

Das **Qualitätsmanagement - Modell** nach **Gütesiegelverbund Weiterbildung**

Version 2015

Bildungsdienstleistungen



Erläuterungen zum Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung		2
Qualitätsbereich 1	Bildung - Das Bildungsangebot	4
Qualitätsbereich 2	Personal und Professionalisierung	12
Qualitätsbereich 3	Teilnehmende - Teilnehmendenschutz	18
Qualitätsbereich 4	Organisation - Verantwortung und Entwicklung	21

Das Qualitätsmanagement-Modell Bildungsdienstleistungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung

Verabschiedet vom Beirat am 12.06.2017

Qualität der Bildung sichern und fortentwickeln

Bildung ist die zentrale Schlüsselaufgabe der Gesellschaft des 21. Jahrhunderts. Die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Bildung ist das Anliegen des Qualitätsmanagements nach Gütesiegelverbund Weiterbildung.

Alle Bildungsbereiche müssen sich dem Thema „Qualität der Bildung“ stellen - von der frühkindlichen Bildung über die schulische, universitäre bis zur Weiterbildung.

Bildung ist ein öffentliches Gut. Daher besteht ein öffentliches Interesse an der Qualität der Bildung und Weiterbildung.

Das Qualitätsmanagementmodell nach Gütesiegelverbund trägt dazu bei, die Qualität der Bildung/Weiterbildung systematisch zu sichern und weiterzuentwickeln.

Die durch externe Begutachtungen überprüfbaren Qualitätsstandards beziehen sich auf

- die Bildung insgesamt, das Bildungsangebot und den Lehr-/Lernprozess
- die Qualifikation und Professionalität des pädagogischen Personals
- den Teilnehmerschutz
- die Seriosität und Verlässlichkeit der Organisation

Das Qualitätsmanagement ist ein Handwerkszeug des qualitätsorientierten Handelns; es dient letztlich dazu, Menschen in ihrem Lernen und ihrer Kompetenzentwicklung zu unterstützen und Möglichkeiten der Teilhabe an Gesellschaft, Kultur und Beschäftigung zu fördern. Dazu ist die Professionalität und Qualität der Mitarbeitenden und ihre gelebte Qualitätskultur eine wichtige Voraussetzung gelingender Qualität der Bildung.

Für wen eignet sich das Qualitätsmanagementmodell Bildungsdienstleistung nach Gütesiegelverbund Weiterbildung e.V.?

Das QM-Modell Bildungsdienstleistungen richtet sich an Einrichtungen, die bildungsnah Dienstleistungen anbieten. Gemeint sind hier größere Einrichtungen, die als Teileinrichtung eine Weiterbildungseinrichtung umfassen, oder Einrichtungen, die im kulturellen oder sozialen Bereich Dienstleistungen mit einem Bildungs- bzw. Qualifizierungsanteil anbieten, z.B. Einrichtungen der außerschulischen Bildung oder der Jugendberufshilfe. Das QM-Modell Bildungsdienstleistungen ist analog zum Branchenmodell Weiterbildung aufgebaut. Während das Branchenmodell die Gestaltung von klassischen Lehr-Lern-Prozessen im Fokus hat, erweitert das Modell der Bildungsdienstleistungen den Blick auf andere relevante Angebotsformate, gibt den Einrichtungen durch die Standards aber ebenso Fragestellungen an die Hand, die der Überprüfung der Qualität der Organisation, der Dienstleistung, des Service und der Instrumente zur Qualitätsentwicklung dienen.

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Die Besonderheiten des Qualitätsmanagementmodells Bildungsdienstleistungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung e.V.

Das Qualitätsmanagementmodell Bildungsdienstleistungen ist aus der Praxis der Weiterbildung unter wissenschaftlicher Begleitung für die Praxis der Weiterbildung entstanden.

Es ist dialog- und entwicklungsorientiert und nimmt Anregungen von Praktikern/innen der Weiterbildung, Bildungsexperten/innen, öffentlichen bildungsnahen Institutionen und Teilnehmenden auf. Es dient dazu, qualitativ hochwertige Bildung und Bildungsangebote zu entwickeln, die individuelle und gesellschaftliche Bedarfe berücksichtigen.

Im Dialog mit zahlreichen Akteuren der Weiterbildung wird das Qualitätsmanagementmodell immer wieder überprüft. Vielfältige Erfahrungen und Anregungen gehen in die Weiterentwicklung ein.

Leitgedanken sind

- die Gemeinwohlorientierung
- die Beteiligungs- und Dialogorientierung
- die Entwicklungsoffenheit und Selbstreflexivität
- die Praxisnähe und -orientierung

Referenzmodell für Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in der Weiterbildung

Das Qualitätsmanagementmodell nach Gütesiegelverbund ist Referenzmodell des Landes Nordrhein -Westfalen für Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in der Weiterbildung. Es ist bundesweit und für ESF-Projekte (Europäischer Sozialfonds) anerkannt, zugelassen für Sprach- und Integrationskurse des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) sowie für das Meister-Bafög und anerkanntes Qualitätsmanagementmodell im Rahmen der AZAV der Bundesagentur für Arbeit.

Qualitätsbereich 1 - Bildung - Das Bildungsangebot

Um eine qualitativ hochwertige Bildung zu gewährleisten, ist es notwendig, die Aktivitäten zur Realisierung der Bildungsveranstaltungen regelmäßig einer kritischen Reflexion zu unterziehen, indem Schlüsselprozesse identifiziert, beschrieben, in der Praxis realisiert und reflektiert werden. Den Teilnehmenden kommt als Handlungspartner/innen in den Prozessen zur Realisierung des Bildungsangebotes dabei eine wichtige Rolle zu: So berät die Einrichtung Interessierte in Fragen der Weiterbildung und richtet die Planung ihres Programms an den Interessen der Teilnehmenden und am gesellschaftlichen Bedarf aus.

Zur Schaffung einer lehr-/lernfördernden Beziehung stellt die Einrichtung sicher, dass für den Lernerfolg geeignete Unterrichtsräume, Materialien und Medien zur Verfügung stehen und achtet bei der Auswahl der Lehrenden auf deren fachliche und pädagogische Kompetenz.

Durch die Umsetzung der im Qualitätsbereich 1 aufgeführten Standards gewährleistet die Einrichtung, dass nötige Ressourcen, angemessene Zeit und der notwendige Raum zur Planung, Durchführung, Auswertung und kontinuierlichen Verbesserung ihres Bildungsangebotes zur Verfügung gestellt wird.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Definition von Schlüsselprozessen	Identifizieren der Schlüsselprozesse	DL 1.1	Die Einrichtung hat die zur Realisierung ihrer Dienstleistungen notwendigen Schlüsselprozesse definiert. Es müssen mindestens folgende Aktivitäten vorkommen: Ermittlung von Weiterbildungsbedarfen, Entwicklung von Bildungsangeboten/Dienstleistungen, Veröffentlichung der Angebote, Bereitstellung von Ressourcen, Beratung und Gewinnung von Teilnehmer/innen, Auswertung und Weiterentwicklung von Bildungsangeboten/Dienstleistungen.	z.B. Übersicht über die Schlüsselprozesse, Prozesslandschaft, Protokolle der Erarbeitung von Prozessen, Prozessmatrix, Verantwortungsmatrix

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Beschreibung der Schlüsselprozesse	Erstellen der Prozessbeschreibungen, ggfs. Prozesslandschaften oder Schnittstellenmatrizen	DL 1.2	<p>Für die von der Einrichtung benannten Schlüsselprozesse sind Prozessverantwortliche benannt und liegen Prozessbeschreibungen vor, die folgende Anforderungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Prozessschritte sind aufgeführt. - Die Zuständigkeiten für die einzelnen Prozessschritte sind festgelegt. - Schnittstellen zwischen den einzelnen Prozessen sind benannt. - Sie beinhaltet einen Prozessschritt: regelmäßige Überprüfung und bei Bedarf Weiterentwicklung des Prozesses. 	z.B. Prozessbeschreibungen, Matrixdarstellungen, Flussdiagramme, Verantwortungsmatrix, Prozessmatrix, Schnittstellenmatrix, Prozesslandschaften
Ermittlung von Weiterbildungsbedarfen	Informationssammlung, Fachgespräche und Fachliteratur, Fachtagungen, Marktrecherche, Marktanalyse, Programmanalyse	DL 1.3	Der Angebotsplanung liegt eine systematische Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs zugrunde.	z.B. Prozessbeschreibung, Protokolle von Planungssitzungen, Auswertungen der Teilnehmendenbefragung

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten/Dienstleistungen	Teilnehmendenorientierte didaktisch-methodische Planung von Dienstleistungen/Veranstaltungen, Definition von Anforderungen, Planungsgespräche, -konferenzen, Planung und Durchführung von Zwischenauswertungen, Informationsbeschaffung zu Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien, Fachtagungen, teilnehmendenorientierte didaktisch-methodische Planung von Veranstaltungen, Definition von Anforderungen, Planungsgespräche, -konferenzen, Planung und Durchführung von Zwischenauswertungen, Informationsbeschaffung zu Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien, Fachtagungen	DL 1.4	Für eine teilnehmendenorientierte Planung der einzelnen Dienstleistungen/Bildungsangebotes sind Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. feststellbare Lernergebnisse definiert.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien
		DL 1.5	Es liegen, wo erforderlich, Angaben zu notwendigen Teilnahmevoraussetzungen vor.	
		DL 1.6	Es liegen, wo erforderlich, Angaben zu Lerngruppengrößen und Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien vor.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien
		DL 1.7	Bei der Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten/Dienstleistungen stellt die Einrichtung die Angemessenheit der zur Erbringung der Bildungsangebote/Dienstleistungen eingesetzten Sachmittel und Materialien sicher.	
Veröffentlichung der Bildungsangebote	Veröffentlichung der Veranstaltung in gedruckter oder elektronischer Form	DL 1.8	Die Angebotsinformation enthält: Inhalt, Dozent/in, Veranstaltungsort, Zeit, Dauer, Preis, ggf. zusätzliche Kosten, ggf. Teilnahmevoraussetzungen, ggf. Gruppengröße.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Broschüren, Newsletter, Social Media, Wegbeschreibung, Lageplan, Adressangaben der Veranstaltungsorte
		DL 1.9	Bei abschlussbezogenen Angeboten enthält die Angebotsinformation Angaben über Abschlüsse, Prüfungen und Zertifikate.	z.B. Prüfungsbestimmungen von externen Institutionen, Vorgaben von Berufsverbänden, Kammern, staatlichen Stellen

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

		DL 1.10	Es ist bekanntgegeben, wie Interessent/innen die Dienstleistung/das Angebot in Anspruch nehmen können.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Presse, Social Media, Ausschreibungen der Auftraggebern
Bereitstellung von Infrastruktur	Regelungen zur Bereitstellung von Unterrichtsräumen/ Veranstaltungsorten sowie deren (medialer) Ausstattung	DL 1.11	Die Einrichtung stellt für die jeweiligen Bildungsangebote/Dienstleistungen angemessene Unterrichtsräume/ Veranstaltungsorte sowie die erforderliche (mediale) Ausstattung zur Verfügung.	z.B. Kursplanungsbögen, Raumplanungsbögen, Begehungsberichte, Hotelbewertungsportale, Auswertungsbögen, Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Checklisten, Prüfberichte, Inventarlisten, Trägerantrag AZAV
		DL 1.12	Die Einrichtung sorgt dafür, dass eigene oder dauerhaft angemietete Unterrichtsräume/ Veranstaltungsorte und deren (mediale) Ausstattung sowie die Einsatzfähigkeit und Verfügbarkeit weiterer Sachmitteln, die zur Erbringung der Bildungsangebote/ Dienstleistungen erforderlich sind, regelmäßig überprüft werden.	z.B. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Begehungsberichte, Inventarlisten, Prüfberichte, Checklisten, exemplarische Adressatenbefragungen
Beratung und Gewinnung von Teilnehmer/innen	Beratung über das einzelne Bildungsangebot, Weiterbildungsberatung, Verweis an Bildungsberatungsstellen	DL 1.13	Die Einrichtung berät Interessierte und Teilnehmende bezüglich ihrer Bildungsangebote/Dienstleistungen und veröffentlicht dieses Beratungsangebot unter Angabe der Beratungszeiten und der jeweils zuständigen Mitarbeiter/innen.	z.B. Programmheft, Homepage, Presse, Protokolle, Dienstpläne, Gesprächsprotokolle, Gesprächsnotizen, Verfahrensbeschreibungen
		DL 1.14	Individuelle Teilnahme-Voraussetzungen werden, wo erforderlich, geprüft.	

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Auswertung und Weiterentwicklung von Veranstaltungen	Überprüfung der einzelnen Bildungsangebote	DL 1.15	Die Einrichtung überprüft die Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. die Lernergebnisse und entwickelt die einzelnen Bildungsangebote bei Bedarf weiter.	z.B. Auswertung von Teilnehmendenbefragung, Feedbackbögen, Dozent/innen-Fragebögen, Auswertungen von Feedbackrunden, Gesprächsprotokolle
--	--	---------	---	--

Qualitätsbereich 2 - Personal und Professionalisierung

Im Qualitätsbereich 2 steht das haupt- und das nebenberufliche Personal im Zentrum der Qualitätsanforderungen.

Es ist das Personal, das die wichtigste Ressource für die Bildungseinrichtung darstellt, unabhängig davon, ob es haupt- oder nebenberuflich in ihr tätig ist, da in Bezug auf Anforderungen in den Komponenten Personalverantwortung, Personalplanung, Personalgewinnung, Personaleinsatz und schließlich auch Personalförderung und -entwicklung die Art des Beschäftigungsverhältnisses in wesentlichen Fragen in den Hintergrund tritt. Damit wird sowohl dem haupt- als auch dem nebenberuflichen Personal der hohe Stellenwert zugewiesen, der ihm in der Weiterbildungseinrichtung zukommt und zukommen muss.

Teil 1 - Das hauptberufliche Personal

Die Hauptberuflichkeit des Personals, ob administrativ, pädagogisch, planend, in der Verwaltung oder im Haus- und Servicebereich tätig, stellt ein wichtiges Strukturelement professioneller Weiterbildung dar, denn ein gut ausgebildetes und professionell arbeitendes Personal bietet mit seinem Engagement zugleich die Gewähr für Qualität sowie Bedarfs- und Teilnehmendenorientierung bei der Planung und Durchführung des Weiterbildungsangebots.

Die Aufgaben des hauptberuflichen Personals sind vielfältig sowie vielschichtig und unterliegen hohen Qualitätsanforderungen durch Teilnehmende und Kooperationspartner/innen und Auftraggeber/innen. Die Arbeitsfelder sind geprägt von Aufgaben und Tätigkeiten in Bezug auf (Qualitäts-) Management, Organisationsentwicklung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit sowie Programm- und Angebotsplanung und umfasst Lehrtätigkeiten genauso wie Beratung, Verwaltungs- und sonstige Dienstleistungsarbeiten.

Den hauptberuflich pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt dabei die wichtige Aufgabe der Auswahl, Gewinnung und Begleitung des nebenberuflichen pädagogischen Personals zu, das die Bildungsangebote realisiert.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für hauptberufliches Personal	DL 2.1	Die Zuständigkeiten für Personalplanung, Personalgewinnung, Personaleinsatz, Personalförderung und -entwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Geschäftsordnung, Dienstweisungen, Aufgabenbeschreibungen, Vertretungsregelungen
	Regelung der Dienst- und Fachaufsicht	DL 2.2	Die Dienst- und Fachaufsicht über das hauptberufliche Personal ist geregelt.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Aufgabenbeschreibungen

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Regelung der Verfahren zur Personalplanung, -gewinnung, -einsatz und -förderung des hauptberuflichen Personals	DL 2.3	Die Verfahren für Personalplanung, Personalgewinnung, Personaleinsatz, Personalförderung und -entwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Verfahrensbeschreibung, Grundsätze der Personalentwicklung, Beschreibung der Personalentwicklung im QM-Handbuch, Vertretungsregelungen
Personalplanung	Festlegung, Beschreibung und Überprüfung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	DL 2.4	Aufgabenbezogene Qualifikations- und Kompetenzanforderungen für die hauptberuflichen Mitarbeiter/-innen sind vorhanden, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Stellenbeschreibung, Arbeitsplatzbeschreibungen, Aufgabenbeschreibungen, Anforderungsprofile, Protokolle, Berichte
Personalgewinnung	Erstellung von konkreten Ausschreibungen	DL 2.5	Die für eine Stelle festgelegten aufgabenbezogenen Qualifikations- und Kompetenzanforderungen werden bei der Personalgewinnung zugrunde gelegt.	z.B. konkrete Stellenausschreibung, Verfahrensbeschreibungen, Aufgabenbeschreibung
Personaleinsatz	Festlegung von Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnissen sowie der Aufgabenverteilung	DL 2.6	Die Aufgabenverteilung sowie Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse der hauptberuflichen Mitarbeiter/-innen sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Arbeitsplatzbeschreibungen, Stellenbeschreibung, Fachbereichseinteilung, Arbeitsverträge, Dienst-anweisungen
Personalförderung und -entwicklung	Mitarbeiter/innen-Gespräche und Befragungen	DL 2.7	Die Zufriedenheit der hauptberuflichen Mitarbeiter/-innen wird erfragt. Das mit der Maßnahmendurchführung betraute hauptberufliche Personal wird auch zur Art der Durchführung der Maßnahme, zur räumlich-technischen Ausstattung sowie zum Ergebnis der Maßnahme befragt. Die Ergebnisse fließen in das Beschwerdemanagement ein.	z.B. Protokolle von Teamsitzungen, Auswertungen von Mitarbeiter/innen-Befragungen, Vermerke von Mitarbeiter/innen-Gesprächen, Protokolle der Management-Reviews

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Mitarbeiter/innen-Gespräche, Erhebung des Fort- und Weiterbildungsbedarfs der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen	DL 2.8	Der Fortbildungsbedarf der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen fließt in eine Fortbildungsplanung ein, deren Umsetzung dokumentiert wird.	z.B. Protokolle von Teamsitzungen, Fort- und Weiterbildungsplan für Mitarbeiter/innen, Nachweise/Dokumentation über Fortbildungen, Übersicht der stattgefundenen Schulungen
	Regelungen für die Einarbeitung	DL 2.9	Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen ist geregelt.	z.B. Einarbeitungsplan/Checkliste, Protokolle von Teamsitzungen

Teil 2 - Das nebenberufliche pädagogische Personal

Das nebenberufliche pädagogische Personal repräsentiert für Teilnehmende zumeist die Weiterbildungseinrichtung und verkörpert deren Arbeit und Qualitätsansprüche. Im Zusammenspiel von nebenberuflichem pädagogischem Personal und Teilnehmenden realisiert sich letztlich das Produkt Bildung.

Die Qualifikation und sozialen, pädagogisch-lehrenden Kompetenzen des nebenberuflichen pädagogischen Personals sind daher von zentraler Bedeutung für den Bildungsprozess und entscheidende Voraussetzung dafür, ob Teilnehmende zu den angestrebten Bildungszielen gelangen können. Das nebenberufliche pädagogische Personal ist zudem wichtig für die Evaluation des Angebots, für die konkrete Umsetzung des Qualitätsmanagements in der Planung und Durchführung sowie für die Weiterentwicklung des Programmangebots.

Daher kommt der Auswahl und der Gewinnung, dem Einsatz und der Begleitung sowie der Förderung von kompetentem nebenberuflichem pädagogischem Personal eine sehr große Bedeutung zu.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für nebenberufliches pädagogisches Personal	DL 2.10	Die Zuständigkeiten für Planung, Gewinnung, Einsatz und Förderung von nebenberuflich pädagogischem Personal sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Stellen-/ Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsverträge, Aufgabenverteilungspläne, Organigramm

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Auswahlverfahren für das nebenberufliche pädagogische Personal	DL 2.11	Auswahl- und Verpflichtungspraxis für das Personal, das an der Erbringung Bildungsangebote/Dienstleistungen ist, sind definiert, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Vereinbarungen, Anweisungen, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“
Personalplanung	Festlegung, Beschreibung und Aktualisierung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	DL 2.12	Aufgabenbezogene Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen an das Personal, das an der Erbringung der Bildungsangebote/Dienstleistungen beteiligt ist, sind definiert, werden überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Kursplanungsbögen, Anforderungsprofile, Protokolle, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Ressourcen“
Personalgewinnung	Konkrete Beauftragungen	DL 2.13	Die für das Bildungsangebot festgelegten Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen werden bei der Gewinnung des nebenberuflichen pädagogischen Personals zugrunde gelegt.	z.B. Referenten/innenausschreibungen, Verfahrensbeschreibungen/Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“
Personaleinsatz	Dokumentation der fachlichen, methodisch-didaktischen und personalen Kompetenzen	DL 2.14	Qualifikationen und/oder Kompetenzen des zur Erbringung der Bildungsangebote/Dienstleistungen eingesetzten Personals sind nachweisbar.	z.B. Kursleiter/innen-, Dozenten/-innenbögen, Gesprächsvermerke, Fortbildungsnachweise, aktuelles Verzeichnis des nebenberuflichen Personals, Homepage
Personalförderung	Gespräche mit oder Befragung des nebenberuflichen pädagogischen Personals	DL 2.15	Die Zufriedenheit des nebenberuflichen pädagogischen Personals wird erfragt.	z.B. Protokolle von Kursleiter/innentreffen, Auswertungen von Befragungen, Gesprächsnotizen, Auswertung Feedback, Protokoll Management-Review

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Informationsweitergabe, Empfehlung oder Angebot von Fortbildungen an bzw. für nebenberuflichen Personals	DL 2.16	Möglichkeiten zur Fortbildung werden dem nebenberuflichen pädagogischen Personal unterbreitet.	z.B. Protokolle von Kursleiter/innen-Treffen, Fort- und Weiterbildungsplan für Referent/innen, Nachweise über Fortbildungen, Rundschreiben
	Regelungen für die Zusammenarbeit mit dem nebenberuflichen pädagogischen Personal	DL 2.17	Die Zusammenarbeit des nebenberuflichen pädagogischen Personals mit der Einrichtung ist geregelt.	z.B. Gesprächsleitfaden, Information für Dozenten und Dozentinnen, Leitfaden für Tagungsleitungen und Referent/innen, Kursleitungstreffen

Qualitätsbereich 3 - Teilnehmende - Teilnehmendenschutz

Die Steigerung der Kompetenz und die Zufriedenheit der Teilnehmenden sind zentrales Ziel bei der Realisierung eines hochwertigen Bildungsangebotes und fester Bestandteil der Qualitätsbestrebungen der Weiterbildungseinrichtung. Die Teilnehmenden sind als Handlungspartner/innen im Qualitätsmanagement systematisch berücksichtigt und somit Gegenstand eines jeden Qualitätsbereichs.

Der Qualitätsbereich 3 widmet sich den konkreten Maßnahmen zum Schutz der Teilnehmenden im Sinne des Verbraucherschutzes, der sich in der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben äußert. Zugleich ist er darauf gerichtet, die Beteiligung der Teilnehmenden zur Äußerung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik zu fördern und für die Anstrengungen der Einrichtungen zur kontinuierlichen Verbesserung zu nutzen.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Teilnehmendenschutz	Veröffentlichung der Geschäftsbedingungen/ Teilnahmebedingungen	DL 3.1	Die Geschäfts-/Teilnahmebedingungen sind veröffentlicht.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage
	Abgleich der Geschäfts-/ Teilnahmebedingungen mit aktuellen gesetzlichen Vorgaben	DL 3.2	Die Einrichtung überprüft und dokumentiert die Übereinstimmung ihrer allgemeinen Geschäfts-/Teilnahmebedingungen mit den aktuellen gesetzlichen Vorgaben.	z.B. Protokolle, Prüfbestätigungen
	Regelmäßige Information über die Bestimmungen der betreffenden Gesetze und Verordnungen	DL 3.3	Die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes, Brandschutzes sowie, wo erforderlich, des Arbeitsschutzes, des Umweltschutzes und von Sicherheitsbestimmungen wird dokumentiert. Es ist dargestellt, welche gesetzlich-behördlichen Anforderungen für die Einrichtung gültig sind und wie die Einhaltung der Anforderungen sichergestellt wird.	z.B. Protokolle, Dokumentation der Zuständigkeiten, Begehungsberichte, Prüfberichte, Nutzungs- und Mietverträge

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Veröffentlichung von Rückmeldemöglichkeiten für Teilnehmende	DL 3.4	Es ist bekannt gemacht, wie Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik eingebracht werden können.	z.B. Rückmeldekarten, Beschwerdebuch, Formular auf der Homepage, Meckerkasten, Hinweise für nebenberufliches pädagogisches Personal
	Vereinbarungen, Anweisungen	DL 3.5	Regelungen für die Rückmeldung an die Absender/innen von Beschwerden liegen vor.	z.B. Protokolle, Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement, Verfahrensanweisung

Qualitätsbereich 4 - Organisation - Verantwortung und Entwicklung

Die Weiterbildungseinrichtung als Organisation stellt für das haupt- und nebenberufliche Personal, die Teilnehmenden, Auftraggeber und Auftraggeberinnen sowie die Öffentlichkeit den äußeren Rahmen, die Infrastruktur für die Erstellung, Ausgestaltung und Durchführung des Bildungsangebots dar. Dabei wird die innere und äußere Leistungsfähigkeit, die innere und äußere Wahrnehmung ihrer Arbeit nicht allein von ihren Produkten, den Bildungsangeboten, bestimmt. Auch der Umgang mit Beschäftigten und Kunden/innen, Auftraggeberinnen und Auftraggebern sowie Teilnehmenden – letztlich die Organisationskultur und die gelebte Qualitätskultur, die sich nach innen und außen vermittelt, fließt in die innere und äußere Leistungsfähigkeit ein.

Zu diesem Zweck muss die Einrichtung ihr Profil, Selbstverständnis und ihren Bildungsauftrag definieren, den Organisationsaufbau und das Leitungssystem mit Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Anforderungen sowie die Finanzverantwortung festlegen. Des Weiteren entwickelt und formuliert sie mit ihrer Qualitätspolitik die sich daraus ergebenden Qualitätsplanungen als Richtlinie ihres Handelns und implementiert ein Verfahren zur Erfassung und Verarbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik, womit zugleich das praktische Organisationshandeln regelmäßig überprüft wird.

Die Leistungsfähigkeit der Organisation spiegelt sich in Leistungs-Statistiken und den vielfältigen anderweitig erhobenen Informationen und Daten, die der Auswertung und Bewertung unterliegen, die schließlich die Grundlage des Berichtswesens der Organisation darstellen. Die der Qualitätsüberprüfung und -sicherung entnommenen Schlussfolgerungen münden letztlich in einen Kreislauf der ständigen Qualitätsverbesserung und damit der Weiterentwicklung der Organisation und des in ihr und für sie arbeitenden Personals.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Profil der Einrichtung/ Selbstverständnis/ spezifischer Bildungsauftrag	Klärung und Festlegung des Selbstverständnisses, Leitbildentwicklung, Konzeptionsentwicklung	DL 4.1	Das inhaltliche Profil der Einrichtung wird entweder durch Satzung, Leitbild oder Konzeptionen dargestellt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Leitbild, Portrait der Einrichtung, Konzeptionen, Veröffentlichungen, Protokolle
Organisationsaufbau	Erstellung eines Organigramms oder eines Organisationsplanes	DL 4.2	Der Organisationsaufbau der Einrich- tung/Organisation ist beschrieben.	z.B. Organigramm, Satzung, Geschäftsordnung, Organisationspläne, Übersicht über die Fachbereichsstruktur, Standortübersicht
	Aufstellung eines Stellenplans oder einer Stellenübersicht, Übersicht über die aktuell eingesetzten Dozenten/innen	DL 4.3	Aufzeichnungen über das gesamte haupt- und nebenberufliche Personal, das an der Erbrin- gung der Bildungsangebote/Dienstleistungen beteiligt ist liegen vor.	z.B. Stellenplan, Stellenübersicht, Übersicht über das nebenberufliche Personal

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Leitungssystem und -verantwortung	Organisation der Leitungsprozesse, Wahrnehmung von Verantwortung, Beratungs- und Entscheidungsprozesse	DL 4.4	Das Leitungssystem mit Aufgaben und Verantwortlichkeiten ist beschrieben: <ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben der Leitung - Aufgaben der Gremien 	z.B. Satzungen, Geschäftsordnungen, Organigramm, Dienstanweisungen
Finanzverantwortung	Regelung der Zuständigkeiten	DL 4.5	Die Zuständigkeiten für das Finanz- und Rechnungswesen sind festgelegt.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Protokolle
	Erstellung und Verabschiedung eines Haushaltsplans	DL 4.6	Ein Haushaltsplan liegt vor.	z.B. Haushaltsplan, Protokolle von Leitungsgremien, Trägerversammlung
	Erstellen und Verabschieden eines Jahresabschlusses, einer Bilanz	DL 4.7	Ein Jahresabschluss liegt vor.	z.B. Haushaltsabschluss, Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz, Geschäftsbericht
	Festlegung der Regelungen, Rechnungsprüfung	DL 4.8	Regelungen für die Rechnungsprüfung liegen vor.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Rechnungsprüfungsberichte, Protokolle
Marketing	Marktbeobachtung, Trendanalysen, Marktpositionierung, CI-Konzept, Öffentlichkeitsarbeit	DL 4.9	Die Einrichtung verfügt über ein Marketingkonzept.	z.B. Erhebungen, Analysen, Protokolle von Konferenzen, Veröffentlichungen, Strategiepapier
Qualitätspolitik	Beschlüsse zur Beauftragung der Leitung	DL 4.10	Die Verantwortung der Leitung für das Qualitätsmanagement und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Dienstvereinbarung, Protokolle

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Grundlagenbeschlüsse zur Qualitätspolitik, Diskussion, Verabschiedung und Bekanntgabe der Qualitätspolitik	DL 4.11	Die Leitung oder die verantwortlichen Gremien haben die Qualitätspolitik festgelegt und in der Einrichtung bekannt gegeben.	z.B. Protokolle von Entscheidungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Veröffentlichungen zur Qualitätspolitik, Selbstdarstellung, Rundschreiben, Mitteilungen, Protokolle von Management-Reviews
Qualitätsplanung	Ist-Analyse, Festlegung und Bekanntgabe von Qualitätszielen	DL 4.12	Qualitätsziele sind formuliert und in der Einrichtung bekannt gegeben.	z.B. Dokumentation der Ziele, Protokolle von Leitungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Rundschreiben, Mitteilungen
	Ist-Analyse, Erstellen eines Zeitplans zur Überprüfung der Qualitätsziele	DL 4.13	Die Qualitätsziele werden in festgelegten Abständen überprüft.	z.B. Protokolle von Leitungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Zielvereinbarung, QM-Zeitplan, Protokolle der Management-Reviews
	Benennung der/des Qualitätsmanagementbeauftragten und Festlegen seiner/ihrer Aufgaben	DL 4.14	Die Leitung benennt eine/einen Qualitätsmanagementbeauftragte/n, für den/die eine Aufgabenbeschreibung vorliegt.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Anlage zum Arbeitsvertrag, Dienstanweisung, Organigramm
Qualitätslenkung	Teamsitzungen, Bildung von Steuerungsgruppen und Qualitätszirkeln, Jour Fix	DL 4.15	Die hauptberuflichen Mitarbeiter/innen sind in das Qualitätsmanagement einbezogen.	z.B. Protokolle, Rundschreiben
	Aufbau und Pflege eines Systems zur Dokumentenlenkung, Erstellung von Verfahrensanweisungen, Vereinbarungen zum Layout von Dokumenten, Information aller Mitarbeiter/innen	DL 4.16	Es existiert ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten, das allen betroffenen hauptberuflichen Mitarbeitern/innen bekannt ist.	z.B. Verfahrensanweisung zur Dokumentenlenkung, Dokumentenliste, Dokumentation von Beschlüssen zur Gestaltung von Dokumenten, Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Identifizierung von Prozessen, Erstellen einer Prozesslandschaft, Erstellen von Prozessbeschreibungen	DL 4.17	<p>Die Einrichtung hat die für sie relevanten Prozesse identifiziert und beschrieben sowie Prozessverantwortliche benannt. Es liegen Prozessbeschreibungen vor, die folgende Anforderungen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Prozessschritte sind aufgeführt. - Die Zuständigkeiten für die einzelnen Prozessschritte sind festgelegt. - Schnittstellen zu anderen Prozessen sind benannt. - Sie beinhaltet einen Prozessschritt: regelmäßige Überprüfung und bei Bedarf Weiterentwicklung des Prozesses. 	z.B. Protokolle, Übersichten über Prozesse, Prozessmatrix, Diagramme, Prozesslandschaften, Prozessbeschreibungen, Flussdiagramme, Ablaufpläne
	Aufbau und Pflege des QM-Handbuchs	DL 4.18	<p>Das QM-Handbuch liegt vor.</p> <p>Es muss mindestens enthalten: Satzung/ Leitbild/Konzeption, Qualitätspolitik, Organisationsaufbau, Beschreibung der Schlüssel- und relevanten Prozesse, Verbesserungs- und Beschwerdemanagement.</p>	QM-Handbuch
Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	Einrichten und Beschreibung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements	DL 4.19	<p>Es existiert ein Verfahren zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik.</p>	z.B. Prozessbeschreibung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Verfahrensanweisung zum Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Beschwerdeerfassungsbogen, Maßnahmen-Plan, KVP-Maßnahmenlisten

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Information aller Mitarbeiter/innen	DL 4.20	Das Verfahren ist dem betroffenen Personal bekannt.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
	Auswertungsverfahren, Teamsitzungen, Strategieworkshops, Management-Review	DL 4.21	Die Einrichtung stellt sicher, dass Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik ausgewertet werden.	z.B. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Protokolle, Maßnahmenliste, Protokolle der Management-Reviews
Systematische Datenerhebung	Erfassen und Aufarbeitung von Daten, Statistiken, Regelungen zur Durchführung von Befragungen, Befragungen, Statistische Erhebungen, Meetings	DL 4.22	Es erfolgt eine regelmäßige und systematische Datenerhebung über die Leistungen der Einrichtung und zur Zufriedenheit von Teilnehmenden, und ggf. von Kooperationspartner/innen bzw. Auftraggeber/innen.	z.B. Geschäftsberichte, Statistiken, Verwendungsnachweise, Jahresrechnung, Feedbackbögen, Anweisungen zur Durchführung von Befragungen, Ergebnisprotokolle, Gesprächsnotizen, Protokolle von Konferenzen und Meetings
		DL 4.23	Die Verantwortlichkeiten und Parameter für die Datenerhebungen sind festgelegt.	z.B. Protokolle, Dienstanweisungen, Hinweise für Dozenten/innen, Gesprächsnotizen, Frage-/Evaluationsbogen, Erhebungsbogen
Auswertung von Daten und Informationen	Auswertung der Feedbackbögen, des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, der Mitarbeiter/innen-Zufriedenheit, von Veranstaltungen, von Statistiken	DL 4.24	Es erfolgt eine systematische, regelmäßige und dokumentierte Auswertung der erhobenen Daten und eingegangenen Informationen.	z.B. Statistiken, Auswertungsraster, Diagramme, Berichte, Protokolle, Auswertungen
	Bewertung der Informationen durch die Leitung	DL 4.25	Eine Einschätzung der Leitung zu den eingegangenen Informationen und ausgewerteten Daten der Einrichtung liegt vor.	z.B. Geschäftsberichte, Jahresberichte, Protokolle von Leitungsgremien, Protokoll Management-Review

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Berichtswesen	Informationsmanagement, Festlegen der Bestandteile des Berichtswesens, der Berichtsstruktur, der Berichterstattung	DL 4.26	Es existiert ein systematisches Berichtswesen, in dem <ul style="list-style-type: none"> - die Verantwortlichkeiten für die Berichterstellung und die -entgegennahme, - die Gegenstände und Inhalte sowie - der Turnus der Berichterstattung festgelegt sind. 	z.B. Übersicht zum Berichtswesen, Verfahrensanweisungen, Informationsmatrix, Jahresbericht, Jahresrechnung, Geschäftsberichte
Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems	Auditplanung, Durchführung interner Audits, kollegiale Visitation	DL 4.27	Interne Audits erfolgen auf Grundlage eines Auditplans.	z.B. Auditplan, Protokolle von internen Audits, Maßnahmenlisten
	Durchführung einer Systemüberprüfung	DL 4.28	Die Einrichtung überprüft vor jeder Rezertifizierung ihr gesamtes QM-System hinsichtlich seiner Vollständigkeit, Aktualität, Zweckmäßigkeit, der praktischen Umsetzung sowie der Dokumentation.	z.B. Checkliste Systemüberprüfung, Protokolle von Systemaudits
	Planung und Durchführung von Management-Reviews; Bewertung der Daten, Informationen, Auswertungen und Überprüfungen	DL 4.29	Management-Reviews erfolgen umfassen mindestens: die Umsetzung der Qualitätsziele, die Ergebnisse der internen Audits, die Zufriedenheit von Teilnehmenden, des hauptberuflichen Personals sowie des nebenberuflichen pädagogischen Personals und ggf. von Kooperationspartner/innen bzw. Auftraggeber/innen sowie die Auswertung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, die Leistungsstatistiken.	z.B. Planungsbögen für Management-Reviews, Protokolle der Management-Reviews, Maßnahmenlisten, Verfahrensanweisungen

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	DL 4.30	Die Einrichtung gewährleistet, dass die Ergebnisse der Management-Reviews und der Daten des Berichtswesens in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.	z.B. Protokolle der Management-Reviews, Maßnahmen-Plan, KVP-Liste, Protokolle von Teamkonferenzen