



Qualitätskonzept

1 Titel und Ingress

Die Schulkommission, gestützt auf § 11 Abs. 5 lit. d des Einführungsgesetzes zum Bundesgesetz über die Berufsbildung vom 14. Januar 2008, revidiert an ihrer Sitzung vom 19. Mai 2022 das Qualitätskonzept der Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich vom 18. Mai 2017.

2 Einleitung

Die Berufsfachschulen sind zur Sicherstellung ihrer Qualitätsentwicklung verpflichtet (Art. 8 BBG). Die vom Bildungsrat des Kantons Zürich verbindlich in Kraft gesetzten «Entwicklungsleitlinien für Zürcher Berufsschulen» beschreiben den Rahmen und den Zeithorizont für diesen Aufbau: Ein spezifisches Qualitätsmanagementsystem wird nicht vorgeschrieben.

«Jede Berufsschule entwickelt ihr eigenes Qualitätsmanagementsystem¹.»

Die Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich (BSDPZ) verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem (QMS), welches die Voraussetzungen für eine Zertifizierung nach ISO 21001 erfüllt. Das System ISO 21001 ist spezifisch auf den Lehr- und Lernprozess ausgerichtet, weil es sich vor allem am Bedarf der Lernenden und an der Kompetenzentwicklung der Lehrpersonen orientiert. ISO 21001 ist speziell für Lerndienstleistungen, sowohl für die Grund- und die Weiterbildung geeignet und versteht Qualitätsentwicklung ganzheitlich. Alle standardisierten Abläufe in einer Schule werden detailliert beschrieben, kommuniziert und durch Feedback, Monitoring und regelmäßige Evaluationen in der Folge kontinuierlich und gezielt verbessert.

Zudem sind ISO-Normen bei unseren Bildungspartnerinnen und -partnern bekannt und akzeptiert. Seit der ersten Zertifizierung im Jahre 2005 wurde unser QMS permanent weiterentwickelt und den Veränderungen in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft angepasst.

Das schulinterne Qualitätsmanagementsystem ist somit das Ergebnis einer permanenten Qualitätsdiskussion und erfüllt die Vorgaben der Bildungsdirektion².

¹ Schulqualitätsmanagement der Volksschule, der Mittelschule und der Berufsschule vom 19. September 2000

² Vorgaben der Bildungsdirektion zur Qualitätssicherung und -entwicklung auf der Sekundarstufe II vom 10. April 2005



Ihre Dokumentation schafft Transparenz, ermöglicht einen besseren Überblick und ein tieferes Verständnis für alle Bereiche der Schule.

Unser QMS will das fruchtbare Zusammenwirken aller Beteiligten unterstützen und fördern.

3 Unsere Schule

3.1 Das Kompetenzzentrum für Detailhandel und Pharmazie

Die BSDPZ ist ein kantonales Kompetenzzentrum für die Berufsbildung in den Berufsfeldern des Detailhandels und der Apotheken. Sie ist vom Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Zürich mit einem Leistungsauftrag für die Grund- und die Weiterbildung betraut. Rund 120 Lehrpersonen und Dozierende vermitteln mit hohem Engagement aktuelle und zukunftswirksame Handlungskompetenzen. Mit rund 2000 Lernenden und Studierenden ist die BSDPZ das grösste Kompetenzzentrum ihrer Art in der Schweiz.

Das orangefarbene, 1973 Schulhaus an der Niklausstrasse 16 ist ein Architekturklassiker und steht unter Denkmalschutz. Es befindet sich an bester Zentrumslage unmittelbar in der Nähe der Tramhaltestellen Beckenhof bzw. Kronenstrasse. Das Schulhaus ist bestens ausgestattet, die Einrichtungen werden laufend modernisiert und den technischen Standards angepasst. Neben hellen und grosszügigen Klassenzimmern verfügt es über eine ausgezeichnete Infrastruktur, Klassenräume mit ICT-Einrichtungen, eine Mediothek, eine Cafeteria, zwei Turnhallen sowie einen Kraft- und Gymnastikraum.

Ein zweiter Schulstandort befindet sich an der Herostrasse 5 in Zürich-Altstetten. Er ist schnell mit Bus, Tram oder Zug erreichbar und bietet unseren Lernenden bestens ausgerüstete Unterrichtsräume, eine Cafeteria und eine funktionale Sportinfrastruktur.

3.2 Grundbildung

Die angehenden Berufsleute erwerben an unserer Schule in Zusammenarbeit mit den Lehrbetrieben wesentliche Handlungskompetenzen für ihre berufliche Tätigkeit sowie für eigenverantwortliches Handeln im Alltag. Die rund 120 qualifizierten Lehrpersonen versprechen einen anspruchsvollen, spannenden und vielseitigen Unterricht in den Qualifikationsbereichen Berufskenntnisse, Allgemeinbildung und Sport.



Unser **Schulkonzept «Beratung-Förderung-Begleitung»** schafft die Grundlage für eine dem Potenzial unserer Lernenden entsprechenden Ergänzung zum Pflichtunterricht. Leistungsschwache werden individuell unterstützt. Leistungsstarke erwerben mit dem Besuch von Freikursen zusätzliche Qualifikationen und haben die Möglichkeit, anerkannte Zertifikate zu erwerben oder prüfungsfrei in eine Berufsmaturitätsschule, Profil «Wirtschaft und Dienstleistungen», im Kanton Zürich aufgenommen zu werden.

Aber auch für diejenigen jungen Menschen, welche noch keinen Lehrvertrag abschliessen konnten oder als anerkannte Flüchtlinge auf eine Attestausbildung im Detailhandel vorbereiten möchten, haben wir unter dem Titel «Vorlehre bzw. Integrationsvorlehre» ein Lernangebot entwickelt.

3.3 Berufsorientierte Weiterbildung und höhere Berufsbildung

Das BSDPZ engagiert sich im Kompetenzzentrum Detailhandel Schweiz (kdhs), eine nationale Weiterbildungsplattform für den Detailhandel. Das kdhs unterstützt Perspektiven für Absolventinnen und Absolventen aus dem Detailhandel im Bereich von berufsorientierten Zertifikatskursen und Seminaren sowie im Bereich der höheren Berufsbildung, indem es gemeinsame Curricula, Lehrmittel und Prüfungen entwickelt, welche von ihren Mitglieds- und Standortschulen eingesetzt werden. So trägt das kdhs zu hohen Erfolgsquoten an den eidgenössischen Berufsprüfungen zum Detailhandels-Spezialisten bzw. zur Detailhandels-Spezialistin FA bei. Das BSDPZ führt Modul-Lehrgänge als Vorbereitung zur eidgenössischen Berufsprüfung Detailhandelsspezialist/in FA und Zertifikatskurse durch.

Die BSDPZ bietet zudem einen besonderen zweisemestrigen Weiterbildungskurs für Pharma-Assistentinnen, insbesondere für Wiedereinsteigerinnen, an.

4 Unsere Vision

Wir sind das Kompetenzzentrum für den Detailhandel und die Apotheken – praxisnah, erfolgreich und menschlich!

5 Leitbild und Grundsätze

Mit Beschluss der Schulkommission vom 19. Mai 2022 gilt folgendes Leitbild:



Die Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich (BSDPZ) ist eine kantonale Berufsfachschule. Als Kompetenzzentrum im System der dualen Berufsbildung vermittelt sie Lernenden in der Grundbildung sowie Studierenden in der Weiterbildung berufliche und allgemeinbildende Handlungskompetenzen in einem der bedeutendsten Wirtschaftszweige der Schweiz.

An zwei Standorten in Zürich tragen wir dazu bei, dass sich unsere Lernenden zu verantwortungsvollen und selbstständig denkenden Persönlichkeiten entwickeln und Studierende ihr Potenzial erweitern.

Damit wird es ihnen ermöglicht, ihren künftigen Lebensweg erfolgreich zu gestalten.

5.1 Unser Bildungsangebot

Die BSDPZ erfüllt ihren kantonalen Leistungsauftrag für die Grundbildungen

- Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ,
- Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA,
- Fachfrau Apotheke EFZ / Fachmann Apotheke EFZ.

Zudem bietet sie berufsorientierte Weiterbildungskurse und Lehrgänge der höheren Berufsbildung an:

- Lehrgang Pharma-Assistent/in EFZ und Wiedereinsteiger/in
- Lehrgang Detailhandelsspezialist/in FA
- Zertifikatskurs Onlineshop Managerin inkl. Vermarktung

Im Sinne einer optimalen Ausbildung unserer Lernenden werden als Ergänzung zum Pflichtunterricht Förderkurse angeboten. Leistungsstarke Lernende werden in ihrem Lernwillen bestärkt. Leistungsschwache Lernende werden individuell unterstützt, damit sie die für das Bestehen des Qualifikationsverfahrens benötigten Kompetenzen erreichen.

5.2 Förderung für Leistungsstarke

- Berufsmaturität (Additives Modell BM 1 und Vorbereitung auf die BM 2),
- Bilingualer Unterricht,
- Freikurse mit Zertifikatsabschluss.



5.3 Förderung für Leistungsschwache

- Vorlehre Detailhandel,
- Integrationsvorlehre Detailhandel,
- Stützkurse,
- Lernatelier,
- Fachkundige individuelle Begleitung.

5.4 Lebenslanges Lernen

Das lebenslange Lernen ist eine Notwendigkeit in unserer Gesellschaft. Um die Lernenden dazu zu befähigen, vermitteln wir ihnen dafür grundlegende Kompetenzen. Auch die Lehrpersonen und Dozierenden der BSDPZ halten sich an dieses Prinzip und bilden sich ständig weiter.

5.5 Qualitativ hochstehender Unterricht

Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht das Vermitteln von Handlungskompetenzen (Fach-, Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen). Wir entwickeln unseren Unterricht laufend im Sinne der neuesten pädagogischen, andragogischen und didaktischen Erkenntnisse weiter. Die Lehr- und Methodenfreiheit ist dabei gewährleistet.

Zur Erfüllung unseres Bildungsauftrages verfügen wir über eine zeitgemässe Infrastruktur.

5.6 Heterogenität und Diversität als Herausforderung und Chance

Unsere Berufsfachschule stellt ein Spiegelbild der Gesellschaft dar. Gesellschaftliche Unterschiede werden im Rahmen des täglichen Unterrichts und des kollegialen Miteinanders angemessen berücksichtigt. Wir sehen diese Verschiedenheit als Chance.

5.7 Zusammenarbeit mit Bildungspartnern

Als Berufsfachschule sind wir nicht nur ein Teil der Bildungslandschaft, sondern auch der Berufswelt. Wir stellen uns dabei den Herausforderungen einer sich stetig wandelnden Wirtschaft und Gesellschaft und arbeiten mit den verschiedenen Bildungspartnern wirkungsvoll zusammen.



5.8 Unsere Grundwerte

Die förderliche Zusammenarbeit innerhalb des Schulhauses ist geprägt von gegenseitigem Respekt. Unsere Schulhauskultur zeichnet sich durch Respekt, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Toleranz, Vertrauen, Nachhaltigkeit, Wertschätzung, Offenheit und Rücksichtnahme sowie eine klare Kommunikation aus. Diese Werte prägen den Umgang mit den Lernenden sowie die Zusammenarbeit innerhalb aller im Schulhaus tätigen Personen. Alle Beteiligten tragen zur Erhaltung dieses positiven Schulklimas bei.

5.9 Personalführung und Schulklima

Die Schulleitung führt das Kollegium sach- und menschenorientiert und wirkt im Rahmen ihrer Führungstätigkeit auf ein harmonisches und von gegenseitigem Vertrauen geprägtes Schulklima hin.

5.10 Gesundheitsförderung

Der Sportunterricht erfüllt einen wichtigen pädagogischen Auftrag zur Erschliessung der Sport- und Bewegungskultur und zur Förderung der persönlichen Entwicklung. Die BSDPZ führt zudem in regelmässigen Abständen Veranstaltungen und Projekte zur Gesundheitsförderung durch und bietet eine fachkundige psychologische Beratung für Lernende an.

5.11 Innovation und Nachhaltigkeit

Die BSDPZ ist offen für Neues, veränderungsbereit und stark in der Umsetzung. Wir legen grossen Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen.

5.12 Gesicherte Qualitätsentwicklung

Die BSDPZ verfügt über ein zertifiziertes und international anerkanntes Qualitätsmanagement-System (QMS). Wir bekennen uns dazu, unsere Qualität mehrmals jährlich zu hinterfragen und unsere Schule stetig weiterzuentwickeln.

6 Ziele

Das BSDPZ orientiert sich an Zielen. Diese orientieren sich an den strategischen Vorgaben der Schulkommission und werden jährlich im Rahmen des Leistungsauftrags



und aufgrund der Ergebnisse des Schulführungsreviews definiert. Über die Umsetzung der Jahresziele informiert die Schulleitung in geeigneter Form.

7 Organisation

Die BSDPZ ist eine kantonale Berufsfachschule gemäss § 10 Abs. 1 EG BBG. Sie wird von folgenden Organen selbständig geleitet³.

Die Organe der Schule sind:

- Schulkommission,
- Schulleitung,
- Gesamtkonvent.

Die Schule hat zusätzlich folgende Gremien:

- Konferenz der HKB- und Ressortbeauftragten,
- Klassenvertretungskonferenz.

Ferner gehören zur Schulorganisation:

- Ressort Qualitätsmanagement,
- Lehrpersonen,
- Mitarbeitende der Verwaltung,
- Mitarbeitende des Hausdienstes.

Das Organigramm der BSDPZ ist unter den Führungsinstrumenten des QMS zu finden⁴.

8 Funktionen, Verantwortungen und Zuständigkeiten

Die zu bewältigenden Aufgaben werden funktionsabhängig zugewiesen. In einer Prozess- und Zuständigkeitsmatrix werden zunächst alle Abläufe in Mega-, Haupt- und Subprozesse gegliedert und die Entscheidungs- bzw. Ausführungsverantwortung den

³ § 10 Abs. 4 EG BBG

⁴ (CL 1.1.2.1)



Funktionsträgerinnen und -trägern der Schule zugeordnet. Sie ist jeweils einleitend bei jedem der vier Megaprozesse zu finden.

Der Aufbau des QMS ist unten in Abschnitt 11 beschrieben.

Zur Unterstützung der Flexibilität, verzichtet die BSDPZ – dort, wo dies gesetzlich gestattet ist – auf die Formulierung von Stellenbeschreibungen oder Pflichtenheften und umreisst im Folgenden die einzelnen Funktionen der Mitarbeitenden stichwortartig:

- **Schulleitung**

Die Funktionen und Aufgaben der Mitglieder der erweiterten Schulleitung (Rektor/in, Prorektor/in, Abteilungsleiter/in Bereich 1 und Abteilungsleiter/in Bereich 2 sowie Leiter/in Dienste) sind in einer Matrix (CL 1.1.2.2 Matrix Schulleitungsaufgaben) detailliert aufgeführt.

- **Rektor/in**

Siehe Matrix der Schulleitungsaufgaben (CL 1.1.2.2).

- **Prorektor/in**

– Vertritt den Rektor bzw. die Rektorin

- **Abteilungsleiter/in Bereich 1**

Siehe Matrix der Schulleitungsaufgaben (CL 1.1.2.2).

- **Abteilungsleiter/in Bereich 2**

Siehe Matrix der Schulleitungsaufgaben (CL 1.1.2.2).

- **Leiter/in Dienste**

Siehe Matrix der Schulleitungsaufgaben (CL 1.1.2.2)

- **Ressortleitung Qualitätsmanagement**

- Setzt Massnahmen des QMS um,
- redigiert die Dokumente des QMS,
- passt das QMS den sich verändernden Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und Strukturen an,
- überprüft die Wirksamkeit des QMS und schlägt Massnahmen zur Fehlererkennung bzw. Fehlervermeidung vor,
- vertritt die Schulleitung gegenüber externen Zertifizierungsstellen,
- erstellt den Schulführungs-Review-Bericht,
- erstellt den internen Auditplan,



- koordiniert interne Audits und erstellt den Auditbericht,
- ist verantwortlich für die Feedbackkultur,
- führt thematische Selbstevaluationen durch,
- übernimmt besondere Aufträge der Schulleitung.
- **Qualitätsbeauftragte/r**
 - Führt interne Qualitätsaudits durch,
 - erstellt Auditprotokolle,
 - nimmt an internen Auditteamsitzungen teil.
- **Sicherheitsbeauftragte/r (SIBE)**
 - Koordiniert und aktualisiert Massnahmen auf dem Gebiet von Personenschutz und Arbeitssicherheit sowie Gebäudesicherheit (inkl. Sicherheit der IT-Infrastruktur),
 - sorgt für die interne Information und Instruktion der Beteiligten,
 - sorgt nach Rücksprache mit dem Rektor bzw. der Rektorin für die externe Information im Ereignisfall und hält Kontakt zu den öffentlichen Stellen,
 - schlägt notwendige, dem jeweiligen Bedrohungsbild angepasste, Änderungen vor.
- **Mitglied Sicherheitsteam**
 - Leitet im Ereignisfall das Einsatzteam bis zur Übernahme durch öffentliche Dienste,
 - steht im Ereignisfall in Verbindung zum Notfallstab,
 - setzt Sicherheitsvorgaben in der entsprechenden Schulanlage um.
- **Handlungskompetenzbereichsbeauftragte/r (HKB-Beauftragte/r)**
- **Ressortbeauftragte/r Allgemeinbildung**
- **Ressortbeauftragte/r Fremdsprachen**
 - Plant und koordiniert die Umsetzung der Lernarrangements im eigenen Bereich bzw. Ressort,
 - stellt die Qualität der Lernarrangements im eigenen Bereich bzw. Ressort sicher,
 - gibt die Lernarrangements im eigenen Bereich bzw. Ressort frei und stellt Antrag in Bezug auf Anpassungen von Lerndesigns an das zugeordnete Schulleitungsmitglied,
 - stellt die kontinuierliche Weiterentwicklung der Lernarrangements im eigenen Bereich bzw. Ressort sicher,



- leitet und betreut die Lernfeld-Teams im eigenen Bereich bzw. Ressort,
 - berichtet dem zugeordneten Schulleitungsmitglied,
 - tauscht sich mit anderen HKB-Beauftragten bzw. Ressortleitenden im Sinne von «best practice» aus,
 - übernimmt Aufträge der Schulleitung, die im Zusammenhang mit dem Tätigkeitsfeld des eigenen Bereichs bzw. Ressort stehen,
 - tätigt Anschaffungen im Rahmen des eigenen Budgets, ohne Rücksprache mit der Schulleitung: bis max. CHF 5'000.- bei Neuanschaffungen, bis max. CHF 10'000.- für Unterhalt.
- **Mitglied Lernfeld-Team**
 - Spricht sich mit den Teammitgliedern über die Aufgabenteilung ab,
 - analysiert die nationalen Umsetzungskonzepte,
 - analysiert vorgegebene Lernmedien,
 - gestaltet Lernarrangements (Lerndesigns und Drehbücher) in zugeordneten Lernfeldern mit,
 - entwickelt Unterrichtsmaterialien mit,
 - gestaltet Verfahren und Inhalte für Kompetenznachweise mit,
 - stellt Antrag auf Freigabe der Lernarrangements
 - passt aufgrund von Rückmeldungen der Lehrpersonen Drehbücher und Unterrichtsmaterialien direkt an und informiert die HKB-Beauftragten bzw. Ressortleitenden Allgemeinbildung und Fremdsprachen.
- **Fachamtsinhaber/in (FAI)**
 - Schafft mit Hilfe der Fachgruppe die Voraussetzungen für einen aktuellen und effizienten Unterricht,
 - leitet und betreut die Lehrpersonen der Fachgruppe,
 - stellt den Informationsfluss zwischen Fachgruppe und Schulleitung sicher,
 - fördert und koordiniert Weiterbildungsaktivitäten der Fachgruppe,
 - übernimmt Aufträge der Schulleitung, die im Zusammenhang mit dem Tätigkeitsfeld der Fachgruppe stehen,



- tätigt Anschaffungen im Rahmen des Fachamtsbudgets, ohne Rücksprache mit der Schulleitung bis max. CHF 5'000.- bei Neuanschaffungen, bis max. CHF 10'000.- für den Unterhalt.
- **Kustodin / Kustos**
 - Führt das zugewiesene Hausamt,
 - verwaltet Geräte, Apparate, Maschinen, Lehrmittel und -materialien.
- **Lehrer/in Pflichtunterricht**
 - Erfüllt den Auftrag Berufsschullehrperson gemäss Vorgabedokument 1.3-1.
- **Lehrer/in Zertifikatsfreikurs, Freikurs, Stützkurs oder Remediation**
 - Vermittelt Unterrichtsinhalte gemäss Kursausschreibung,
 - setzt Schulführungsziele, sowie diejenigen des QMS, um,
 - übernimmt Aufgaben im Zusammenhang mit den Qualifikationsverfahren (QV),
 - erfüllt Vorgaben des Qualifikationssystems (Mitarbeiter/innen-Beurteilung).
- **FiB Coach**
 - Plant und begleitet individuell den Förderprozess der Lernenden,
 - ist Bezugsperson für Lernende und steht in engem Kontakt mit den einzelnen Lehrpersonen der Klasse.
- **Lehrgangleiter/in**
 - Fördert und koordiniert Weiterbildungsaktivitäten im Zusammenhang mit dem Lehrgang,
 - betreut die Dozierenden in fachlichen Fragen,
 - organisiert in Zusammenarbeit mit dem Sekretariat die Modul- bzw. Zertifikatsprüfungen,
 - entwickelt die Lehrgangskonzepte weiter,
 - ist Verbindungsperson zwischen Studierenden, Dozierenden und Schulleitung,
 - berichtet dem zugeordneten Schulleitungsmitglied,
 - erfüllt Vorgaben des Qualifikationssystems (Mitarbeiter/innen-Beurteilung).
- **Dozent/in Weiterbildung**
 - Vermittelt Unterricht gemäss Weiterbildungsdokumentation,
 - setzt Schulführungsziele, sowie diejenigen des QMS, um,



- erfüllt Vorgaben des Qualifikationssystems (Mitarbeiter/innen-Beurteilung).
- **Klassenlehrer/in (KL)**
 - Unterstützt die Kommunikation zwischen Lehrpersonen einer Klasse,
 - ist Ansprechperson für Belange der eigenen Klasse,
 - unterstützt die Schulleitung in Informations- und Koordinationsaufgaben,
 - übernimmt Aufträge der Schulleitung (z.B. Absenzenwesen),
 - erstattet der Schulleitung bei Bedarf Bericht über Leistungen und Verhalten von Lernenden.
- **Mentor/in**
 - Führt neue Lehrer/innen ein.
- **Klassenvertreter/in**
 - Vertritt Interessen der Klasse gegenüber Klassenlehrer/in und Schulleitung.
- **Kontaktlehrperson (KLP)**
 - Unterstützt die Schule in Belangen der Suchtprävention und Gesundheitsförderung,
 - berät Lehrer/innen bei Suchtpräventionsprojekten,
 - führt zu Schwerpunktthemen Veranstaltungen oder Projekte durch.
- **Mitarbeiter/innen der Schulverwaltung**
 - Bearbeitet selbstständig den zugeordneten Sachbereich,
 - unterstützt die Schulleitung in administrativen Belangen,
 - vertritt Kollegin bzw. Kollegen im Falle einer Abwesenheit.
- **Mitarbeiter/innen des Hausdienstes**
 - Bearbeitet selbstständig den zugeordneten Sachbereich,
 - unterstützt die Schulleitung in Belangen der Ordnung,
 - leistet Stellvertretungsarbeit im Falle einer Abwesenheit.

9 Grundsätze für die Weiterbildung von Lehrpersonen

Die Schulleitung misst der fachlichen und persönlichen Weiterbildung einen hohen Stellenwert zu. Dies gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schule. Soweit es das



bewilligte Budget ermöglicht, werden die zulässigen Spesen und Entschädigungen ausgerichtet.

Mitgeltende Unterlagen: MBVVO § 20ff., Angebote von Instituten für Lehrpersonenbildung und Berufspädagogik, Kursprogramme der Kantonalen Verwaltung, Richtlinien der BSDPZ vom 18. August 2004.

Im Rahmen der Mitarbeiter/innen-Beurteilung (PB 1.3.3) ist die persönliche Weiterbildungsverpflichtung nachzuweisen (Selbstdeklaration).

10 Grundsätze des Projektmanagements

Ein Projekt im Sinne des QMS erfüllt folgende Voraussetzungen:

- Projektidee, -beschrieb,
- Projektantrag,
- Grundsatzentscheid der Schulleitung,
- Entscheid über freigegebene Ressourcen (Kostenrahmen, Entlastungslektionen).

Unabhängig von oben genannten Kriterien werden die folgenden Entwicklungsarbeiten als Projekte behandelt:

- Revision und Entwicklung von Lehr- und Stoffplänen, soweit sie unter der Verantwortung der Berufsschule für Detailhandel Zürich stehen,
- Aufbau neuer Weiterbildungsangebote,
- Schulentwicklungsprojekte mit mittlerer bis hoher Komplexität.

Ein sinnvolles Mass an standardisiertem Projektmanagement ist hierfür notwendig. Die erforderlichen Abläufe sind im Prozessbeschrieb 1.1.3 spezifiziert. Die Rollen von Schulleitung und Projektleitung sind nachstehend beschrieben:

Schulleitung

- Handlungsbedarf erkennen, Grobziele definieren, Ressourcen bereitstellen und Aufträge erteilen,
- Informationen über die laufenden Projekte kommunizieren,
- Projektevaluation und -validierung sicherstellen.

Projektleitung

- Auftrag analysieren,
- Zielsetzungen klären sowie abklären, ob der Auftrag eindeutig und realistisch formuliert und im Umfang klar abgegrenzt ist,



- ausreichende sowie effizient und koordiniert arbeitende Projektorganisation entwickeln,
- Termine und Aktivitäten planen und ein aussagekräftiges Reporting aufbauen,
- Projektkosten budgetieren,
- Einhaltung des Projektkredits überwachen,
- Projektverifizierung und -validierung durchführen.

11 Geltungsbereich und Aufbau des Qualitätsmanagement-Handbuchs

11.1 Geltungsbereich

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch (QM Handbuch) ist für die gesamte BSDPZ verbindlich. Ausgenommen von diesem System ist der Cafeteriabetrieb, auf den die BSDPZ keinen direkten Einfluss hat. Die Zusammenarbeit zwischen BSDPZ und der verantwortlichen Betriebsleitung der Cafeteria an der Niklausstrasse (zfv-Unternehmungen) bzw. dem Catering an der Herostrasse (Gourmet Werkstatt GmbH) ist nicht Element des Leistungsauftrags der Schule, sondern basiert auf Vereinbarungen mit dem Mittelschul- und Berufsbildungsamt.

Die Abschlussprüfungen im Rahmen der Qualifikationsverfahren (QV), welche im Schulhaus und mit personellen Ressourcen der BSDPZ stattfinden, sind – soweit die Schule dafür zuständig ist – im QMS enthalten.

Veränderungen am Schulhaus Niklausstrasse unterstehen den zuständigen kantonalen Amtsstellen im Mittelschul- und Berufsbildungsamt, dem Hochbau- sowie Immobilienamt. Das Mietobjekt Herostrasse untersteht der zuständigen Stelle im Hochbauamt der Stadt Zürich. Sie werden nicht im QM-Handbuch erfasst.

11.2 Aufbau

Das QM-Handbuch ist prozessorientiert aufgebaut und in Megaprozesse, Hauptprozesse und Subprozesse eingeteilt.

Die Megaprozesse heissen:

1. Management,
2. Grundbildung,



3. Weiterbildung,
4. Dienste und Support.

Eine Übersicht über die beschriebenen Haupt- und Subprozesse ist auf gms.bsdpz.ch zu finden. Eine Prozess- und Zuständigkeitsmatrix definiert, wer die Entscheidungs- bzw. Ausführungsverantwortung für den entsprechenden Prozess trägt. Die Beschreibungen von Subprozessen werden als Prozessbeschriebe (PB) bezeichnet.

Vorbehaltene Weiterentwicklungen des QM-Systems werden in der Prozess- und Zuständigkeitsmatrix besonders gekennzeichnet.

12 Dokumentenmanagement

12.1 Ziel und Zweck

Eine überzeugende Qualitätsentwicklung setzt voraus, dass eine permanente, kritische Auseinandersetzung mit allen Bereichen der persönlichen Arbeit stattfindet. Eine auf Vertrauen basierende Feedbackkultur und ein funktionierendes Controllingssystem unterstützen die Anstrengungen jedes Einzelnen im Hinblick auf die kontinuierliche Verbesserung der Schulqualität. Ein wichtiges Element dazu ist das Dokumentenmanagement.

Dokumente, welche schulführungsrelevante Prozesse regeln, müssen nach einheitlichen Vorgaben erfasst oder aktualisiert, verifiziert, gekennzeichnet und verteilt werden. Auf diese Weise soll die Reproduzierbarkeit und die Rückverfolgbarkeit gewährleistet werden. Diese Dokumente werden systematisch erfasst, verwaltet und archiviert. Es wird sichergestellt, dass alle betroffenen Stellen Zugang zu den für sie relevanten Dokumenten haben.

12.2 Geltungsbereich

Die Vorgaben gelten für alle qualitätsrelevanten Dokumente des QMS der Berufsschule für Detailhandel Zürich.

12.3 Verantwortung

Die Freigabe des Qualitätsmanagement-Handbuchs erfolgt durch das für Qualitätsmanagement verantwortliche Mitglied der Schulleitung. Die Verantwortung für die Prüfung aller Dokumente des QMS (Vorgabedokumente und leere Nachweisdokumente) liegt beim Qualitätsleiter (QL).



12.4 Beschreibung

Es werden drei Typen von Dokumenten unterschieden, deren Handhabung im Folgenden beschrieben wird:

- Qualitätsmanagement-Handbuch,
- Externe und interne Vorgabedokumente,
- Nachweisdokumente.

12.5 Qualitätsmanagement-Handbuch

12.5.1 Begriff und Inhalt

Die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems heisst Qualitätsmanagement-Handbuch. Es enthält folgende Elemente:

Erste Ebene: Qualitäts-Konzept,

Zweite Ebene: Prozess- und Zuständigkeitsmatrix,

Dritte Ebene: Prozessbeschriebe (PB),

Vierte Ebene: Formulare (FO) und Checklisten (CL).

Das Qualitäts-Konzept definiert die für die BSDPZ wesentlichen Qualitätsgrundsätze und -ansprüche, Strukturen, strategischen Ausrichtungen und relevanten Beziehungen für eine ganzheitliche Qualitätsentwicklung. Es stellt auch die formale und inhaltliche Basis der Prozess- und Zuständigkeitsmatrix sowie der Prozessbeschriebe dar.

Die Prozessbeschriebe bilden die operative Ebene ab und legen die internen Abläufe fest. Jeder Prozess wird auf einer A4-Seite beschrieben und enthält Aussagen zu

- Ziel: Beschreibung der geplanten Endsituation,
- Geltungsbereich: Organisatorische Abgrenzung des Prozesses,
- Verantwortung: Träger/in von Entscheidungsbefugnis oder Prozessverantwortung (Prozess-Owner),
- Beschreibung (Was, Wie, Wer, Wann): Inhaltliche Definition des Ablaufs,
- Unterlagen: Dokumente, die zur Erfüllung des Prozesses als Vorgabe oder Hilfsmittel zu verwenden sind.

Die für die Qualitätssicherung und -entwicklung massgebenden Prozessbeschriebe sind als Kernprozesse in der Prozess- und Zuständigkeitsmatrix festgehalten. Im jährlichen Schulführungs-Review legt die Schulleitung auf der Basis des Lageberichts u.a.



die für diese Prozesse zu erreichenden Ziele und die für die Beurteilung der Zielerreichung sinnvollen Erfolgskenngrössen fest.

Zur Unterstützung der standardisierbaren Massnahmen und Tätigkeiten dienen Formulare und Checklisten. Online-Formulare und -Checklisten sind in einer speziellen Kachel auf der Webseite zum QM-Handbuch zu finden.

12.6 Änderungen

Änderungen an Dokumenten können von allen Mitarbeitenden beim Ressortleitenden QM beantragt werden. Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Revisionen des QM-Handbuchs werden nur bei dringenden substantiellen Änderungen sofort durchgeführt.
- Der Ressortleitende QM sammelt Änderungen des QM-Handbuchs und führt sie spätestens vor dem nächsten Audit nach (jährlich).
- Die betroffenen Mitarbeitenden sind umgehend über die Änderungen zu informieren.
- Bei jeder Änderung muss die Versionsnummer angepasst werden.

12.7 Prüfung und Freigabe

Alle neuen und geänderten Dokumente werden vor der Freigabe überprüft auf:

- Zweckmässigkeit und Anwendbarkeit,
- Normkonformität,
- Einhaltung der Gestaltungsvorgaben und ihre Gestaltung,
- Auswirkung auf andere Prozesse und deren Dokumente.

In Bearbeitung stehende Dokumente sind von den freigegebenen klar zu unterscheiden (Versionsbezeichnung, Ablageort). Die Zuständigkeit für Prüfung und Freigabe der Dokumente ist unter dem Titel Verantwortung geregelt (siehe oben).

12.8 Verteilung

Der Ressortleitende QM sorgt dafür, dass die Dokumente denjenigen Personen zur Verfügung stehen, welche sie zur Ausführung ihrer Arbeit benötigen. Für die Dokumentenverwaltung ist das Sekretariat verantwortlich. Der Ressortleitende QM entscheidet, wann die Dokumente des QM-Handbuchs im QM-Handbuch publiziert werden.



12.9 Externe und interne Vorgabedokumente

Als externe Vorgabedokumente gelten zum Beispiel:

- Gesetze und Verordnungen,
- Ausbildungsgrundlagen (Bildungsverordnungen und -pläne),
- Beschlüsse der Rektorenkonferenzen,
- Weisungen der Behörden,
- Verbindliche Dokumente der Kommission Grundbildung Detailhandel Zürich (gbd22+.zh),
- Vorgaben des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes (MBA).

Als interne Vorgabedokumente gelten zum Beispiel:

- Schulordnung,
- Leitbild und Grundwerte,
- Pädagogische und andragogische Grundsätze,
- Führungsgrundsätze,
- Wegleitung zur Mitarbeiter/innen-Beurteilung für Lehrpersonen,
- Hausordnung,
- Betriebsordnung für den Sportunterricht,
- Lerndesigns und Drehbücher,
- Qualitätsmanagement-Handbuch,
- Formulare und Checklisten,
- Beschlüsse der Schulkommission,
- Beschlüsse der Schulleitung,
- Semesterplan,
- Kursbeschreibungen,
- Kursprogramm.

Interne Vorgabedokumente werden vom Rektor bzw. von der Rektorin freigegeben, sofern nicht eine andere Instanz zuständig ist. Der Ressortleiter QM unterhält eine Checkliste mit den aktuellen internen und externen Vorgabedokumenten und der Zugriffsmöglichkeit (Standort, Link, Verzeichnis, Datei).

12.10 Nachweisdokumente

Nachweisdokumente belegen, dass die Prozesse so abgelaufen sind, wie sie im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben sind. Nur für qualitätsrelevante Prozesse



und Ergebnisse werden standardisierte Nachweisdokumente erstellt. Diese werden in einem Aktenplan geführt, sind leicht auffindbar, für festgelegte Personen zugänglich und werden während eines bestimmten Zeitraums aufbewahrt. Eine als Eigner bezeichnete Person ist für Archivierung, Betreuung und Entsorgung zuständig.

Die Aufbewahrungsfrist an der Schule beträgt in der Regel maximal 10 Jahre. Die Nachweisdokumente werden nach Fristablauf und je nach Bedeutung dem Staatsarchiv angeboten oder entsorgt.

Nachweisdokumente werden wie folgt identifiziert:

Nummer, Titel, Verfasser/in, Freigabe, Klassifikation, Angebot Staatsarchiv, Frist, Federführung.

Beispiele:

- Protokolle Schulkommission,
- Leistungsbeurteilungen von Lehrpersonen,
- Schulführungsreview-Berichte,
- Leistungsauftrag MBA-BSDPZ,
- Zielvereinbarungen und Leistungsbeurteilungen von Mitarbeitenden,
- Auswertungen von Qualitätsbefragungen,
- Rapporte über externe und interne Audits
- Semesterpläne,
- Daten von Lernenden inkl. Zeugnisse,
- Lohnadministration,
- Belege zu Finanz- und Investitionsrechnung.

13 Datenschutz und Datensicherheit

Alle Personendaten sind gemäss den datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu handhaben. Lehrpersonen wie Mitarbeitende verhalten sich mit solchen Daten gesetzeskonform.

Für die elektronische Verarbeitung der an der BSDPZ verwalteten Datensammlungen sind zudem folgende Sicherheitsmassnahmen zu treffen:



- Das Netzwerk der Schulverwaltung steht nur den dazu berechtigten Personen zur Verfügung. Es ist vom Netzwerk für den Unterricht getrennt.
- Zeugnisnoten werden von den Lehrpersonen übermittelt und dürfen nur auf Anweisung eines Schulleitungsmitglieds von Mitarbeitenden des Sekretariats geändert werden.
- Zur Verhinderung von Missbrauch sind die entsprechenden Eingabemöglichkeiten systemtechnisch zu schützen.
- Backups aller Daten der Schulverwaltung werden regelmässig erstellt.

13.1 Dokumentengestaltung

Damit die internen Dokumente auch formal überzeugen, benützen alle Lehrpersonen und Mitarbeitenden die vorgegebenen Formulare. Neue Dokumente sind auch im Hinblick auf ihre formale Gestaltung zu überprüfen, bevor sie in das Qualitätsmanagement-Handbuch eingefügt werden.

13.2 Pflichten der Benutzer/innen und Regelung von Verstössen

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berufsschule für Detailhandel Zürich sind verpflichtet,

- sich über das QM-Handbuch zu informieren und Änderungen zur Kenntnis zu nehmen,
- sich an die beschriebenen Abläufe und Prozesse zu halten,
- Unklarheiten und Unstimmigkeiten in Prozessen umgehend zu melden,
- Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge einzubringen und ihre eigenen Dokumente aktuell zu halten.

Der Ressortleitende QM beachtet bei Evaluationsverfahren, dass nur anonymisierte Informationen weitergeleitet werden. Im Laufe von internen oder externen Audits sowie von durchgeführten Evaluationen wie Individualfeedbacks oder thematischen Selbstevaluationen können Verstösse gegen Qualitätsvorgaben festgestellt werden. Sie dienen der Schulleitung als Anhaltspunkte für die Verbesserung der Schulqualität und des QMS.

Tangieren Verstösse gegen Qualitätsvorgaben die Rechtsstellung von Personen, so wird nach den Vorschriften des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG) verfahren.



13.3 Zertifizierung

Durch die Zertifizierung wird bestätigt, dass das vorliegende QM-System die Anforderungen der Norm ISO 21001 erfüllt und alle Richtlinien eingehalten werden. In der Folge wird die Weiterentwicklung des Führungssystems jährlich mittels einer Routineüberprüfung festgehalten.

13.4 Freigabe des Qualitätsmanagement-Handbuchs

Das im vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuch beschriebene Qualitätsmanagementsystem ist für alle Mitarbeitenden der Berufsschule für Detailhandel Zürich obligatorisch. Der Rektor bzw. die Rektorin gibt die entsprechenden Dokumente frei.