



## LQW Selbstreport – Beispiel eines Qualitätsbereichs

LQW / März 2017

Folgend finden Sie den Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess der Volkshochschule Landkreis Oder-Spree.

**Dieser Qualitätsbereich ist kein Muster, sondern ein Beispiel**, wie die Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen sowie den Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen erfolgen können.

Vielen Dank an die Volkshochschule Landkreis Oder-Spree für das zur Verfügung stellen dieses Qualitätsbereichs.

### Qualitätsbereich – Lehr-Lern-Prozess

Mit der Verknüpfung unserer Homepage [www.vhs-los.de](http://www.vhs-los.de) über WEB-BASys mit dem Verwaltungsprogramm SQL-BASys seit dem Herbstsemester 2009 hat sich die Rolle unseres Internetauftrittes stark verändert. Von einer Informationsquelle unter vielen (Homepage, Programmflyer, Sachgebietsflyer, Presseinformationen, persönliche Beratung) hat sich die Homepage zu der zentralen Anlaufstelle für Kunden und Mitarbeiter gewandelt.

Die Kunden werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.

Unter dem Button **Programm** finden die Kunden das Gesamtprogramm und alle Kurse sortiert nach Fachbereichen, Kategorien und Niveaustufen. Ebenso kommt man über die **Suche**, z. B. über Kursleiter, Zeitraum oder Wochentag, an alle Angebote. Jeder einzelne Kurs und jedes Projekt wird mit Informationen zu folgenden Kursdetails (DOK 39, DOK 40, DOK 41) angezeigt: Kursnummer, Titel, Veranstaltungstag(e), Zeitraum, Dauer, Uhrzeit, Kosten, Material, Dozent(en), Zielgruppe, Voraussetzungen,

Anmeldebedingungen, Info und Dokumente zum Kurs. Die Kursinhalte werden in der **Info** zum einen als Fließtext und zum anderen als Aufzählung beschrieben. Das Ziel des Kurses ist ebenfalls bei Info beschrieben und wird mit der Festlegung der **Zielgruppe** konkretisiert (z. B. „deutschsprachige Teilnehmer ohne oder mit geringen Buchstabenkenntnissen“ oder „echte Anfänger“). Unterstützt durch Informationen unter **Voraussetzungen** (z. B. „müssen vor Kursbeginn individuell erfasst werden“ oder „Sie können Dateien geordnet abspeichern, Texte bearbeiten und einfach gestalten“ oder „Vorkenntnisse auf der Stufe A2.1“) oder Informationen bei **Anmeldebedingungen** (z. B. „paarweises Anmelden“) wird über nötige Lern- und sonstige Voraussetzungen informiert. Speziell für Sprachkurse gibt es unter **Tests und Prüfungen** Informationen zu den Lernvoraussetzungen und zur Möglichkeit von Einstufungstests; für Englisch, Polnisch und Deutsch bieten wir Onlinetests an. Über Arbeitsformen wird prinzipiell unter **Allgemeine Informationen** und bei Besonderheiten unter **Kursdetails** informiert.

Die Homepage ist aber nicht nur in Bezug auf einzelne Kurse eine Informationsplattform. Über die **Menüpunkte** Spezial, Prüfungen und Tests, Schulabschlüsse, Einbürgerung, Fördermöglichkeiten Bildungsberatung und Serviceleistungen wird über Inhalte, Ziele u. v. m. informiert.

Die Qualifikationen der Lehrenden werden unter **Wir über uns / Kursleiter/innen** beschrieben: „Unsere Kursleiter suchen wir nach fachlicher Kompetenz und Erfahrungen in der Erwachsenenbildung aus. Sind Erfahrungen nicht vorhanden, werden die zukünftigen Kursleiter in eigenen Unterweisungen und/oder Lehrgängen des Volkshochschulverbandes geschult“. Die Kursleiter werden derzeit nur namentlich auf der Homepage mit ihren Kursen

genannt. Informationen zu konkreten Qualifikationen sind nur über persönliche Nachfrage bei den Fachbereichsleitern möglich.

Informationen zu den Inhalten und Lernvoraussetzungen erhalten die Kunden ebenfalls aus den Sachgebietsflyern. In der persönlichen Beratung können auf Grundlage der Informationen, zu denen alle Mitarbeiter Zugang haben (Homepage, Verwaltungsprogramm und T-Ordner), Erstauskünfte gegeben und Interessenten für eine weitere Beratung vermittelt werden.

Das Anforderungsprofil für Kursleiter (DOK 42) an der VHS wurde auf der Grundlage der Satzung und unseres eigenen Anspruchs durch das Leitbild bereits 2004 formuliert.

Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende ist definiert.

Die **fachliche Kompetenz**, als fachliche Sicherheit in Bezug auf den Einsatzbereich, ergibt sich aus der Kursbeschreibung, den Lehrmaterialien und in den Fachbereichen Informatik/Arbeitswelt und Sprachen aus den Lernzielkatalogen von „Xpert“ und dem „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen“. Nachweise sind Abschlüsse und Bescheinigungen, Berufserfahrung und beruflicher Werdegang; für Sprachen auch Auslandsaufenthalt oder die Muttersprache. Die **didaktisch-methodische Kompetenz**, als Lehrbegabung und Entertainment für den Unterricht mit Erwachsenen, ist in unserem Merkblatt „Unterricht mit Erwachsenen“ (DOK 43) beschrieben. Nachweise sind Abschlüsse und Bescheinigungen (z. B. Weiterbildungen), Lehrerfahrungen und Referenzen und/oder Kurskonzepte. Die **personelle Kompetenz** macht sich durch eine positive Ausstrahlung, Verantwortungsbewusstsein, Engagement und Lernbereitschaft deutlich. Nachweise sind der Eindruck aus dem persönlichen Gespräch mit den pädagogischen Mitarbeitern und Referenzen. Die **soziale Kompetenz** zeigt sich durch

Einfühlungsvermögen und Anteilnahme hinsichtlich der Teilnehmer und durch die Loyalität zur VHS. Nachweis ist der Eindruck aus dem persönlichen Gespräch. Die **Beratungskompetenz** für das Lernen und individuelle Lernhilfen (Lernschritte, Lernmethoden und Materialempfehlungen) ergibt sich aus den vorab beschriebenen Kompetenzen.

Wenn sich ein Kursleiter bei uns bewirbt oder wir per Internet oder Presseaufruf um neue Kursleiter werben oder gezielt über Empfehlungen (z. B. anderer Volkshochschulen) Kursleiter ansprechen, gibt es ein Merkblatt (DOK 44), was zugesandt oder über dessen Inhalt (Honorarhöhen, Bewerbungsablauf und Ansprechpartner) eine Erstinformation von allen Mitarbeitern erfolgen kann. Für die Auswahl und Einstellung von Kursleitern haben wir eine Checkliste (DOK 45) aufgestellt. Die Verantwortung liegt bei dem zuständigen Fachbereichsleiter.

Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf mit beruflichen Schwerpunkten, Nachweise über Qualifikationen, Referenzen und Lehrerfahrungen), werden im Vorfeld des persönlichen Gespräches erbeten. Das Gespräch dient dem persönlichen Kennenlernen, der Informationsvertiefung, dem „Abklopfen“ der Vorstellungen von Erwachsenenbildung beim Bewerber, der Darstellung unserer Praxis (Merkblatt – Unterricht mit Erwachsenen) und unserer Organisationsabläufe, der Bereitschaft zur Weiterbildung und Veröffentlichung von Daten und Kompetenzen auf der Homepage und der Klärung der Honorarhöhe. Sind die geforderten Kompetenzen nicht ausreichend, werden Maßnahmen wie Weiterbildungen, Hospitation in ausgesuchten Kursen, Hilfe bei der Erarbeitung eines Unterrichtsentwurfs mit anschließendem Probeunterricht und/oder ein kollegialer Austausch mit erfahrenen Kursleitern besprochen. Sind alle Anforderungen

erfüllt, wird der Kursleiter in die Kursleiterkartei des Verwaltungsprogramms mit seinen persönlichen Daten, den Kursangeboten und Einsatzmöglichkeiten, den Einsatzorten und Zeiten aufgenommen. Bei der Programmplanung bieten sich die Kursleiter von selbst an oder werden von den Regionalstellenleitern in Rücksprache mit dem Fachbereichsleiter aus der Kursleiterkartei heraus angesprochen. Die Einstellung erfolgt bei Erreichen einer Mindestteilnehmerzahl vor Kursbeginn durch den Honorarvertrag.

Zur Dokumentation der Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden wird neben der zentralen Kursleiterkartei im Verwaltungsprogramm eine Fachbereichskursleiterkartei (DOK 46) mit folgenden Unterlagen geführt:

- Lebenslauf mit beruflichen Schwerpunkten,
- Qualifikationsnachweise und Referenzen,
- Weiterbildungsnachweise,
- Unterrichtsvorschläge und Konzepte,
- Hospitationsprotokolle,
- Auswertung der Fragebögen und
- Beurteilungen.

Das Verfahren der Kursleiterkarteiführung, insbesondere die Information über Qualifikation und Kompetenzen, ist Anfang 2012 in einer Zielvereinbarung (DOK 47) überarbeitet und stark verändert worden; aus Zeitgründen konnte es bis jetzt noch nicht getestet und eingeführt werden. Zum Herbstsemester 2012 soll mit sich neu bewerbenden Kursleitern begonnen werden.

Unser Merkblatt „Unterricht mit Erwachsenen“ (DOK 43) ist eine verständliche Darstellung für Kursleiter, um unsere Vorstellungen zur Förderung individueller Lernprozesse zu verdeutlichen:

- Der Kursleiter informiert zu Beginn des Kurses über

**Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.**

**Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben.**

Inhalte, Ziele und Methoden,

- er erfasst die Ausgangsvoraussetzungen und Erwartungen der Teilnehmer an den Kurs, um im Kursverlauf auf individuelle Ziele, Wünsche und Voraussetzungen der Teilnehmer eingehen zu können und
- er ist Lehrer, Moderator und Lernbegleiter und muss dabei den Teilnehmern eine aktive Teilnahme am Unterricht ermöglichen.

Die Schwerpunkte liegen in den folgenden drei Bereichen:

Die Vorgaben zu Zielen, Inhalten, Pensum der Kurse sind nicht starr. Die **Einflussnahme der Teilnehmer** kann in Abhängigkeit von der Kursform unterschiedlich sein; sie kann sich sowohl auf den laufenden als auch auf nachfolgende Kurse auswirken. In Abstimmung zwischen Teilnehmern und Kursleitern können individuelle Schwerpunkte für den Kursverlauf gesetzt und besondere Anschlusskurse geplant werden. Im Folgenden einige Beispiele:

- Die Kursbeschreibung „Übung macht den Meister“ gibt nur einen Rahmen vor, die Feinabstimmung zu den Schwerpunkten erfolgt nach Kursbeginn innerhalb der Gruppe.
- Mit den Angeboten für Kurse „auf ruhige Art“ in den Bereichen Informatik und Sprachen wird ein langsames Lerntempo in kleineren Schritten ermöglicht – durch Kurstermine mit nur 2 Unterrichtsstunden, gleichem Pensum in mehr Unterrichtsstunden, mehr Zeit zum Üben und Anwenden sowie für individuelle Beratung und Förderung.
- Wenn bei den regulären Sprachkursen das empfohlene Pensum nicht geschafft wird, kann ein zusätzlicher Fortführungskurs auf derselben Niveaustufe vereinbart werden.

- Konversations- bzw. Auffrischkurse auf unterschiedlichen Niveaustufen sind entsprechend den Wünschen und Voraussetzungen der Teilnehmer frei gestaltbar von der Auswahl eines Lehrwerkes, dem empfohlenen Stoffumfang und den Schwerpunkten für die Entwicklung sprachlicher Fähigkeiten.

**Kompetenzen der Kursleiter** zur Förderung individueller Lernprozesse, zur Reflexion von Lernmethoden und zur Lernberatung werden durch Weiterbildungsangebote und kollegiale Beratung gestärkt. Alphabetisierungskurse berücksichtigen aufgrund der ausgeprägten Unterschiede bei den Voraussetzungen und im Lernverlauf in besonderem Maße ein individuelles Eingehen auf jeden Teilnehmer und methodische Binnendifferenzierung; hier ist eine ständige Weiterbildung unerlässlich.

**Besondere Kursformen** sowie die **Bereitstellung einer angemessenen Infrastruktur** unterstützen individuelles praktisches Üben und Anwenden, z. B.:

- Sogenannte „Aktivkurse“ ermöglichen intensives Lernen und Üben in kleinen Gruppen, i. d. R. von 5 Teilnehmern.
- Für Sprachkurse stehen die Lehrmaterialien immer wieder auf dem Prüfstand, es erfolgt der Wechsel zu modernen Lehrwerken in regelmäßigen Abständen. Es werden Audio- und Videomedien bereitgestellt und Internetplattformen der Verlage mit authentischem Sprach-, Übungs- und Anschauungsmaterial genutzt.
- Bei Informatikkursen können Teilnehmer u. a. auch an ihren eigenen Laptops arbeiten.
- Für Entspannungskurse im Gesundheitsbereich werden geeignete Übungsräume ausgewählt und für Tanzkurse im Freizeitbereich Räume angemietet.

Die Auswertung der Fragebögen für Teilnehmer, Kursleiter und Auftraggeber ist unsere wichtigste Quelle zur Feststellung, ob Lernen gelungen ist.

**Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist.**

Die einfache Entscheidung auf den Fragebögen der Teilnehmer zwischen

Der Kurs ist in Ordnung,  
kann so weitergehen!

Halt, der Kurs ist  
nicht in Ordnung!

informiert uns über die Zufriedenheit mit dem Lernprozess. Zusätzlich mögliche Anmerkungen bei den Fragen:

Mir hat bisher gefallen:

Mir hat bisher nicht gefallen:

Was ich noch anmerken möchte:

spiegeln Aspekte des Lernprozesses wider, die eine Aussage zur Lernatmosphäre, zu den Erwartungen, zur Motivation oder zum Wissenszuwachs (DOK 48) ermöglichen. Dabei gibt es sowohl sehr allgemeine, emotionale Einschätzungen, wie „gute Lernatmosphäre“, „lockerer Unterricht“, „hat Spaß gemacht“, als auch konkrete Hinweise zu Lernfortschritten, wie „habe viel gesprochen“, „habe neue Vokabeln gelernt“; dann Bewertungen, wie die Kompetenz des Kursleiters erlebt wird, er (der Kursleiter) sie bei ihrem Lernen unterstützt und fördert, wie „ging individuell auf jeden Teilnehmer ein“, oder „hat sich Zeit für mich genommen“. Ferner geben sie Hinweise zu den Rahmenbedingungen, wie zu Räumen oder zur technischen Ausstattung.

Ein Maßstab für die Zufriedenheit der Lernenden und unsere institutionelle Zufriedenheit ist ebenfalls die Beantwortung der Fragen:

Würden Sie diesen Kurs weiterempfehlen?

Antwortmöglichkeiten ja oder nein

Wie sind Sie auf diesen Kurs aufmerksam geworden?



Antwortmöglichkeiten u. a.  
„Ich war im Vorkurs“ oder  
„Durch Empfehlung Anderer“.

Unzufriedene Teilnehmer kommen nicht wieder oder empfehlen uns nicht weiter. Stabile Kurs- und Teilnehmerzahlen sind deshalb für die VHS ein Ausdruck der Zufriedenheit. Alle Daten im Zusammenhang mit der Auswertung der Fragebögen werden im jährlich stattfindenden Evaluationsworkshop (DOK 49) aufbereitet, diskutiert und Konsequenzen daraus gezogen.

Das Lernen ist gelungen, wenn ein Zuwachs an Kenntnissen, Wissen und praktischem Können erfolgt. Erfolgreiche Abschlüsse und Prüfungen können das belegen. Tests und Prüfungen haben einen unterschiedlichen Stellenwert an unserer VHS. Der größte Teil der Lernenden lernt „nur für sich allein“ und die Teilnahmebescheinigung ist ausreichend. Einige Teilnehmer, es sind nicht viele, aber der Anteil steigt langsam, brauchen aus Ausbildungs-, beruflichen oder aufenthaltsrechtlichen Gründen einen Abschluss oder wollen mit Prüfungen eine Rückmeldung für sich selbst bekommen. Prüfungen und Test werden nach Art und Ergebnis fortlaufend (DOK 50) dokumentiert.

Unter Beratung und Förderung der Kursleiter verstehen wir die Unterstützung innerhalb ihrer Lehrtätigkeit.

Das geschieht bereits beim ersten persönlichen Kennenlerngespräch und vor jedem Kursbeginn durch Absprachen zu Kursinhalten, den Teilnehmern, Rahmenbedingungen oder Möglichkeiten der Kursanpassung. Im Konkreten können das Absprachen sein zu:

- Kursvarianten mit weniger Stunden oder Lernstoff,
- Besonderheiten der Voraussetzungen von Teilnehmern bei Zusammenlegung von Kursen oder bei Projekten,

**Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal findet statt.**

- Einsatz von Lehr- und Zusatzmaterialien und/oder
- Ausstattung der Räume und Mediennutzung.

Während des laufenden Kurses greift unsere Kursbetreuung (DOK 51), dabei insbesondere die Kursbesuche, Hospitationen und Auswertungen von Beschwerden und der Fragebögen. Die Ergebnisse werden mit dem Kursleiter besprochen, um zu bestärken oder gemeinsam Lösungen zu finden.

Einmal im Studienjahr findet im April/Mai in der Geschäftsstelle unsere Kursleiterkonferenz (DOK 52) statt. Sie ist eine Kombination aus Weitergabe aktueller Informationen über die VHS Oder-Spree (Auswertung des vorangegangenen Jahres, Informationen zu aktuellen Entwicklungen und Arbeitsschwerpunkten) durch den VHS-Leiter, einer fachübergreifenden Fortbildungsveranstaltung i. d. R. mit Honorarprofessoren und aus einem Austausch innerhalb der Fachbereiche (Aktualisieren von Kursangeboten, Setzen neuer Schwerpunkte, Auswertung von allgemeinen Problematiken aus den Fragebögen und gemeinsame Suche nach Lösungen) durch die Fachbereichsleiter.

Als Bildungseinrichtung erhalten wir durch das Eintragen in die entsprechenden Verteiler eine Vielzahl von Weiterbildungsangeboten, insbesondere von der Verbandsebene und dem LISUM. Fachbereichsweise werden die Angebote gesichtet, vorsortiert und an die entsprechenden Kursleiter als Angebote weitergereicht. Stellen sich Angebote für bestimmte Kursleiter als notwendig oder besonders wichtig dar, erfolgt eine Direktansprache und auf Antrag kann auch eine finanzielle Unterstützung beantragt werden.

Um ein allen Bevölkerungsgruppen offen stehendes Angebot

(*Leitbild – Auftrag*) zu unterbreiten ist es notwendig, dass unsere Angebote verständlich, überschaubar, informativ und für alle zugänglich sind – unsere Homepage bietet dafür die beste Informationsbasis. Der Umgang mit unseren Kursleitern bietet uns qualifiziertes Personal, das zusammen mit einer lernförderlichen Infrastruktur bestmögliche Rahmenbedingungen (*Leitbild – Ressourcen*) für ein gelungenes Lernen schaffen kann. Die Kursleitersuche nimmt dabei einen großen Raum ein, weil wir im Rahmen der uns zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel die Besten finden wollen (*Leitbild – Fähigkeiten*). Gleichberechtigung, Toleranz und Chancengleichheit als unsere Werte (*Leitbild – Werte*) leiten uns bei der Förderung individueller Lernprozesse und indem wir Anregungen, Wünsche und Kritiken ernst nehmen (*Leitbild – Fähigkeiten*), haben wir immer ein Ohr bei allen Beteiligten und können durch unsere Flexibilität passgerechte Angebote entwickeln (*Leitbild – Fähigkeiten*) und anbieten.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

### **Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Der Lehr-Lern-Prozess ist für uns einer der wichtigsten Bereiche innerhalb der Qualitätstestierung, weil er wie kein anderer QB so stark mit unserer Kernkompetenz, dem Angebot von Bildung, verbunden ist. Mit seinem Umfang reicht er in viele andere Bereiche hinein und hat den größten Einfluss auf die Zufriedenheit unserer Kunden und gerade die individuelle Lernförderung steht im Vordergrund bei unseren Projekten mit Zielgruppen, um die sich sonst keiner kümmert.

Unsere Homepage mit ihren Informationen, ihrer Verbindung zum Verwaltungsprogramm und ihrer stündlichen Aktualität ist die größte Veränderung seit der letzten Testierung und kein Mitarbeiter möchte sie missen, trotz der vielen Arbeit, die immer und immer wieder in ihr steckt und der vielen

Tücken im System und beim gemeinsamen Umgang mit ihr. Sie ist das meistbenutzte Informationsmedium für unser Angebot. Doch wir stecken noch am Anfang in der Ausnutzung der Möglichkeiten - die Einführung der Stichwortsuche und Informationen zu den Qualifikationen der Kursleiter sind zwei Ziele, die unbedingt umgesetzt werden müssen. Die Pflege und Handhabung der Kursleiterkartei hat derzeit noch ihre Ecken und Kanten; sie ist zeit- und arbeitsintensiv, wir sind zu wenig flexibel und nicht jeder kann Auskunft geben. Die Veränderung des Verfahrens war notwendig und wir hoffen, dass wir es so schnell als möglich vom Papier in die Praxis umsetzen können.

<b>Qualitätsbereich Lehr-Lern-Prozess</b>		
DOK 39	03.08.2012	Kursdetails Homepage – Projekt
DOK 40	03.08.2012	Kursdetails Homepage – Fitness
DOK 41	03.08.2012	Kursdetails Homepage – PC
DOK 42	08.09.2004	Anforderungsprofil für Kursleiter
DOK 43	08.09.2004	Merkblatt Unterricht mit Erwachsenen
DOK 44	15.06.2012	Merkblatt Bewerbung als Kursleiter
DOK 45	28.01.2005	Checkliste Auswahl und Einstellung Kursleiter
DOK 46	30.01.2012	Vorlage Fachbereichskursleiterkartei
DOK 47	30.01.2012	Zielvereinbarung – Überarbeitung der Kursleiterkartei
DOK 48	Frühjahr 12	Beispiel Fragebogen – Teilnehmer
DOK 49	23.03.2012	Evaluationsworkshop 2012
DOK 50	03.08.2012	Prüfungen der VHS – telc
DOK 51	07.05.2009	Kursbetreuungsliste – grüne Liste
DOK 52	21.02.2012	Einladung Kursleiterkonferenz 2012