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

Version 2015

Erläuterungen zum QM-Modell Branchenmodell Weiterbildung nach Gütesiegelverbund Weiterbildung		**2**
Qualitätsbereich 1	**Bildung - Das Bildungsangebot**	**4**
Qualitätsbereich 2	**Personal und Professionalisierung**	**9**
Qualitätsbereich 3	**Teilnehmende - Teilnehmendenschutz**	**13**
Qualitätsbereich 4	**Organisation - Verantwortung und Entwicklung**	**15**

Verabschiedet vom Beirat am 24.01.2018 - Redaktionelle Änderungen 08/2022

Qualität der Bildung sichern und fortentwickeln

Das Qualitätsmanagement-Modell 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 Teilnehmendenschutz
- 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 Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung e.V.?

Das Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung ist durch seine Spezifikationen und durch seine pädagogische Ausrichtung und Konzeption vielseitig einsetzbar. Es ist geeignet für unterschiedliche Bildungsbereiche der allgemeinen, der politischen, der beruflichen Bildung, der Familienbildung, für Bildungshäuser und Akademien, für Einrichtungen/Organisationen der außerschulischen Jugendbildung und Jugendberufshilfe, für Bildungsbereiche der Qualifizierung und Beratung.

Die Besonderheiten des Qualitätsmanagement-Modells nach Gütesiegelverbund Weiterbildung e.V.

Das Qualitätsmanagement-Modell 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, Bildungsexpert*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 Qualitätsmanagement-Modell 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 Qualitätsmanagement-Modell 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 Qualitätsmanagement-Modell 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/Organisation 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/Organisation 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/Organisation, 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	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, ggf. 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: - 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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Entwicklung von einzelnen Bildungsangeboten	Teilnehmendenorientierte didaktisch-methodische Planung von Veranstaltungen, Definition von Anforderungen, Planungsgespräche, -konferenzen, Planung und Durchführung von Zwischenauswertungen, Informationsbeschaffung zu Unterrichts-/Lehr-/ Lernmaterialen, Fachtagungen	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.	
		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-/ Lernmaterialen sicher.	

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
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
		1.9	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
		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
Bereitstellung von Infrastruktur	Regelungen zur Bereitstellung von Unterrichtsräumen/ Veranstaltungsorten sowie deren (medialer) Ausstattung	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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
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 das Gelingen guter Bildung/Weiterbildung ist das eingesetzte Personal von besonderer Bedeutung.

Der Aspekt der Qualifikation und erworbenen Kompetenzen, aber auch der Fortbildung von Mitarbeitenden ist dabei zentral. In den Komponenten Personalverantwortung, Personalplanung, Personalgewinnung und schließlich auch Personalentwicklung sind entsprechende Anforderungen formuliert. Sowohl dem hauptberuflichen Personal als auch den nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen 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 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 der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen zu, das die Bildungsangebote realisiert.

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, Dienstanweisungen, Aufgabenbeschreibungen
	Regelung der Dienst- und Fachaufsicht	2.2	Die Dienst- und Fachaufsicht über das hauptberufliche Personal ist geregelt.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Aufgabenbeschreibungen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verfahren zur Personalplanung, -gewinnung, -einsatz und -förderung des hauptberuflichen Personals	2.3	Die Verfahren für - 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
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, Fachbereichseinteilung, Arbeitsverträge
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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalentwicklung	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
	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

Die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen repräsentieren für Teilnehmende zumeist die Weiterbildungseinrichtung/Organisation und verkörpern deren Arbeit und Qualitätsansprüche. Im Zusammenspiel von nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen und Teilnehmenden realisiert sich letztlich das Produkt Bildung.

Die Qualifikation und sozialen, pädagogisch-lehrenden Kompetenzen der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen sind daher von zentraler Bedeutung für den Bildungsprozess und entscheidende Voraussetzung dafür, ob Teilnehmende zu den angestrebten Bildungszielen gelangen können. Die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen sind 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 Entwicklung von kompetenten nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen eine sehr große Bedeutung zu.

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für nebenberufliche pädagogische Mitarbeiter*innen	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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
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 werden bei der Gewinnung der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen zugrunde gelegt.	z.B. Referenten*innen-Ausschreibungen, Verfahrensbeschreibungen, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Lehrpersonal“
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
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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Personalentwicklung	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 Dozent*innen, 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	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
	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/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/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
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
	Aufstellung eines Stellenplans oder einer Stellenübersicht, Übersicht über die aktuell eingesetzten Dozent*innen	4.3	Aufzeichnungen über das gesamte hauptberufliche Personal und die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen liegen vor.	z.B. Stellenplan, Stellenübersicht, Übersicht über die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter*innen

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
Leitungssystem und -verantwortung	Organisation der Leitungsprozesse, Wahrnehmung von Verantwortung, Beratungs- und Entscheidungsprozesse	4.4	Das Leitungssystem mit Aufgaben und Verantwortlichkeiten ist beschrieben: - 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 ist festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Dienstvereinbarung, Protokolle
	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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
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 Mitarbeiter*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: - 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

Komponenten	Verfahren / Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente / Nachweise
	Information aller Mitarbeiter*innen	4.20	Das Verfahren ist dem betroffenen Personal bekannt.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
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 - 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 Re-Zertifizierung 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	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

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