

**Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV-Akademie gültig für
 VDV-Akademie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen-Akademie) GmbH
 VDV-Akademie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen-Akademie) e. V.**

1. Grundsätze und Mission

Das oberste Ziel der VDV-Akademie ist die kontinuierliche Erhöhung der Kundenzufriedenheit und damit die Festigung unserer Wirtschaftlichkeit. Die Qualität unserer Dienstleistungen ist dafür zentrale Voraussetzung. Für unsere Kunden sind wir ein kompetenter und attraktiver Partner in den Bereichen Bildung, Qualifizierung und Beratung.

Die VDV-Akademie ist die Dachmarke für die Bildungseinrichtungen der Unternehmen des ÖPNV und des Schienengüterverkehrs.

Die VDV-Akademie fördert die qualifizierte Bildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Verkehrsunternehmen durch Lehrgänge mit zertifizierten Abschlüssen. Zu diesem Zweck kooperiert sie mit ihren Kompetenzzentren.

Die VDV-Akademie greift technische, betriebliche, rechtliche und personalwirtschaftliche Entwicklungen der Verkehrsbranche auf und führt hierzu öffentliche Veranstaltungen durch.

Die VDV-Akademie übersetzt aktuelle gesellschaftspolitische, verkehrspolitische und wirtschaftliche Themen für die Verkehrsunternehmen und bearbeitet diese in Kooperationsprojekten mit ihren Mitgliedern.

Die VDV-Akademie engagiert sich auf dem Sektor der Zertifizierung von Aus- und Weiterbildungseinrichtungen in Verkehrsunternehmen und bietet Beratungsleistungen zur Aus- und Weiterbildung für Verkehrsunternehmen an.

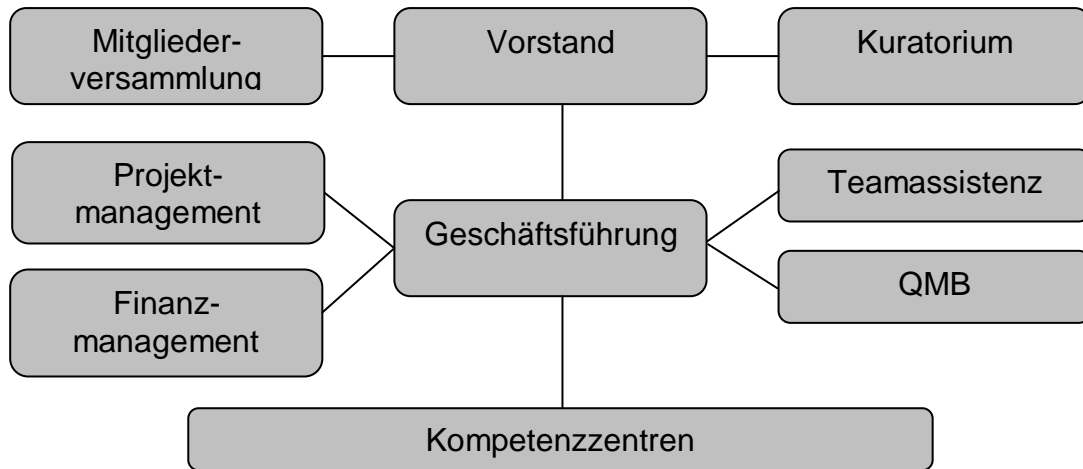
2. Die Qualitätspolitik der VDV-Akademie

Das Angebots- und Leistungsportfolio der VDV-Akademie steht für das Plus an Qualität in der beruflichen Aus- und Weiterbildung und gewährleistet ihren Kunden – den Mitgliedern, den Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen und dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) – einen wirtschaftlichen und inhaltlichen Mehrwert.

Mitgliederversammlung, Vorstand und Geschäftsführung legen die strategische und inhaltliche Ausrichtung der VDV-Akademie fest. Sie werden beratend vom Kuratorium und den Kompetenzzentren unterstützt und sind stets offen für kritische Anregungen, Korrekturen sowie externen Beistand.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	1/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz

Organisationsplan VDV-Akademie e. V.

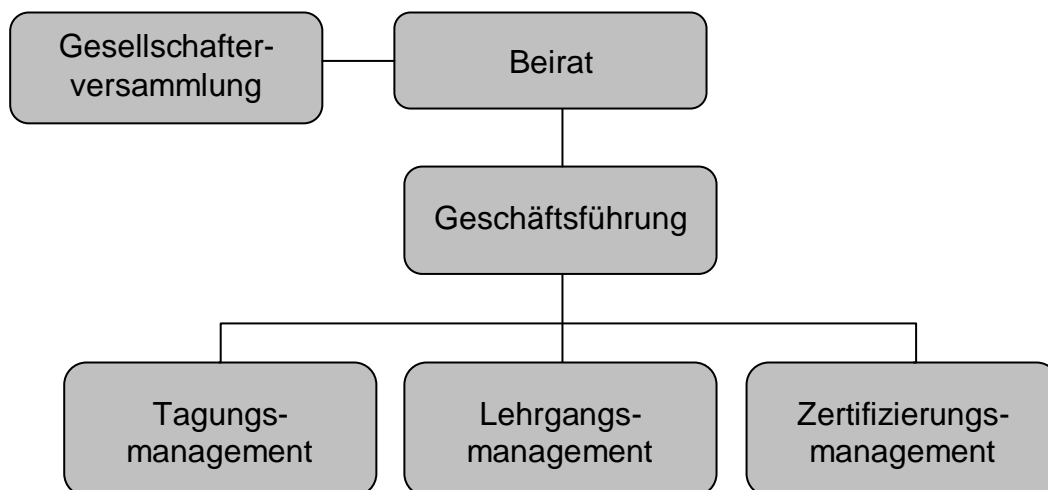


Der VDV-Akademie e. V. verantwortet die Vermögensverwaltung, ist für die konzeptionelle Weiterentwicklung zuständig und führt Projekte in der Verkehrsbranche durch.

Im Januar 2009 hat der VDV-Akademie e. V. die VDV-Akademie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen) GmbH gegründet. Sie ist einzige Gesellschafterin.

Die GmbH führt Tagungen und Lehrgänge durch. Ihr obliegt außerdem die Zertifizierung von Aus- und Weiterbildungsstätten.

Organisationsplan VDV-Akademie GmbH



Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	2/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz

Die VDV-Akademie entwickelt ihre Lehrgänge, Veranstaltungen und Projekte in Zusammenarbeit mit ihren Kompetenzzentren und Mitgliedern kunden- und nutzenorientiert. Bedarfe, Anregungen, Vorschläge und Kritik unserer verschiedenen Kunden stehen im Mittelpunkt der Planung, Durchführung und Bewertung unserer Arbeit. Sie sind Ansporn zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Angebote.



Ergebnisse von Arbeitsmarkt- und Qualifikationsanalysen, die von der VDV-Akademie in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, sowie die Entwicklung eines Systems beruflicher Bildungswege für den ÖPNV, bilden weitere Grundlagen für die Konzeption von Lehrgängen und Bildungsveranstaltungen.

Die VDV-Akademie fördert die berufliche Weiterbildung der Beschäftigten in der ÖPNV- und Eisenbahnbranche. Die in diesem Zusammenhang relevanten Forderungen an die Aus- und Weiterbildung gemäß SGB III AZWV sind bekannt und werden entsprechend berücksichtigt. Wesentliche Änderungen in den Bereichen Handels- bzw. Vereinsregistereintragung, Standorte, Qualifikation der Lehrkräfte, Maßnahmen (neu oder geändert), Lehrpläne, Kalkulation etc. werden der Fachkundigen Stelle mit den entsprechend vorgesehenen Formularen gemeldet.

Die wirtschaftlichen, kunden- und mitarbeiterbezogenen sowie die prozessualen Qualitätsziele werden von Vorstand und Geschäftsführung der VDV-Akademie jährlich erstellt und dokumentiert. Hier wird in messbarer und eindeutiger Form festgelegt, was die Akademie bis zu welchem Zeitpunkt erreichen will. Die Ziele sind außerhalb des Qualitätsmanagement-Handbuchs dokumentiert. Weitere Zielvorgaben sind im Wirtschaftsplan enthalten.

Die Akademie-Mitarbeiter und die Geschäftsführung tragen mit ihrem Engagement und ihrem spezifischen Fachwissen zum Gesamterfolg der Akademie bei. Die Mitarbeiter werden entsprechend den Arbeitsanforderungen und auf Basis ihrer vorhandenen Kompetenzen weiter qualifiziert. Aufgaben- und Tätigkeitsrahmen des Geschäftsführers und der Beschäftigten ergeben sich aus den jeweiligen Arbeitsverträgen. Vertretungen sind in den jeweiligen Arbeitsverträgen bzw. in Satzung, Vereinsregister und Gesellschaftsvertrag geregelt. Die über die Personalressourcen hinaus notwendigen finanziellen und infrastrukturellen Mittel werden von der Geschäftsführung rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	3/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz

3. Das Qualitätsmanagement-System

VDV-Akademie e. V. und VDV-Akademie GmbH verfügen jeweils über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001. Es gewährleistet die Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung der Geschäftsprozesse. Das QM-System ist eine verlässliche Grundlage für das Handeln der Akademie-Mitarbeiter und gewährleistet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dadurch wird die Qualität der Dienstleistungen und Produkte der Akademie systematisch gesteigert.

Die Akademie erbringt ihre Dienstleistungen auf Basis von Verfahrensanweisungen (VA), in denen die Geschäftsprozesse beschrieben sind. Hier sind die verschiedenen Aktivitäten zur Planung, Durchführung und nachhaltigen Qualitätssicherung der Akademie-Dienstleistungen festgelegt. Die in den jährlichen Qualitätszielen festgelegten Kennziffern bilden den Gradmesser für die Wirksamkeit der Prozesse.

Neben dem Qualitätsmanagement-Handbuch und den Verfahrensanweisungen stellen Checklisten (in Form von Durchführungsbestimmungen und Arbeitsaufzeichnungen) sowie die verschiedenen, den Prozessen zugeordneten Dokumente (Gesetze, Normen, Lieferscheine und Rechnungen, Seminarbeurteilungsbögen u.a.) das Rückgrat der QM-Dokumentation dar. Sämtliche Dokumente der VDV-Akademie, die für das Qualitätsmanagement-System relevant sind, werden über die VA Lenkung von Dokumenten gesteuert.

Folgende operativen Geschäftsprozesse und QM-Unterstützungs-Prozesse sind in unserem Managementsystem in Form von Verfahrensanweisungen und nachgelagerten Dokumenten beschrieben:

Geschäftsprozesse VDV-Akademie e. V.:

Mitgliedergewinnung und Mitgliederbetreuung / Lehrgangskonzeption / Projekte

Geschäftsprozesse VDV-Akademie GmbH:

Veranstaltungen / Lehrgangsentwicklung / Lehrgangsvorbereitung, -marketing, -durchführung / Zertifizierung Aus- und Weiterbildungsstätten

Unterstützungsprozesse VDV-Akademie e. V. und VDV-Akademie GmbH:

Mitarbeiter-Qualifizierung / Buchhaltung Soll-Ist-Vergleich / Jahresabschluss-Haushaltsplan / Qualitätsmanagement-Bewertung / Interne Audits / Fehler- und Verbesserungsmanagement / Lieferantenauswahl und -bewertung / Lenkung von Dokumenten / Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	4/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz

Der in der Norm EN ISO 9001.2000 beschriebenen Prozess „Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln (Kapitel 7.5) ist aus dem QM-System der VDV-Akademie ausgeschlossen

Die planerischen Maßnahmen für unsere Dienstleistungen und Prozesse sind dem Management-Handbuch und den Verfahrensanweisungen zu entnehmen. Die bewertenden Aktivitäten für unsere Dienstleistungen und Prozesse werden über interne Audits, Verbesserungs-, Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen gesteuert.

In jährlichen Management-Reviews werden die Qualitätsziele und die Prozesse der VDV-Akademie bewertet. Die Systembeurteilung liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung der Akademie. Management-Reviews sind die Grundlage für die internen und externen Audits. Die Ergebnisse der Management-Reviews bilden die Grundlage, rechtzeitig Optimierungen in die Prozesse und Dienstleistungen einzuführen. Über die Management-Bewertung und die ergriffenen Maßnahmen erhalten der Vorstand des VDV-Akademie e. V. und der Beirat der VDV-Akademie GmbH einen ausführlichen Bericht. Die Management-Reviews werden jeweils im 1. Quartal des Folgejahres durchgeführt.

Für die kritische Begleitung und regelmäßige Überprüfung des Qualitätsmanagement-Systems der VDV-Akademie sind die Aufgaben einer Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB) festgelegt worden. Sie hat folgende Aufgaben wahrzunehmen:

- Planung, Durchführung und Dokumentation der internen Audits
- Erstellen des Auditberichts
- Überprüfen der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems sowie der eingeleiteten Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen
- Prüfen der Dokumente des Qualitätsmanagement-Systems.

In der VDV-Akademie ist die Funktion der QMB Frau Angela Struß zugeordnet. Sie übernimmt gleichzeitig die Funktion einer Auditorin für die VDV-Akademie; sofern Prozesse betroffen sind, für die sie verantwortlich zeichnet, wird die Auditorenfunktion vom Geschäftsführer der Akademie wahrgenommen.

Informationen über Inhalte, Änderungen oder Verbesserungen des Managementsystems werden in regelmäßigen Besprechungen behandelt oder durch schriftliche Notizen bekannt gegeben. Neben dem Papierweg wird dazu auch der Versand von E-Mails genutzt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	5/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz

4. Beschaffung von Referenten und Material

Die Auswahl der Referenten für unsere Kongresse, Tagungen, Seminare und Lehrgänge erfolgt abhängig von der jeweiligen Maßnahme aus dem bestehenden Referentenpool oder auf Basis von Referenzen und Bewerbungen. Jede Veranstaltung wird nach verschiedenen Kriterien von den Teilnehmern bewertet. Die Bewertung zur inhaltlichen und methodisch-didaktischen Kompetenz der Referenten hat für die VDV-Akademie den höchsten Stellenwert, ist deren vom Kunden wahrgenommene Kompetenz doch der entscheidende Gradmesser für die Qualität der Akademie-Produkte.

Mit den meisten Lieferanten für Material bestehen langfristige Geschäftsbeziehungen. Diese sind mit einer Klassifizierung in der Lieferantenliste aufgeführt. Kriterien für die Auswahl unserer Lieferanten sind die Qualität, der Preis und die pünktliche Lieferung der vereinbarten Leistung. Die Bewertung der Lieferanten findet einmal jährlich statt. Entsprechende Maßnahmen werden ggf. vereinbart und umgesetzt.

5. Wirtschaftlichkeit

Die VDV-Akademie arbeitet nach dem Prinzip der wirtschaftlichen Seriösität. Einnahmen aus Mitgliedsbeiträgen und Drittmitteln, die der VDV-Akademie e. V. verantwortet sowie Tagungs-, Lehrgangs- und Zertifizierungserlöse, die die VDV-Akademie GmbH verantwortet werden entsprechend der verabschiedeten Haushaltspläne verwendet. Die Finanzen von VDV-Akademie e. V. und VDV-Akademie GmbH werden alljährlich von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und in Berichten über die Prüfung der Jahresabschlüsse dokumentiert.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
22.12.08	R 4	Qualitätsmanagement-Handbuch der VDV_Akademie_Stand1208A.doc	6/6	Weber-Wernz	Struß	Weber-Wernz