

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/Dienstleistung 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 überprüfbareren 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 bildungsnahen 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 Praktiker*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 regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt werden. Die Prozessbeschreibungen erfüllen folgende Anforderungen:</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. | 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, | DL 1.4 | Für eine teilnehmendenorientierte Planung des Bildungsangebotes sind Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. feststellbare Lernergebnisse definiert. | 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 1.10 | Es ist bekanntgegeben, wie Interessent*innen die Dienstleistung/das Angebot in Anspruch nehmen können. | z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Presse, Social Media, Ausschreibungen der Auftraggeber |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| | | | | |
|---|---|---------|---|--|
| 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. | z.B. Programmheft, Homepage, Presse, Protokolle, Dienstpläne, Gesprächsprotokolle, Gesprächsnotizen, Verfahrensbeschreibungen |

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 Mitarbeiter*innen 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 <ul style="list-style-type: none"> - Personalplanung, - Personalgewinnung, - Personaleinsatz und - Personalentwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet. | z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Geschäftsordnung, Dienstweisungen, Aufgabenbeschreibungen, Vertretungsregelungen |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| Komponenten | Verfahren / Instrumente | Nr. | Standards GV 2015 | mögliche Dokumente / Nachweise |
|-----------------------|--|--------|--|---|
| Personalverantwortung | Regelung der Dienst- und Fachaufsicht | DL 2.2 | Die Dienst- und Fachaufsicht über das hauptberufliche Personal ist geregelt. | z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Aufgabenbeschreibungen |
| Personalverantwortung | Regelung der Verfahren zur Personalplanung, -gewinnung, -einsatz und -förderung des hauptberuflichen Personals | DL 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, 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 |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| Komponenten | Verfahren / Instrumente | Nr. | Standards GV 2015 | mögliche Dokumente / Nachweise |
|------------------------------------|--|--------|--|---|
| Personalförderung und -entwicklung | Mitarbeiter*innen-Gespräche und Befragungen | DL 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, Protokolle der Management-Reviews |
| Personalförderung und -entwicklung | 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 kommen 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 nebenberuflichem Personal sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet. | z.B. Stellen-/ Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsverträge, Aufgabenverteilungspläne, Organigramm |
| | 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“ |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| Komponenten | Verfahren / Instrumente | Nr. | Standards GV 2015 | mögliche Dokumente / Nachweise |
|-------------------|--|---------|---|---|
| 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 |
| | 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 (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*in 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/Organisationen 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/Organisation als Organisation stellt für das haupt- und nebenberufliche Personal, die Teilnehmenden, Auftraggeber*innen 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 Kund*innen, Auftraggeber*innen 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/Organisation 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 Qualitäts-politik 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 Einrichtung/Orga- nisation ist beschrieben. | z.B. Organigramm, Satzung, Geschäftsordnung, Organisationspläne, Übersicht über die Fachbereichsstruktur, Standortübersicht |
| | Aufstellung eines Stellenplans o- der einer Stellenübersicht, Über- sicht 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 ist festgelegt. | z.B. Geschäftsordnung, Dienstvereinbarung, Protokolle |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| Komponenten | Verfahren / Instrumente | Nr. | Standards GV 2015 | mögliche Dokumente / Nachweise |
|------------------|--|---------|--|--|
| Qualitätspolitik | 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 Mitarbeiter*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 |
|---|---|---------|--|---|
| Qualitätslenkung | Identifizierung von Prozessen, Erstellen einer Prozesslandschaft, Erstellen von Prozessbeschreibungen | DL 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 | DL 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 | DL 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, Beschwerdeerfassungsbogen, Maßnahmen-Plan, KVP-Maßnahmenlisten |

QM-Modell Bildungsdienstleistungen 2015

| Komponenten | Verfahren / Instrumente | Nr. | Standards GV 2015 | mögliche Dokumente / Nachweise |
|---|---|---------|--|---|
| Verbesserungs- und Beschwerdemanagement | 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, Dienstsanweisungen, 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/Geschäftsführung | DL 4.25 | Eine Einschätzung der Leitung/Geschäftsführung 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 werden geplant und in von der Einrichtung/Organisation festgelegten Abständen durchgeführt. | 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 Systemüberprüfungen |
| | Planung und Durchführung von Management-Reviews; Bewertung der Daten, Informationen, Auswertungen und Überprüfungen | DL 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 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 |
|---|-------------------------------------|------------|---|---|
| Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems | 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 |