

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

Spezifikation **Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)**

Version 2015



Erläuterungen zum Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung		2
Qualitätsbereich 1	Bildung - Das Bildungsangebot	4
Qualitätsbereich 2	Personal und Professionalisierung	8
Qualitätsbereich 3	Teilnehmende - Teilnehmendenschutz	13
Qualitätsbereich 4	Organisation - Verantwortung und Entwicklung	15

Das Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung - BNE – Spezifikation, Bildung für Nachhaltige Entwicklung

Verabschiedet vom Beirat am 23.06.2017

Qualität der Bildung sichern und fortentwickeln

Das Qualitätsmanagement nach Gütesiegelverbund Weiterbildung trägt dazu bei „die Qualität der Bildung/Weiterbildung systematisch zu sichern und weiterzuentwickeln.“

Überprüfbare 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

Die Spezifikation Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE) schließt an das Qualitätsmanagement-Modell an und nimmt eine Akzentuierung mit Blick auf die Erfordernisse einer nachhaltigen gesellschaftlichen Entwicklung vor.

Der Bildung für nachhaltige Entwicklung kommt eine Schlüsselrolle für die Gestaltung nachhaltiger gesellschaftlicher Prozesse zu, die den Ansprüchen gegenwärtiger und zukünftiger Generationen gerecht werden sollen.

Dabei zielt der BNE-Bildungsansatz auf:

- Zusammenhänge zwischen dem Erhalt der natürlichen Lebensgrundlagen des Öko-Systems und der alltäglichen Lebensgestaltung
- die Entwicklung systemischen Denkens unter Einbeziehung der sozialen, ökologischen und ökonomischen Nachhaltigkeitsdimensionen
- die Reflexion eigenen Handelns und dessen Folgen und Auswirkungen sowie das Erkennen, das lokale und regionales Handeln in globalen Wirkungszusammenhängen steht
- eine Praxis ganzheitlicher und partizipativer Bildungsarbeit, die bei den Lernprozessen eine Verbindung von interdisziplinärem Wissen und die Entwicklung von Fertigkeiten sowie sozialen und personalen Kompetenzen anstrebt
- den Anspruch, Menschen in die Lage zu versetzen, angesichts der ökologischen, sozialen und globalen gesellschaftlichen Herausforderungen Problembewusstsein und reflektierende Urteilsfähigkeit zu entwickeln und mögliche Lösungswege zu erarbeiten sowie die Handlungsfähigkeit, Gestaltungskompetenz und die Partizipation zu stärken

Für Einrichtungen und Organisationen, die über die Qualität ihrer Bildungsarbeit durch die Anwendung des Qualitätsmanagements hinaus auf dem Weg sind, das Thema nachhaltiger Entwicklung in ihrer Bildungsarbeit und ihrer eigenen Organisation profiliert zu stärken, sind folgende Aspekte von besonderer Bedeutung:

- das Selbstverständnis und die Orientierung an Konzepten der Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)
- die Entwicklung einer BNE-Strategie für die Organisation und Bildungsarbeit
- eine BNE-spezifische Fortbildung von Mitarbeitenden
- die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Bewirtschaftung der eigenen Organisation und Infrastruktur

Qualitätsbereich 1 - Bildung - Das Bildungsangebot

Im Bildungsprogramm der Einrichtung wird deutlich, dass die Nachhaltigkeitsdimension auch in den Bildungsangeboten eine wichtige Rolle spielt.

Um eine nachhaltige Entwicklung in globaler Perspektive zu fördern, kommen viele Themen(-felder) in Frage, wie sie in den Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen genannt werden. Dabei geht es bei der Gestaltung von Lernprozessen auch um die Auswirkung unseres Wirtschaftens und der Lebensweise unserer Gesellschaft auf zukünftige Generationen, auf Zusammenhänge von ökonomischen, ökologischen und sozialen Handeln. Ermöglicht werden sollten besonders vorausschauendes Denken, die Einbeziehung interdisziplinären Wissens, die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten und die Partizipation an gesellschaftlichen Entscheidungsprozessen.

Im Bildungsverständnis einer Bildung für nachhaltige Entwicklung geht es um die Stärkung von Kompetenzen von Menschen und die Verbindung von Wissen und Fertigkeiten sowie sozialen und personalen Kompetenzen, also um eine ganzheitliche und umfassende Bildung.

Um eine qualitativ hochwertige Bildung, allgemein und im Sinne von BNE, zu gewährleisten ist es notwendig, alle relevanten Aktivitäten (Schlüsselprozesse) zur Realisierung von Bildungsveranstaltungen systematisch zu planen, zu organisieren und auszuwerten. Die Planung des Bildungsprogrammes richtet sich an Interessen der Teilnehmenden und an gesellschaftlichen Bedarfen aus.

Zur Schaffung einer lehr-/lernfördernden Beziehung stellt die Einrichtung sicher, dass geeignete Unterrichtsräume und Lernorte, Materialien und Medien zur Verfügung gestellt werden und hält Angebote zur Beratung vor.

Bei der Auswahl der Lehrenden achtet sie auf deren fachliche und pädagogische Kompetenz. Eine systematische Auswertung der Bildungsangebote ermöglicht bei Bedarf Korrekturen, aber auch eine kontinuierliche Verbesserung.

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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Beschreibung der Schlüsselprozesse	Erstellen der Prozessbeschreibungen, ggfs. Prozesslandschaften oder Schnittstellenmatrizen	1.2	Für die von der Einrichtung/Organisation benannten Schlüsselprozesse sind Prozessverantwortliche benannt und liegen Prozessbeschreibungen vor, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt werden. Die Prozessbeschreibungen erfüllen folgende Anforderungen: <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. 	z.B. Prozessbeschreibungen, Matrixdarstellungen, Flussdiagramme, Verantwortungsmatrix, Prozessmatrix, Schnittstellenmatrix, Prozesslandschaften
Ermittlung von Weiterbildungsbedarfen	Informationssammlung, Fachgespräche und Fachliteratur, Fachtagungen, Marktrecherche, Marktanalyse, Programmanalyse	1.3	Der Angebotsplanung liegt eine systematische Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs zugrunde.	z.B. Prozessbeschreibung, Protokolle von Planungssitzungen, Auswertungen der Teilnehmendenbefragung
Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten	Teilnehmendenorientierte didaktisch-methodische Planung von Veranstaltungen, Definition von Anforderungen, Planungs-gespräche, -konferenzen, Planung und Durchführung von Zwischenauswertungen, Informationsbeschaffung zu	1.4	Für eine teilnehmendenorientierte Planung des einzelnen Bildungsangebotes sind Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. Lernergebnisse definiert.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien
		1.5	Es liegen, wo erforderlich, Angaben zu notwendigen Teilnahmevoraussetzungen vor.	

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten	Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien, Fachtagungen	1.6	Es liegen, wo erforderlich, Angaben zu Lerngruppengrößen und Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien vor.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien
		1.7	Bei der Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten stellt die Einrichtung/Organisation die Angemessenheit der Unterrichts-/Lehr-/Lernmaterialien sicher.	
Veröffentlichung der Bildungsangebote	Veröffentlichung der Veranstaltung in gedruckter oder elektronischer Form	1.8	Die Angebotsinformation enthält: Inhalt, Dozent/in, Veranstaltungsort, Zeit, Dauer, Preis, ggf. Lernergebnisse, ggf. zusätzliche Kosten, ggf. Teilnahmevoraussetzungen, ggf. Gruppengröße.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Broschüren, Newsletter, Social Media, Wegbeschreibung, Lageplan, Adressangaben der Veranstaltungsorte
		1.8a	Die Einrichtung stellt sicher, dass Bildung für nachhaltige Entwicklung im Bildungsprogramm verankert ist und sich in entsprechenden Angeboten widerspiegelt.	
		1.8b	Das aktuelle Angebot an BNE-spezifischen Veranstaltungen enthält über die in Standard 1.8 benannten Aspekte hinaus auch Angaben zur Kompetenzorientierung.	
Veröffentlichung der Bildungsangebote	Veröffentlichung der Veranstaltung in gedruckter oder elektronischer Form	1.9	Bei abschlussbezogenen Angeboten enthält die Angebotsinformation Angaben über Abschlüsse, Prüfungen und Zertifikate sowie ggf. Angaben über externe Prüfungsinstitutionen und zusätzliche Kosten.	z.B. Prüfungsbestimmungen von externen Institutionen, Vorgaben von Berufsverbänden, Kammern, staatlichen Stellen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Veröffentlichung der Bildungsangebote	Veröffentlichung der Veranstaltung in gedruckter oder elektronischer Form	1.10	Es ist bekannt gegeben, wie sich Interessenten/innen für ein Bildungsangebot anmelden können.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Presse, Social Media
Bereitstellung von Infrastruktur	Regelungen zur Bereitstellung von Unterrichtsräumen/ Veranstaltungsorten sowie deren (medialer) Ausstattung	1.11	Die Einrichtung/Organisation stellt für die jeweilige Veranstaltung angemessene Unterrichtsräume/Veranstaltungsorte sowie die erforderliche (mediale) Ausstattung zur Verfügung.	z.B. Kursplanungsbögen, Raumplanungsbögen, Begehungsberichte, Hotelbewertungsportale, Auswertungsbögen, Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Checklisten, Prüfberichte, Inventarlisten
		1.12	Die Einrichtung/Organisation sorgt dafür, dass eigene oder dauerhaft angemietete Unterrichtsräume/Veranstaltungsorte sowie deren (mediale) Ausstattung regelmäßig überprüft werden.	z.B. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Begehungsberichte, Inventarlisten, Prüfberichte, Checklisten
Beratung und Gewinnung von Teilnehmer/innen	Beratung über das einzelne Bildungsangebot, Weiterbildungsberatung, Verweis an Bildungsberatungsstellen	1.13	Die Einrichtung/Organisation berät Interessierte und Teilnehmende bezüglich des Bildungsangebotes und veröffentlicht dieses Beratungsangebot unter Angabe der Beratungszeiten und der jeweils zuständigen Mitarbeiter/innen.	z.B. Programmheft, Homepage, Presse, Protokolle, Dienstpläne, Gesprächsprotokolle, Gesprächsnotizen
		1.14	Individuelle Teilnahme-Voraussetzungen werden, wo erforderlich, geprüft.	
Auswertung und Weiterentwicklung von Veranstaltungen	Überprüfung der einzelnen Bildungsangebote	1.15	Die Einrichtung/Organisation 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

Für die Qualität der Bildungsarbeit und Bildungseinrichtung ist das eingesetzte Personal für das Gelingen guter Bildung/Weiterbildung von besonderer Bedeutung.

Der Gesichtspunkt von Qualifikation und erworbenen Kompetenzen, aber auch der Fortbildung von Mitarbeitenden ist dabei zentral. In den Komponenten Personalverantwortung, Personalplanung, Personalgewinnung und schließlich auch Personalförderung und -entwicklung sind entsprechende Anforderungen formuliert. Sowohl dem hauptberuflichen als auch dem nebenberuflichen Personal kommt für die Qualität des Lernens in seinem spezifischen Kontext ein hoher Stellenwert zu.

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 Bildung/Weiterbildung dar, denn ein gut ausgebildetes und professionell arbeitendes Personal bietet mit seinem Engagement zugleich die Gewähr für Qualität sowie Bedarfs- und Teilnehmenden-Orientierung bei der Planung und Durchführung des Weiterbildungsangebots.

Die Aufgaben des hauptberuflichen Personals sind vielfältig sowie vielschichtig und unterliegen hohen Qualitätsanforderungen durch Teilnehmende, 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.

Einrichtungen, die sich verstärkt an den Kriterien einer Bildung für nachhaltige Entwicklung orientieren oder ausrichten wollen, sorgen dafür, dass ihre betreffenden Mitarbeitenden den aktuellen BNE-Diskurs verfolgen, über BNE-bezogene Qualifikationen und Kompetenzen verfügen und sich regelmäßig fortbilden.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für hauptberufliches Personal	2.1	Die Zuständigkeiten für - Personalplanung, - Personalgewinnung, - Personaleinsatz und - Personalentwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Geschäftsordnung, Dienstweisungen, Aufgabenbeschreibungen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Dienst- und Fachaufsicht	2.2	Die Dienst- und Fachaufsicht über das hauptberufliche Personal ist geregelt.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Aufgabenbeschreibungen
	Regelung der Verfahren zu Personalplanung, -gewinnung, -einsatz und -entwicklung des hauptberuflichen Personals.	2.3	Die Verfahren für <ul style="list-style-type: none"> - Personalplanung, - Personalgewinnung, - Personaleinsatz und - Personalentwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Verfahrensbeschreibung, Grundsätze der Personalentwicklung, Beschreibung der Personalentwicklung im QM-Handbuch
Personalplanung	Festlegung, Beschreibung und Überprüfung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	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, Fortbildungsnachweise
	Dokumentation der fachlichen, methodisch-didaktischen und personalen Kompetenzen	2.4a	BNE-bezogene Qualifikationen oder Kompetenzen der betreffenden hauptberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind nachweisbar.	
Personalgewinnung	Erstellung von konkreten Ausschreibungen	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	2.6	Die Aufgabenverteilung sowie Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Stellenbeschreibung, Fachbereichs-einteilung, Arbeitsverträge

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalentwicklung	Mitarbeiter/innen-Gespräche und Befragungen	2.7	Die Zufriedenheit der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen wird erfragt.	z.B. Protokolle von Teamsitzungen, Auswertungen von Mitarbeiter/innen-Befragungen, Vermerke von Mitarbeiter/innen-Gesprächen, Liste/Übersicht der Gesprächstermine
	Mitarbeiter/innen-Gespräche, Erhebung des Fort- und Weiterbildungsbedarfs der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen	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 über Fortbildungen, Übersicht der stattgefundenen Schulungen/Info-Veranstaltungen/Workshops
		2.8a	Die Einrichtung stellt sicher, dass die hauptberuflichen Mitarbeiter/innen für die Umsetzung der in 4.1c genannten BNE-Strategie qualifiziert bzw. fortgebildet werden.	
	Regelungen für die Einarbeitung	2.9	Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen ist geregelt.	z.B. Einarbeitungsplan/Checkliste, Protokolle von Teamsitzungen

Teil 2 - Die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen

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

Die Qualifikation (hier insbesondere die BNE-bezogene Qualifikation) und die sozialen, pädagogisch-lehrenden Kompetenzen des nebenberuflichen Personals sind für den Bildungsprozess ebenso von zentraler Bedeutung wie regelmäßige BNE-spezifische Fortbildungen. 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 hohe Bedeutung zu.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für nebenberufliches pädagogisches Personal	2.10	Die Zuständigkeiten für Planung, Gewinnung, Einsatz und Förderung von nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Stellen-/ Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsverträge, Aufgabenverteilungspläne, Organigramm
Personalverantwortung	Auswahlverfahren für die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen	2.11	Auswahl- und Verpflichtungspraxis für die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind definiert, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Protokolle/Gesprächsnotizen von Auswahlgesprächen, Rundschreiben, Vereinbarungen, Anweisungen, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“
Personalplanung	Festlegung, Beschreibung und Aktualisierung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	2.12	Aufgabenbezogene Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen an die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind definiert, werden überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Kursplanungsbögen, Anforderungsprofile, Protokolle, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“
Personalgewinnung	Konkrete Beauftragungen	2.13	Die für das Bildungsangebot festgelegten Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen	z.B. Referenten/innen-Ausschreibungen, Verfahrensbeschreibungen, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
			werden bei der Gewinnung der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen zugrunde gelegt.	
Personaleinsatz	Dokumentation der fachlichen, methodisch-didaktischen und personalen Kompetenzen	2.14	Qualifikationen und/oder Kompetenzen der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind nachweisbar.	z.B. Kursleiter/innen-, Dozenten/innen/bögen, Gesprächsvermerke, Fortbildungsnachweise, aktuelles Verzeichnis der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen, Homepage
		2.14a	BNE-bezogene Qualifikationen oder Kompetenzen der betreffenden nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen sind nachweisbar.	
Personalentwicklung	Gespräche mit oder Befragung nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen	2.15	Die Zufriedenheit der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen wird erfragt.	z.B. Protokolle von Kursleiter/innen/treffen, Auswertungen von Befragungen, Gesprächsnotizen, Auswertung Feedback
	Informationsweitergabe, Empfehlung oder Angebot von Fortbildungen an bzw. für nebenberufliche pädagogische Mitarbeiter/innen	2.16	Möglichkeiten zur Fortbildung werden den nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen unterbreitet.	z.B. Protokolle von Kursleiter/innen-Treffen, Fort- und Weiterbildungsplan für Referent/innen, Nachweise über Fortbildungen, Rundschreiben
	Regelungen für die Zusammenarbeit mit den nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeitern/innen	2.17	Die Zusammenarbeit der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen mit der Einrichtung/Organisation ist geregelt.	z.B. Gesprächsleitfaden, Information für Dozenten und Dozentinnen, Leitfaden für Tagungsleitungen und Referent/innen, Kursleitungstreffen

Qualitätsbereich 3 - Teilnehmende - Teilnehmerschutz

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

Dieser Qualitätsbereich 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
Teilnehmerschutz	Veröffentlichung der Geschäftsbedingungen/ Teilnahmebedingungen	3.1	Die Geschäfts-/Teilnahmebedingungen sind veröffentlicht.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage
	Abgleich der Geschäfts-/ Teilnahmebedingungen mit aktuellen gesetzlichen Vorgaben	3.2	Die Einrichtung/Organisation 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	3.3	Die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes, Brandschutzes sowie, wo erforderlich, des Arbeitsschutzes, des Umweltschutzes und von Sicherheitsbestimmungen wird dokumentiert.	z.B. Protokolle, Dokumentation der Zuständigkeiten, Begehungsberichte, Prüfberichte, Nutzungs- und Mietverträge
	Veröffentlichung von Rückmeldemöglichkeiten für Teilnehmende	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 nebenberufliche pädagogische Mitarbeiter/innen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Teilnehmerschutz	Vereinbarungen, Anweisungen	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 erbringt unterschiedliche Leistungen im Bereich Bildung/Beratung/Qualifizierung, die für die Gesellschaft von zentraler Bedeutung sind. Sie trägt letztlich Verantwortung für die Qualität der Bildungsangebote, die im Interesse der Teilnehmenden, der Auftraggeberinnen und Auftraggeber, der bildungspolitisch Verantwortlichen für eine gegebenenfalls öffentliche Förderung und weiterer Interessenten liegen.

Das Management hat unter Einbeziehung der haupt- und nebenberuflichen Mitarbeitenden dafür Sorge zu tragen, dass das Qualitätsmanagement implementiert ist, die dazu gehörende Organisationskultur gelebt und von den Mitwirkenden der Organisation getragen wird.

Die Ausrichtung der Einrichtung auf eine Bildung für nachhaltige Entwicklung ist im Selbstverständnis verankert und in relevanten programmatischen und konzeptionellen Festlegungen erkennbar. Grundsätze und Wertvorstellungen im Sinne von BNE sind strategisch handlungsleitend für die Praxis der Bildungsarbeit wie auch für die Umsetzung von Nachhaltigkeitskriterien in der Organisation.

Um die Qualität des Organisationshandelns zu gewährleisten, muss die Einrichtung den Organisationsaufbau und das Leitungssystem mit Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Anforderungen, sowie die Finanzverantwortung festlegen.

Dieses wird unter Einbeziehung von Anregungen, Lob, und Kritik regelmäßig überprüft.

Die von der Einrichtung erbrachten Leistungen und die Zufriedenheit mit diesen werden auf der Grundlage von vielfältig erworbenen Informationen ausgewertet und fließen in ein aussagekräftiges Berichtswesen der Organisation ein.

Die der Qualitätsüberprüfung und –sicherung entnommenen Schlussfolgerungen münden letztlich in einen Kreislauf der ständigen Qualitätsverbesserung und damit der Weiterentwicklung der Organisation und der Professionalität des Personals.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Profil der Einrichtung /Organisation/ Selbstverständnis/ spezifischer Bildungsauftrag	Klärung und Festlegung des Selbstverständnisses, Leitbildentwicklung, Konzeptionsentwicklung	4.1	Das inhaltliche Profil der Einrichtung/Organisation wird entweder durch Satzung, Leitbild oder Konzeptionen dargestellt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Leitbild, Portrait der Einrichtung/Organisation, Konzeptionen, Veröffentlichungen, Protokolle
		4.1a	Satzung, Leitbild oder Konzeptionen weisen Grundsätze und Wertvorstellungen im Sinne einer Bildung für nachhaltige Entwicklung aus.	z.B. Satzung, Leitbild, Konzeptionen, Portrait der Einrichtung, Veröffentlichungen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Profil der Einrichtung /Organisation/ Selbstverständnis/ spezifischer Bildungsauftrag	Veröffentlichung nach innen und außen	4.1b	Es ist nachgewiesen, dass die in 4.1a genannten programmatischen BNE-Festlegungen in Satzung, Leitbild oder Konzeptionen intern und extern kommuniziert sind.	z.B. Homepage, Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
BNE-Strategie	Entwicklung einer BNE-Strategie für die Einrichtung/Organisation	4.1c	Die Einrichtung verfügt über eine BNE-Strategie, die Aussagen zum einrichtungsspezifischen Verständnis von BNE, zu Lernsettings und zur praktischen Umsetzung von Nachhaltigkeitskriterien in der Organisation enthält.	BNE-Strategie
		4.1d	Die Einrichtung berücksichtigt bei der Organisation von Infrastruktur und Bildungsarbeit Nachhaltigkeitskriterien unter Einbeziehung der ökologischen, sozialen und ökonomischen Dimensionen.	z.B. Leitfäden, Merkblätter zu Beschaffungskriterien, Protokolle von Teamsitzungen, Listen Materialbeschaffung, Einkaufsbelege, (Nachhaltigkeits-)Berichte
		4.1e	Für die Umsetzung werden folgende Schritte berücksichtigt: <ul style="list-style-type: none"> - Bestandsaufnahme und Bewertung der IST-Situation bezüglich der Erfüllung von Nachhaltigkeitskriterien - Festlegung von Handlungsbereichen und Maßnahmen - Evaluation der durchgeführten Maßnahmen - Schlussfolgerung und Weiterentwicklung (KVP) 	z.B. Protokolle Management-Review, überarbeitete Prozessbeschreibungen, Berichte, KVP-Liste, Investitionspläne
Organisationsaufbau	Erstellung eines Organigramms oder eines Organisationsplanes	4.2	Der Organisationsaufbau der Einrichtung/Organisation ist beschrieben.	z.B. Organigramm, Satzung, Geschäftsordnung, Organisationspläne, Übersicht über die Fachbereichsstruktur, Standortübersicht

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Organisationsaufbau	Aufstellung eines Stellenplans oder einer Stellenübersicht, Übersicht über die aktuell eingesetzten Dozenten/innen	4.3	Aufzeichnungen über das gesamte hauptberufliche Personal und die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen liegen vor.	z.B. Stellenplan, Stellenübersicht, Übersicht über das nebenberufliche Personal
Leitungssystem und -verantwortung	Organisation der Leitungsprozesse, Wahrnehmung von Verantwortung, Beratungs- und Entscheidungsprozesse	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	4.5	Die Zuständigkeiten für das Finanz- und Rechnungswesen sind festgelegt.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Protokolle
	Erstellung und Verabschiedung eines Haushaltsplans	4.6	Ein Haushaltsplan liegt vor.	z.B. Haushaltsplan, Protokolle von Leitungsgremien, Trägerversammlung
	Erstellen und Verabschieden eines Jahresabschlusses, einer Bilanz	4.7	Ein Jahresabschluss liegt vor.	z.B. Haushaltsabschluss, Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz, Geschäftsbericht
	Festlegung der Regelungen, Rechnungsprüfung	4.8	Regelungen für die Rechnungsprüfung liegen vor.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Rechnungsprüfungsberichte, Protokolle
Marketing	Marktbeobachtung, Trendanalysen, Marktpositionierung, CI-Konzept, Öffentlichkeitsarbeit	4.9	Die Einrichtung/Organisation verfügt über ein Marketingkonzept.	z.B. Erhebungen, Analysen, Protokolle von Konferenzen, Veröffentlichungen, Strategiepapier
Qualitätspolitik	Beschlüsse zur Beauftragung der Leitung	4.10	Die Verantwortung der Leitung für das Qualitätsmanagement und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Dienstvereinbarung, Protokolle

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Qualitätspolitik	Grundlagenbeschlüsse zur Qualitätspolitik, Diskussion, Verabschiedung und Bekanntgabe der Qualitätspolitik	4.11	Die Leitung oder die verantwortlichen Gremien haben die Qualitätspolitik festgelegt und in der Einrichtung/Organisation bekannt gegeben.	z.B. Protokolle von Entscheidungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, QMH, Veröffentlichungen zur Qualitätspolitik, Selbstdarstellung, Rundschreiben, Mitteilungen
Qualitätsplanung	Festlegung und Bekanntgabe von Qualitätszielen	4.12	Qualitätsziele sind formuliert und in der Einrichtung/Organisation bekannt gegeben.	z.B. Protokolle von Leitungsgremien, Teamsitzungen Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
	Erstellen eines Zeitplans zur Überprüfung der Qualitätsziele	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	4.14	Die Leitung benennt eine/einen Qualitätsmanagementbeauftragte/n, für den/die eine Aufgabenbeschreibung vorliegt.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Anlage zum Arbeitsvertrag, Dienstanweisung
Qualitätslenkung	Teamsitzungen, Bildung von Steuerungsgruppen und Qualitätszirkeln, Jour Fix	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	4.16	Es existiert ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten, das allen betroffenen hauptberuflichen Mitarbeitern/innen bekannt ist, regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet wird.	z.B. Verfahrensanweisung zur Dokumentenlenkung, Dokumentenliste, Dokumentation von Beschlüssen zur Gestaltung von Dokumenten, Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Qualitätslenkung	Identifizierung von Prozessen, Erstellen einer Prozesslandschaft, Erstellen von Prozessbeschreibungen	4.17	Die Einrichtung/Organisation hat die für sie relevanten Prozesse identifiziert. Für die von der Einrichtung/Organisation identifizierten relevanten Prozesse sind Prozessverantwortliche benannt und liegen Prozessbeschreibungen vor, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt werden. Die Prozessbeschreibungen erfüllen folgende Anforderungen: <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. 	z.B. Protokolle, Übersichten über Prozesse, Prozessmatrix, Diagramme, Prozesslandschaften, Prozessbeschreibungen, Flussdiagramme, Ablaufpläne
	Aufbau und Pflege des QM-Handbuchs	4.18	Das QM-Handbuch liegt vor. Es muss mindestens enthalten: Satzung/ Leitbild/Konzeption, Qualitätspolitik, Organisationsaufbau, Beschreibung der Schlüssel- und relevanten Prozesse, Verbesserungs- und Beschwerdemanagement.	QM-Handbuch
Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	Einrichten und Beschreibung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements	4.19	Es existiert ein Verfahren zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik.	z.B. Prozessbeschreibung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Verfahrensanweisung zum Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Beschwerde-erfassungsbogen, Maßnahmenlisten
	Information aller Mitarbeiter/innen	4.20	Das Verfahren ist dem betroffenen Personal bekannt.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	Auswertungsverfahren, Teamsitzungen, Strategieworkshops, Management-Review	4.21	Die Einrichtung/Organisation 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	4.22	Es erfolgt eine regelmäßige und systematische Datenerhebung über die Leistungen der Einrichtung/Organisation 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
		4.23	Die Verantwortlichkeiten und Parameter für die Datenerhebungen sind festgelegt.	z.B. Protokolle, Dienstanweisungen, Hinweise für Dozenten/innen, Gesprächsnotizen, Fragebogen
Auswertung von Daten und Informationen	Auswertung der Feedbackbögen, des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, der Mitarbeiter/innen-Zufriedenheit, von Veranstaltungen, von Statistiken	4.24	Es erfolgt eine systematische, regelmäßige und dokumentierte Auswertung der erhobenen Daten und eingegangenen Informationen.	z.B. Statistiken, Auswertungsraster, Diagramme, Berichte, Protokolle
	Bewertung der Informationen durch die Leitung	4.25	Eine Einschätzung der Leitung zu den eingegangenen Informationen und ausgewerteten Daten der Einrichtung/Organisation liegt vor.	z.B. Geschäftsberichte, Jahresberichte, Protokolle von Leitungsgremien, Protokoll Management-Review

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Berichtswesen	Informationsmanagement, Festlegen der Bestandteile des Berichtswesens, der Berichtsstruktur, der Berichterstattung	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	4.27	Interne Audits werden geplant und in von der Einrichtung/Organisation festgelegten Abständen durchgeführt.	z.B. Auditplan, Protokolle von internen Audits, Maßnahmenlisten
	Durchführung einer Systemüberprüfung	4.28	Die Einrichtung/Organisation 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	4.29	Management-Reviews erfolgen in festgelegten Abständen und umfassen mindestens: Die Umsetzung der Qualitätsziele, die Ergebnisse der internen Audits, die Zufriedenheit von Teilnehmenden, des hauptberuflichen Personals sowie der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen und ggf. von Kooperationspartner/innen bzw. Auftraggeber/innen sowie die Auswertung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, die Leistungs-statistiken.	z.B. Planungsbögen für Management-Reviews, Protokolle der Management-Reviews, Maßnahmenlisten

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems	Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	4.30	Die Einrichtung/Organisation 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

Komponente Ökologisches und sozial verträgliches Wirtschaften für Bildungsstätten				
xx	xx	X.1 BST	Für Einrichtungen mit Bildungshaus (<i>als ergänzen-der Standard im Anhang Bildungsstätte</i>): Die Bildungsstätte berücksichtigt bei der Bewirtschaftung Nachhaltigkeitskriterien unter Einbeziehung der ökologischen, sozialen und ökonomischen Dimension.	z.B. BNE-Strategie, Leitfäden, Merkblätter zu Beschaffungskriterien, Protokolle von Team-sitzungen, Listen Materialbeschaffung, Ein-kaufsbelege, (Nachhaltigkeits-) Berichte