

# E DIN ISO 21001:2020-06 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2020-05-22

**Bildungsorganisationen - Managementsysteme für Bildungsorganisationen - Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 21001:2018); Text Deutsch und Englisch**

**Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use (ISO 21001:2018); Text in German and English**

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Nationales Vorwort .....	7
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....	8
Vorwort .....	9
Einleitung .....	10
1 Anwendungsbereich.....	15
2 Normative Verweisungen .....	15
3 Begriffe .....	15
4 Kontext der Organisation .....	22
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	22
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der Interessierten Parteien .....	22
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Managementsystems für Bildungsorganisationen.....	23
4.4 Managementsystem für Bildungsorganisationen (en: management system for educational organizations (MSBO)) .....	23
5 Führung .....	24
5.1 Führung und Verpflichtung.....	24
5.1.1 Allgemeines.....	24
5.1.2 Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern.....	25
5.1.3 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf.....	25
5.2 Politik.....	25
5.2.1 Entwicklung der Politik.....	25
5.2.2 Bekanntmachung der Leitlinie .....	26
5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation.....	26
6 Planung.....	27
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	27
6.2 Ziele einer Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung .....	27
6.3 Planung von Änderungen .....	28
7 Unterstützung.....	28
7.1 Ressourcen .....	28
7.1.1 Allgemeines.....	28
7.1.2 Personal.....	29
7.1.3 Infrastruktur.....	29
7.1.4 Umgebung von Bildungsprozessen.....	30
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	30
7.1.6 Wissen der Organisation.....	31
7.2 Kompetenz.....	32
7.2.1 Allgemeines.....	32
7.2.2 Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf.....	32

7.3	Bewusstsein .....	33
7.4	Kommunikation.....	33
7.4.1	Allgemeines.....	33
7.4.2	Kommunikationszwecke .....	33
7.4.3	Kommunikationsvereinbarungen .....	33
7.5	Dokumentierte Information .....	34
7.5.1	Allgemeines.....	34
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren.....	35
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information .....	35
8	Betrieb .....	36
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	36
8.1.1	Allgemeines.....	36
8.1.2	Spezifische Ablaufplanung und Kontrolle von Bildungsprodukten und -dienstleistungen.....	36
8.1.3	Zusätzliche Anforderungen für sonderpädagogischen Förderbedarf .....	37
8.2	Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen .....	37
8.2.1	Bestimmung von Anforderungen für Bildungsprodukte und -dienstleistungen .....	37
8.2.2	Mitteilung der Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen .....	38
8.2.3	Änderungen von Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen .....	38
8.3	Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen .....	38
8.3.1	Allgemeines.....	38
8.3.2	Entwicklungsplanung .....	38
8.3.3	Entwicklungseingaben .....	39
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung .....	40
8.3.5	Entwicklungsergebnisse .....	41
8.3.6	Entwicklungsänderungen.....	42
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen .....	42
8.4.1	Allgemeines.....	42
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung .....	42
8.4.3	Informationen für externe Anbieter .....	43
8.5	Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen.....	43
8.5.1	Steuerung der Bereitstellung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen.....	43
8.5.2	Identifizierung und Rückverfolgbarkeit.....	46
8.5.3	Eigentum der Interessierten Parteien.....	47
8.5.4	Erhaltung .....	47
8.5.5	Schutz und Transparenz der Daten der Lernenden.....	47
8.5.6	Überwachung von Änderungen in den Bildungsprodukten und -dienstleistungen .....	47
8.6	Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen .....	48
8.7	Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse .....	48
9	Bewertung der Leistung.....	49
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	49
9.1.1	Allgemeines.....	49
9.1.2	Zufriedenheit der Lernenden, anderer Leistungsempfänger und der Mitarbeiter .....	49
9.1.3	Andere Überwachungs- und Messanforderungen.....	50
9.1.4	Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	50
9.1.5	Analyse und Bewertung .....	51
9.2	Internes Audit.....	51
9.3	Managementbewertung .....	52
9.3.1	Allgemeines.....	52
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung.....	52
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung.....	53
10	Verbesserung.....	53
10.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen .....	53
10.2	Fortlaufende Verbesserung .....	54
10.3	Möglichkeiten zur Verbesserung .....	54
Anhang A (normativ) Zusätzliche Anforderungen für frühkindliche Bildung.....		55

A.1	Allgemeines.....	55
A.2	Grundsätze.....	55
A.3	Räumlichkeiten.....	55
A.4	Kompetenz.....	55
A.5	Kommunikation.....	55
A.6	Individuelle Lernpläne.....	55
A.7	Empfang und Verabschiedung des Kindes.....	56
A.7.1	Empfang des Kindes.....	56
A.7.2	Verabschiedung des Kindes.....	56
A.8	Hygiene.....	57
A.9	Pflege bei Krankheit oder Unfall.....	57
A.10	Pädagogisch-spielerische Materialien, Ausrüstung und Räume.....	57
A.11	Verhaltensmanagement und Prävention von Kindesmissbrauch und fahrlässigem Verhalten.....	57
<b>Anhang B (informativ) Grundsätze für ein MSBO.....</b>		<b>59</b>
B.1	Der Schwerpunkt liegt auf den Lernenden und anderen Leistungsempfängern.....	59
B.1.1	Statement.....	59
B.1.2	Grundprinzip.....	59
B.1.3	Hauptvorteile.....	59
B.1.4	Mögliche Aktionen.....	59
B.2	Visionäre Führung.....	60
B.2.1	Statement.....	60
B.2.2	Grundprinzip.....	60
B.2.3	Hauptvorteile.....	60
B.2.4	Mögliche Aktionen.....	61
B.3	Einbeziehung von Mitarbeitern.....	61
B.3.1	Statement.....	61
B.3.2	Grundprinzip.....	61
B.3.3	Hauptvorteile.....	61
B.3.4	Mögliche Aktionen.....	62
B.4	Prozessorientierter Ansatz.....	62
B.4.1	Statement.....	62
B.4.2	Grundprinzip.....	62
B.4.3	Hauptvorteile.....	62
B.4.4	Mögliche Aktionen.....	63
B.5	Verbesserung.....	63
B.5.1	Statement.....	63
B.5.2	Grundprinzip.....	63
B.5.3	Hauptvorteile.....	63
B.5.4	Mögliche Aktionen.....	64
B.6	Faktengestützte Entscheidungen.....	64
B.6.1	Statement.....	64
B.6.2	Grundprinzip.....	64
B.6.3	Hauptvorteile.....	64
B.6.4	Mögliche Aktionen.....	65
B.7	Beziehungsmanagement.....	65
B.7.1	Statement.....	65
B.7.2	Grundprinzip.....	65
B.7.3	Hauptvorteile.....	65
B.7.4	Mögliche Aktionen.....	65
B.8	Gesellschaftliche Verantwortung.....	66
B.8.1	Statement.....	66
B.8.2	Grundprinzip.....	66
B.8.3	Hauptvorteile.....	66
B.8.4	Mögliche Aktionen.....	66
B.9	Zugänglichkeit und Gerechtigkeit.....	67
B.9.1	Statement.....	67

B.9.2	Grundprinzip .....	67
B.9.3	Hauptvorteile .....	67
B.9.4	Mögliche Aktionen .....	67
B.10	Ethisches Verhalten im Bildungswesen .....	68
B.10.1	Statement.....	68
B.10.2	Grundprinzip .....	68
B.10.3	Hauptvorteile .....	68
B.10.4	Mögliche Aktionen .....	68
B.11	Datensicherheit und -schutz.....	69
B.11.1	Statement.....	69
B.11.2	Grundprinzip .....	69
B.11.3	Hauptvorteile .....	69
B.11.4	Mögliche Aktionen .....	69
Anhang C (informativ) Klassifizierung der Interessierten Parteien in Bildungsorganisationen .....		71
Anhang D (informativ) Anleitungen zur Kommunikation mit Interessierten Parteien .....		73
D.1	Allgemeines.....	73
D.2	Ebenen der Beteiligung .....	73
D.3	Verfahren zur Beteiligung und Kommunikation .....	74
D.3.1	Allgemeines.....	74
D.3.2	Mitteilungen zur Einholung der Stellungnahme, Meinung oder Einverständnis der Interessierten Parteien .....	74
D.3.3	Kommunikation zur Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien.....	75
D.4	Häufigkeit der Kommunikation mit Interessierten Parteien .....	76
D.5	Erhalt und Bearbeitung von Rückmeldungen der Interessierten Parteien .....	76
D.6	Überprüfung der Auswirkungen von Rückmeldungen der Interessierten Parteien auf das Managementsystem .....	77
Anhang E (informativ) Prozesse, Maßstäbe und Werkzeuge in Bildungsorganisationen .....		78
E.1	Prozesse .....	78
E.2	Maßstäbe.....	79
E.3	Werkzeuge.....	79
Anhang F (informativ) Beispiel der Zuordnung von regionalen Normen .....		81
Anhang G (informativ) Gesundheits- und Sicherheitsaspekte für Bildungsorganisationen .....		84
Literaturhinweise .....		85

## Bilder

Bild 1	— Schematische Darstellung der Elemente eines einzelnen Prozesses (Bewertung der Wirksamkeit des Bildungsprozesses).....	12
Bild 2	— Darstellung der Struktur dieses Dokuments im PDCA-Zyklus.....	13
Bild 3	— MSBO-Strategie in Bezug auf Mission und Vision.....	14
Bild C.1	— Typologie der Interessierten Parteien .....	71
Bild D.1	— Mögliche Kommunikationsverfahren zur Einholung der Stellungnahme, Meinung oder Einverständnis der Interessierten Parteien .....	75
Bild D.2	— Mögliche Kommunikationsverfahren zur Übermittlung relevanter, genauer und zeitnaher Informationen an Interessierte Parteien .....	76

**Tabellen**

<b>Tabelle D.1 — Probenanalyse des Interesses und der Beteiligung von Interessierten Parteien an verschiedenen Arten von Bildungsorganisationen.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabelle F.1 — Anforderungsmatrix: EQAVET — ISO 21001.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabelle F.2 — Anforderungsmatrix: ISO 21001 — EQAVET.....</b>	<b>82</b>