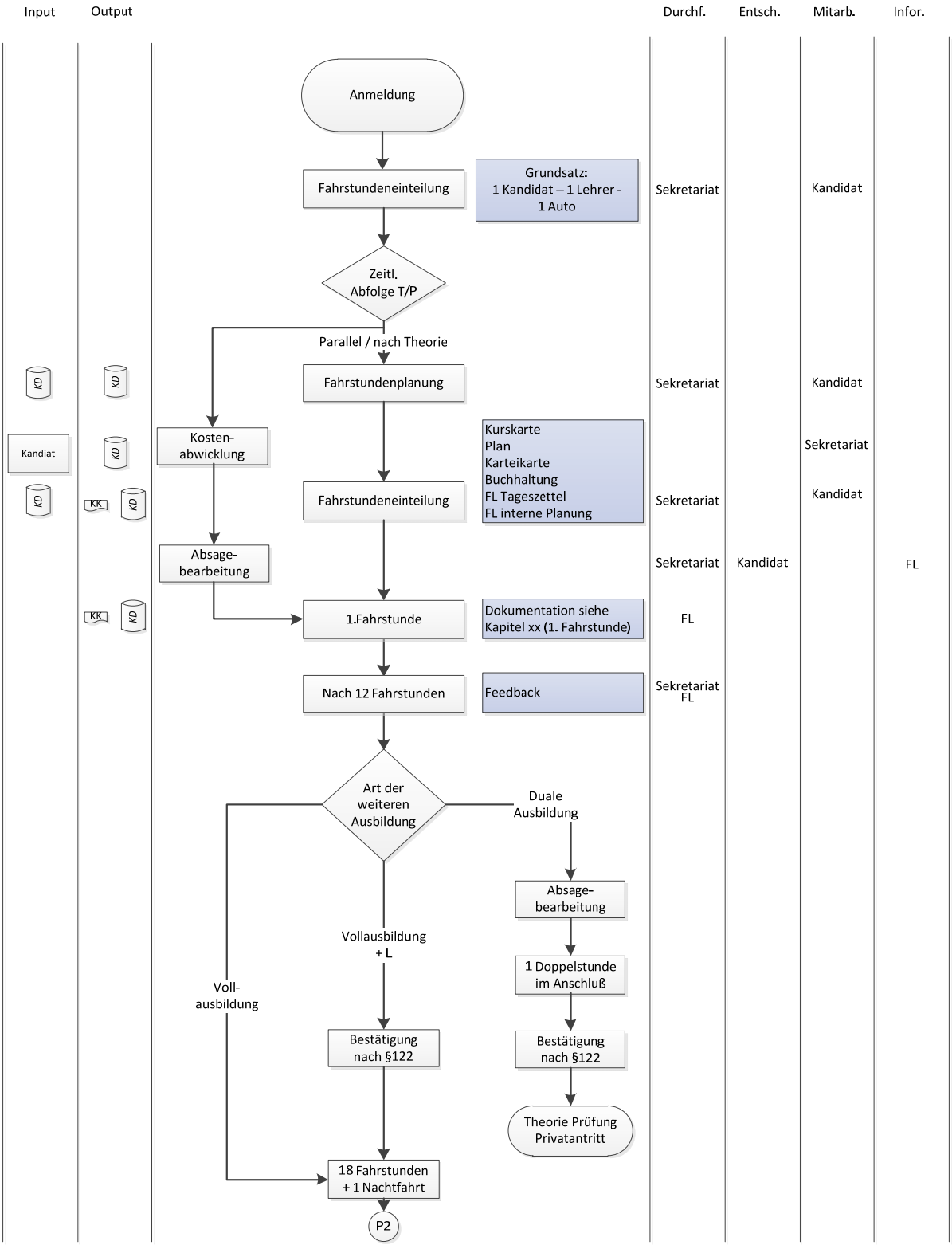
QMS FS – Eintritt / Theorie 2

Dienstag, 5. März 2013



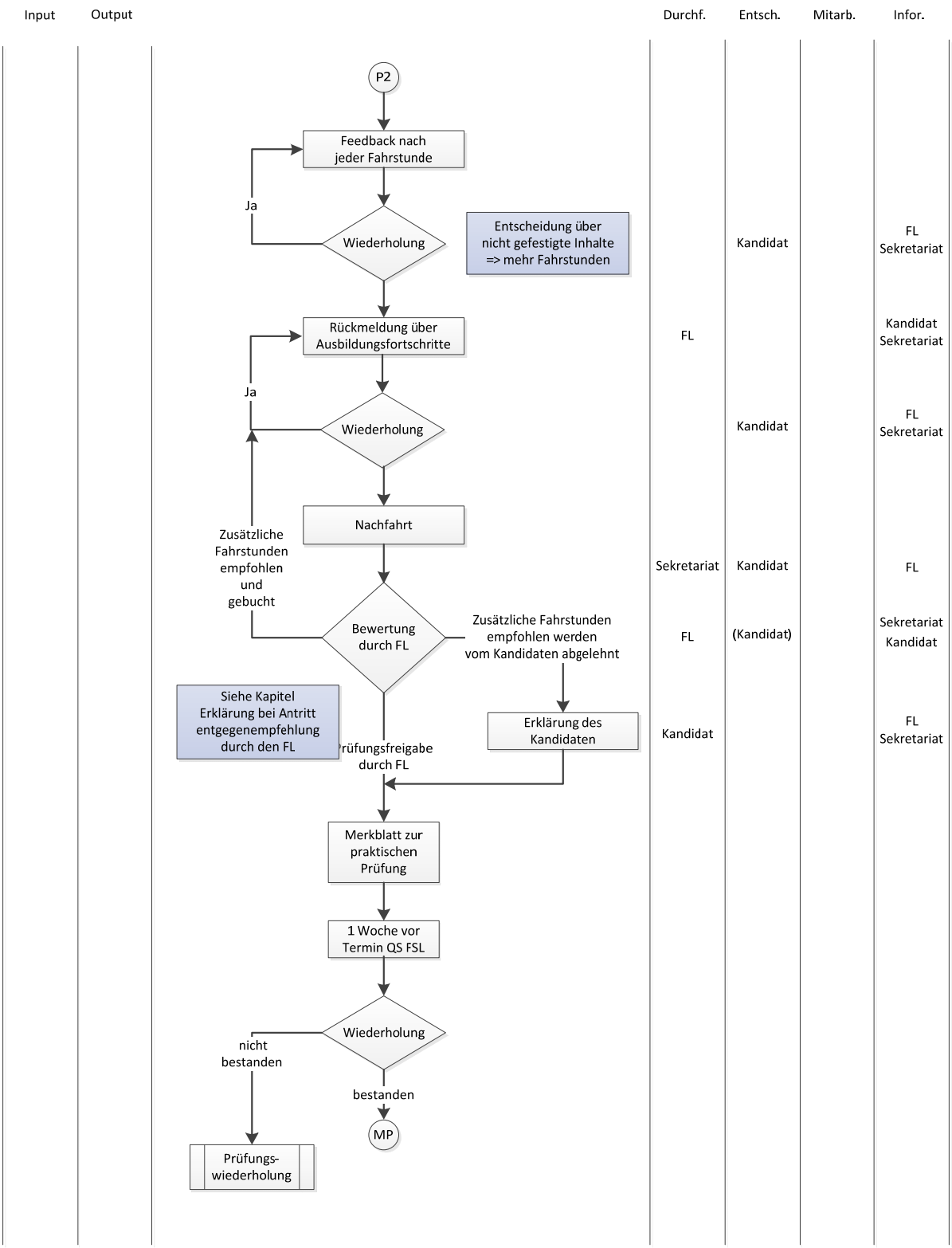
QMS FS – Praxis 1

Dienstag, 5. März 2013



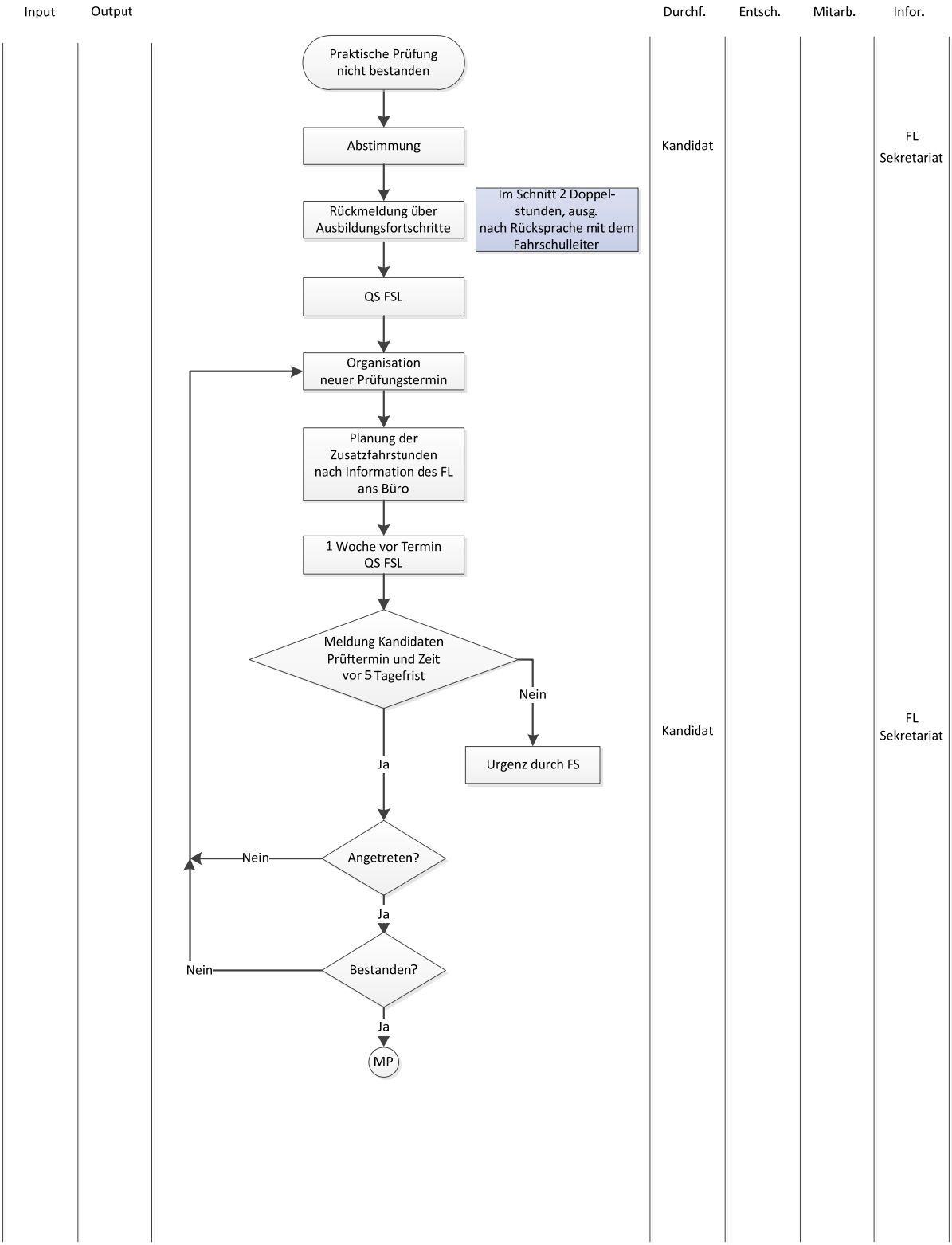
QMS FS – Praxis 2

Sonntag, 27. Januar 2013



Sonntag, 27. Januar 2013

QMS FS – (Prüfungs)Wiederholung



ANHANG 1 KPI'S FÜR FAHRZEUGE

Damit ein Fahrzeug in seiner Qualität dem Stand der Technik entspricht müssen folgende Merkmale teilweise oder zur Gänze erfüllt sein und gegebenenfalls funktionstüchtig sein:

- Verkehrs- und Betriebssicherheit (Wartung)
- ESP
- ABS
- Anfahrhilfen
- Antischlupfregelung
- Servolenkung
- Alternative Antriebe
- Allradantrieb
- Sauberkeit

ANHANG 2 FEEDBACKBOGEN

Der Feedbackbogen ist ein essentieller Bestandteil des QMS, da durch ihn eine erhebliche Anzahl an Informationen gewonnen werden können.
Aus diesen Informationen werden die KPI's des QMS der Fahrschule Karlsplatz überprüft.

Die Fragebögen sind im entsprechenden File „FRAGEN ZUM UNTERRICHT“ in der jeweils gültigen Version enthalten.