

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Kunde	Durchf.	Start		
Kunde	Durchf.	Vorbereitung Lerndienstleistungen	Curriculum zum Thema	Gemäß dem Auftrag vom Kunden und übergebene Informationen.
Kunde	Durchf.	Entscheidung: Durchführung möglich? Ja → Vorbereitung Nein → Korrekturmaßnahmen	Notiz, ggfs. 4D-Report	Zu bewerten ist die Anzahl der Teilnehmer/-innen und die Räumlichkeit zum Zeitpunkt der Schulung. Falls die Lerndienstleistung nicht begonnen werden kann, wird gem. Verfahren gemäß PA "Vorbeuge-Korrekturmaßnahmen" verfahren.
Teiln.	Durchf.	Durchführung Lerndienstleistung	Curriculum zum Thema, Kopien...	Verwendung des Scripts gem. des Curriculums und der Ergebnisse des Prozesses "Vorbereitung Lerndienstleistungen".
Teiln.	Durchf.	Entscheidung: Erfolgskontrolle ist i.O.? Ja → Erfolgskontrolle Nein → PA „Störungen im Ablauf“	PA "Störungen im Ablauf"	Verfahren gemäß PA "Störungen im Ablauf".
Teiln.	Durchf.	Entscheidung: Alle Inhalte vermittelt? Ja → Erfolgskontrolle Nein → PA „Störungen im Ablauf“	Curriculum zum Thema	Wenn nicht alle Inhalte vermittelt wurden, wird gemäß dem Script verfahren. Dieser Schritt wird in der Regel mehrfach durchlaufen (Teilziele).
Teiln.	Durchf.	Abschließende Erfolgskontrolle	Script, Feedbackbogen	Befragung der Teilnehmer/-innen und Verteilung des FB „Feedback“. Erste Auswertung der Ergebnisse.
Teiln.	Durchf.	Entscheidung: Ausbildungsziel ist erreicht? Ja → Nachbereitung Nein → PA „Vorbeuge-Korrekturmaßnahmen“	Script, Feedbackbogen	Besprechung des ersten Ergebnisses in der Gruppe, Vorstellung des weiteren Vorgehens bei negativen Ergebnissen und verabschieden der Gruppe, Verweis auf ergänzende Schulungen.
Leitung Q-Man	Durchf.	Nachbereitung	Ausgabe Curriculum, Rechnung	Nachbereitung der Schulung, erstellen des Abschlussberichts, Auswertung der Kundenzufriedenheit, Übergabe der Daten zur Auswertung.
		Ende		