**Hier ist Platz für das Logo Ihrer Organisation**

**Selbstreport**

**LQW**

Modellversion 3

**L**ernerorientierte **Q**ualitätstestierung in der **W**eiterbildung

**Organisation:**

Ansprechpartner/in:

Kontaktdaten:

Versionsnummer:

Dieses Exemplar unterliegt dem Änderungsdienst ja nein

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Freigabedatum Name, Unterschrift

**Änderungshistorie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Änderungsdatum** | **Betroffene Kapitel / Seiten** | **Erläuterungen** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**In dieser Vorlage finden Sie Textelemente in blau. Diese erläuternden Texte dienen zu Ihrer Orientierung und sollen Ihnen die Arbeit am Selbstreport erleichtern. Wenn Sie mit der Erstellung des Selbstreports fertig sind, löschen Sie bitte alle blauen Texte (inkl. diesem Text).**

**Bitte ergänzen Sie in allen Kopfzeilen den Namen Ihrer Organisation.**

**AZAV-relevante Anforderungen sind grün gekennzeichnet, ebenso die entsprechenden erläuternden Texte. Wenn Sie mit der Erstellung fertig sind, löschen Sie bitte alle erläuternden Textteile in grün.**

**Inhaltsverzeichnis**

Das Inhaltsverzeichnis ist ein sogenanntes aktives Dokument, bitte aktualisie­ren Sie dieses am Ende Ihrer Arbeit am Selbstreport: Das Inhaltsverzeichnis einmal mit der Maustaste anklicken, das Inhaltsverzeichnis ist dann grau unterlegt, dann die Taste F9 drücken, in dem sich öffnenden Fenster „Nur Seitenzahlen aktualisieren“ auswählen und mit »ok« bestätigen.

Wenn Sie in Ihrem Selbstreport Überschriften geändert haben, müssen Sie „gesamtes Verzeichnis aktualisieren auswählen“.

Wenn Ihnen die Seitenaufteilung des Inhaltsverzeichnisses nach Löschung dieses Textes nicht gefällt, können Sie noch einen Seitenumbruch setzen.

[I. Administrativer Teil 6](#_Toc382303565)

[I.I Dokumentation des QM-Systems 8](#_Toc382303566)

[II. Gesamtprozessbeschreibung 9](#_Toc382303567)

[III. Inhaltlicher Teil 11](#_Toc382303568)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 11](#_Toc382303569)

[1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 12](#_Toc382303570)

[1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 12](#_Toc382303571)

[Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung 14](#_Toc382303572)

[2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 14](#_Toc382303573)

[2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 15](#_Toc382303574)

[Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse 16](#_Toc382303575)

[3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 16](#_Toc382303576)

[3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 17](#_Toc382303577)

[Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess 18](#_Toc382303578)

[4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 18](#_Toc382303579)

[4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 20](#_Toc382303580)

[Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse 21](#_Toc382303581)

[5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 21](#_Toc382303582)

[5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 22](#_Toc382303583)

[Qualitätsbereich 6 Infrastruktur 23](#_Toc382303584)

[6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 23](#_Toc382303585)

[6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 25](#_Toc382303586)

[Qualitätsbereich 7 Führung 26](#_Toc382303587)

[7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 26](#_Toc382303588)

[7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 27](#_Toc382303589)

[Qualitätsbereich 8 Personal 28](#_Toc382303590)

[8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 28](#_Toc382303591)

[8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 30](#_Toc382303592)

[Qualitätsbereich 9 Controlling 31](#_Toc382303593)

[9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 31](#_Toc382303594)

[9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 33](#_Toc382303595)

[Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation 34](#_Toc382303596)

[10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 34](#_Toc382303597)

[10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 35](#_Toc382303598)

[Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele 36](#_Toc382303599)

[11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 36](#_Toc382303600)

[11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 38](#_Toc382303601)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 39](#_Toc382303602)

**Abkürzungsverzeichnis**

# I. Administrativer Teil

Der administrative Teil des Selbstreports enthält eine **Darstellung des strukturellen Aufbaus der Organisation, ihrer allgemeinen Aufgaben bzw. ihres Auftrages** sowie ihrer rechtlichen und personellen Bedingungen; hier kann (**muss**) auch ein Organigramm eingefügt sein. Außerdem enthält dieser Teil eine **Selbstverpflichtung** der Organisation zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. Es ist auch denkbar, hier etwas über die Geschichte der Organisation zu schreiben.

**AZAV-Träger:**

Von AZAV-Trägern wird erwartet, dass die „Leitung“ sich auch für das gesamte QM-System (aufrechterhalten, umsetzen, Ressourcen bereitstellen etc.) verantwortlich erklärt. Im Selbstreport sollte diese Verantwortlichkeit im Zusammenhang mit der Verpflichtung zur ständigen Qualitätsentwicklung formuliert werden (Aussage zur Selbstverpflichtung der Leitung).

AZAV-Träger sind ebenfalls verpflichtet darzustellen, wie sie den „Prozess der ständigen Verbesserung“ organisieren. Auch das sollte im Zusammenhang mit der Verpflichtung dargestellt werden.

AZAV-Träger müssen Art und Weise ihrer kontinuierlichen Zusammenarbeit mit „Dritten“ beschreiben. Dies kann im administrativen Teil erfolgen. Dabei **können** auch Einbindung in Netzwerke, Kooperationen etc. dargestellt werden.

Thematisiert werden **müssen** in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Fördermittelgebern (Jobcenter/Agenturen etc.), die Zusammenarbeit mit der jeweiligen fachkundigen Stelle für die AZAV-Zulassung (Änderungsmitteilungen), sowie die regelmäßige Zusammenarbeit mit externen Beratern/-innen oder Fachexperten/-innen.

Außerdem muss die Organisationsstruktur (Räume, Personal etc.) beschrieben werden. Es muss ebenfalls dargestellt werden, in welcher Art und Weise diese Struktur für die Durchführung der Maßnahmen in den AZAV-Fachbereichen, für die eine Zulassung als Träger angestrebt wird, geeignet ist.

Neben dem Organigramm muss eine Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen erbracht werden (als Nachweis muss eine Maßnahmekurz­übersicht geführt werden).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstbeschreibung der Organisation |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung der Organisationsstruktur (Organigramm, Gesellschaftsform etc.) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung des eingesetzten Personals (Funktionen, Anzahl etc.) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung, welche Maßnahmen und Angebote durchgeführt werden. (Maßnahme­kurzübersicht) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung, dass durch die Organisations­strukturen (Räume, Personal etc.) eine „Eignung“ für die Durchführung der AZAV-Maßnahmen vorliegt.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung, der Art und Weise der kontinuier­lichen Zusammenarbeit mit Dritten (mindestens Jobcenter, fachkundige Stellen und externe Berater/-innen) und deren ständige Weiter­entwicklung. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung, inkl. Verpflichtung der Leitung  |

# I.I Dokumentation des QM-Systems

In diesem Abschnitt wird dargestellt, wie das QM-System nach LQW dokumentiert ist. Diese Angaben sind ausschließlich für die Zulassung nach AZAV relevant und für die Testierung nach LQW nicht erforderlich.

Die Darstellung der Verfahren zur Lenkung von Dokumenten, zur Lenkung von Aufzeichnungen und zur Lenkung von Daten mit dem Schwerpunkt Datenschutz und Datensicherung müssen in der AZAV-Logik jeweils als Prozess beschrieben sein. **Beachten Sie die weiterführenden Hinweise im LQW-Leitfaden für die Praxis (Seite 82f.).**

Zu folgenden Aspekten sind Angaben erforderlich.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Angaben zu Verteilung und Zugriff auf den Selbstreport und das QM-Handbuch analog zu den AZAV-Vorgaben.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung des Verfahrens zur Lenkung von Dokumenten analog zu den AZAV-Vorgaben.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung des Verfahrens zur Lenkung von Aufzeichnungen analog zu den AZAV-Vorgaben.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Darstellung des Verfahrens zur Lenkung von Daten mit dem Schwerpunkt Daten­schutz und Datensiche­rung analog zu den AZAV-Vorgaben. |

# II. Gesamtprozessbeschreibung

Dieser zweite Teil des Selbstreports ist eine Gesamtprozessbeschreibung, in der darlegt wird, wie der Prozess der Qualitätsarbeit und ‑entwicklung in der Zeit der erstmaligen Qualitätsentwicklung bzw. zwischen der vorangegangenen Testierung und der Retestierung organisiert war und abgelaufen ist. In diesem Teil soll der durchlaufene Gesamtprozess reflektiert und bewertet werden.

Folgende Fragen können nutzbringend für die Beantwortung sein (nicht ver­pflichtend, wenn Sie die Fragen nicht nutzen wollen, löschen Sie diese ebenfalls):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Wege wurden beschritten, um die Qualitätsentwicklung (weiter) voranzutreiben? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Instanzen, Personengruppen, Abteilungen, Stellen etc. waren an welcher Stelle beteiligt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Stand die Qualitäts­entwicklung regelmäßig auf der Tagesordnung in den Besprechungen und Konferenzen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie haben die Qualitäts­zirkel gearbeitet?  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie klappte das Projekt­management? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie werden die Evaluations- und Entwicklungsworkshops eingeschätzt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | War der gewählte Rhythmus der Arbeits­gruppen und Workshops angemessen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was waren die Höhepunkte, was die Schwächen der durchlaufenen Qualitätsentwicklung? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt förderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt eher hinderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was soll beim nächsten Mal anders bzw. besser gemacht werden? |

# III. Inhaltlicher Teil

Dieser dritte Teil des Selbstreports ist der inhaltliche Teil, dessen Gliederung sich an den Qualitätsbereichen und deren Anforderungen orientiert. Optionale Qualitätsbe­reiche können hinzugefügt werden.

Zu jedem Qualitätsbereich müssen **zwingend mindestens Angaben zu drei Fragen gemacht werden**:

1. In welcher Weise und wodurch sind die (Mindest‑)Anforderungen erfüllt? Was wurde ggf. darüber hinaus getan? (**Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**)
2. Wie werden die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen? (**Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**)
3. Wie und wo sind die eingesetzten Verfahren und die erzielten Ergebnisse dokumentiert und können ggf. nachgeprüft werden? (**Angaben zu den Nachweisen**).

Im Text müssen zu den jeweiligen Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen die Kennzeichnungen der entsprechenden Nachweise eindeutig zugeordnet sein, so dass deutlich wird, welcher Nachweis für welche Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen gilt. Aussagekräftige Angaben zu den Nachweisen stehen in der Nachweisliste am Ende des Selbstreports (siehe auch die Erläuterungen dort).

## Qualitätsbereich 1: Leitbild

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Ein Leitbild ist die organisationsintern vereinbarte Selbstbeschreibung, wenn sie in der Lage ist, die Operationen des Systems anzuleiten. Das Leitbild muss von außen als Profil der Organisation erkennbar und von innen erlebbar sein. Das Leitbild enthält eine Definition gelungenen Lernens als Ausweis des Selbstverständnisses der Weiterbildungsorganisation gegenüber den Kunden.**

**AZAV-Träger**

AZAV-Träger müssen im Leitbild zusätzlich festgelegt haben, dass ihre Aktivitäten auf die Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt ausgerichtet sind.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.58f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
| Das Leitbild muss in Qualitätsbereich 1 des Selbstreports in Gänze aufgenommen werden. | Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.* Identität und Auftrag
* Werte
* Kunden: Auftrag­geber und Teilneh­ mende, Adressaten / Zielgruppen
* Allgemeine Unternehmensziele
* Fähigkeiten
* Leistungen
* Ressourcen
* Gelungenes Lernen
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist schriftlich fixiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist intern kommu­niziert und extern ver­öffentlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Revisionsverant­wortung für das Leitbild ist festgelegt. |

### 1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Bedarfserschließung meint die Anwendung geeigneter Instrumente zu systematischen Marktbeobachtungen hinsichtlich der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Bildungsbedürfnisse der Adressaten. Diese Bedarfe und Bedürfnisse sowie der eigene institutionelle Auftrag dienen als Grundlage der Programm- und Angebotsentwicklungen.**

**AZAV-Träger:**

Die Verfahren zur Bedarfserschließung müssen bei AZAV-Trägern den Aspekt „Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt“ einschließen.

Dazu muss die Organisation nachweisen, dass sie …

* über einschlägige Kontakte in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt verfügt
* Verfahren entwickelt hat und nutzt, um Informationen über entsprechende gesellschaftliche Bedarfe, arbeitsmarktpolitische Bedarfe, Bedarfe von Arbeitgeberorganisationen oder Ausbildungsorganisationen etc. zu erhalten (Gegenstände der Bedarfserschließung).
* die Informationen für die Konzeption und Durchführung der Maßnahmen nutzt.

**Vergessen Sie nicht, die Ergebnisse Ihrer Bedarfserschließung pro Gegen­stand mindestens zusammenfassend oder beispielhaft zu beschreiben.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.60f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Zusammenarbeit mit Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes ist beschrieben.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände (gesellschaftliche Bedarfe, arbeits­marktpolitische Bedarfe, Bedarfe von Arbeitgeberorgani­sationen oder Ausbil­dungsorganisationen etc.)
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Bedarfserschließung sind beschrieben. |

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

### 2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus der Bedarfserschließung werden gezogen (bezogen auf die Konzep­tion und Durchführung der Maßnahmen); Nachweise für die durch­geführte Analyse (nicht älter als zwei Jahre) und die gezogenen Konse­quenzen liegen vor. |

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Schlüsselprozesse sind diejenigen zentralen Prozesse, die zur Erstellung und Abnahme der für die Organisation spezifischen Bildungsangebote und Dienstleistungen führen. Schlüsselprozesse liegen quer zu den jeweiligen Funktionsstellen und Aufgaben und beziehen sich auf Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation. Die Klärung der Schlüsselprozesse dient der Transpa­renz, der Verfahrens- und Rechtssicherheit, der Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Eindeutigkeit. So wird untereinander abgestimmtes kooperatives Handeln innerhalb der Organisation gesichert.**

**AZAV-Träger:**

Die AZAV gibt Mussprozesse vor und erwartet eine komplette Erfassung aller Prozesse, nicht nur der Schlüsselprozesse. Die Wechselwirkungen der Prozesse müssen dargestellt sein. Der Selbstreport muss eine Übersicht über alle Prozesse enthalten (nicht nur der Schlüsselprozesse). Die Prozesse müssen nicht im Selbstreport dargestellt werden; es reicht ein Verweis auf die zugehörige Dokumentation im QM-Handbuch.

Für die AZAV sind zwingend mindestens folgende Prozesse zu dokumentieren:

* Lenkung von Dokumenten
* Lenkung von Aufzeichnungen
* Lenkung von Daten (Datenschutz- und Datensicherung)
* Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen (siehe QB 9 Controlling)
* Beschaffung von Personal und ggf. Material (siehe QB 8 Personal, Auswahl- und Einstellungspraxis)
* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.62f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Alle AZAV-relevanten Prozesse (mindestens Mussprozesse) sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und die Wechsel­wirkungen zwischen den Prozessen (nicht nur den Schlüsselprozessen) sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der organisationsspezi­fischen Schlüssel­prozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor. |

### 3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Die Qualität des Lehr-Lern-Prozesses bezieht sich auf die Kompetenzen der Lehrenden, das interaktive Verhältnis zwischen Lehrenden und Lernenden und auf lernprozessbezogene Elemente, die ein selbstbestimmtes Lernhandeln der Teilnehmenden fördern. Lernberatung ist Bestandteil der erwachsenenpäda­gogischen Kompetenz.**

**AZAV-Träger:**

AZAV-Träger müssen „Methoden zur Förderung individueller Lern- oder Entwicklungsprozesse“ darstellen. Hier ist zu beachten, dass die Anforderung zwar ähnlich wie die LQW-Anforderung „Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben“ klingt, aber etwas gänzlich anderes meint. **Beachten Sie bitte die entsprechenden Hinweise und Angaben im LQW-Leitfaden für die Praxis (S.84f.)**.

Darüber hinaus muss dargestellt werden, wie die Konzeption von Maßnahmen (Lehr-Lern-Prozesse) organisiert ist. Aus dieser Darstellung muss deutlich werden, dass die Ergebnisse der Bedarfserschließung die Grundlage für die Konzeption sind.

Die Dozentenakten (für alle festangestellten und freiberuflich tätigen Lehr- und Fachkräfte, auch für die „Person der Leitung“ (vgl. QB 8) müssen bestimmte Nachweise enthalten (s.u.).

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.64f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstel­lungspraxis für Lehrende sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert. Die Dokumentation beinhaltet alle von der AZAV vorgegebenen Nachweise.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die bedarfsorientierte Konzeption von Maßnahmen ist dargestellt. (evtl. als Prozess erfassen) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Arbeitsformen und angemessene Methoden zur Förderung individueller Lernpro­zesse sind beschrieben.Verfahren sind beschrieben zur:* Eignungsfeststellung
* Ermittlung des indivi­duellen Lernbedarfs
* Überwachung der Lernprozesse
* Verbesserung der Teilnehmerpräsenz
* Reduzierung der Abbruchquoten
 |

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

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

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

### 4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Evaluation von Bildungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Bildungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstabsbildend zur Bewertung sind der Lernerfolg, die Zufriedenheit der Teilnehmenden und ggf. der Auftraggeber sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Einschätzung der Lehrenden sollte Teil der Evaluation sein.**

**AZAV-Träger:**

Von AZAV-Trägern wird erwartet, dass ihre Evaluationsverfahren mindestens gewährleisten, dass die Qualität von Maßnahmen, eingesetztem Lehr- und Fachpersonal und des Trägers (Organisation, Ablauf, Räume etc.) systematisch und regelmäßig evaluiert wird.

Für alle Bewertungen müssen Nachweise (Ergebnisse der Bewertung) vorgelegt werden können.

Es muss außerdem dargestellt werden, dass und wie die Ergebnisse der Evaluation bei der Konzeption und Durchführung von Maßnahmen berücksichtigt werden (Analysen werden bewertet, Konsequenzen werden gezogen).

**Vergessen Sie nicht, die Ergebnisse Ihrer Evaluation pro Gegenstand mindes­tens zusammenfassend oder beispielhaft zu beschreiben.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.66f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände (Einschätzung von Teilnehmern/-innen und Betrieben zur Qualität der durchge­führten Maßnahmen und des Trägers, Einschätzung zu allen in den Maßnahmen eingesetzten Lehr- und Fachkräften),
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Evaluation sind beschrieben t. |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Lehrenden werden über die Evaluations­ergebnisse informiert. |

### 5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus den Evaluationsergebnissen werden gezogen (bezogen auf die Konzeption und Durchführung der Maßnahmen). |

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 6 Infrastruktur

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Die Infrastruktur umfasst auf der einen Seite die räumlichen, situationalen, ausstattungstechnischen, zeitlichen, materialen und medialen Bedingungen des Lernkontextes. Auf der anderen Seite gehören hierzu die Arbeitsbedin­gungen der Beschäftigten. Bei Bildungseinrichtungen mit Übernachtungsmög­lichkeit gehören hierzu auch die Versorgungs-, Unterbringungs- und Freizeit­bedingungen.**

**AZAV-Träger**

AZAV-Träger müssen sicherstellen und nachweisen, dass alle für AZAV-Maßnahmen genutzten Räume den aktuellen gesetzlichen und behördlichen Vorgaben ent­sprechen. Dazu müssen die geltenden und für die Organisation zutreffenden gesetz­lichen und behördlichen Vorschriften bekannt sein (Listen im Selbstreport oder als Nachweis führen), und es muss ein Konzept dafür geben, wie die Einhaltung der Vorschriften überprüft wird (beispielsweise kann hier auf die jeweiligen Beauftragten verwiesen werden).

Darüber hinaus müssen folgende Nachweise geführt werden:

* Beschreibung der für die AZAV-Maßnahmen genutzten Räume und ihrer jeweiligen Ausstattung
* Raumbelegungspläne (falls Räume für mehrere Maßnahmen genutzt werden)

AZAV-Träger im gewerblich-technischen Bereich müssen einen Prozess „Beschaf­fung“ dokumentieren.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.68f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die für die AZAV genutzten Räume und ihre jeweilige Ausstat­tung sind beschrieben (eventuell Verweis auf Liste, Raumbelegungs­pläne)  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität von Lernorten und Aus­stattungen sind definiert. Dabei sind auch Kriterien in Bezug auf die Einhal­tung gesetzlicher und behördlicher Vorgaben berücksichtigt.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation über­prüft Lernorte und Aus­stattungen regelmäßig anhand dieser Kriterien. Dabei ist auch gewähr­leistet, dass die Einhal­tung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben geprüft wird. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation über­prüft die Arbeitsbedin­gungen regelmäßig anhand dieser Kriterien. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation zeigt auf, welche Verbesse­rungsanstrengungen ggf. unternommen wurden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc.) ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft. Der Prozess zur Beschaffung ist dokumentiert. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Wenn Sie keine Bildungsstätte mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft sind, können Sie diesen Absatz bzw. die gesamte Tabelle löschen! | Für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:Die Organisation über­prüft regelmäßig, ob Lebensort und Ausstat­tung adressaten- und bedürfnisangemessen sind. |

### 6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 7 Führung

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Führung umfasst alle Steuerungen von Prozessen und ist eine Funktion zur Koordination von Arbeitshandeln. Leitung bezeichnet in Organisationen darüber hinaus eine Vorgesetztenposition, die mit einer besonderen Führungs­verantwortung verbunden ist. Sie verantwortet die Einführung und Weiterent­wicklung eines Managementsystems einschließlich der Qualitätsentwicklung. Leitungs- und Führungshandeln drücken sich im Herbeiführen, Treffen und Kontrollieren von Entscheidungen aus. Entscheidungen geben dem Organisa­tionshandeln Gestalt und Richtung und schaffen damit Sicherheit für das Arbeitshandeln. Leitung und Führung können auf verschiedenen organisatio­nalen Ebenen angesiedelt sein und wahrgenommen werden.**

**AZAV-Träger:**

Für die AZAV-Zulassung muss ein Qualitätsbeauftragter offiziell benannt sein. Die Benennung muss schriftlich erfolgen; darüber hinaus muss eine Aufgabenbeschrei­bung für den Qualitätsbeauftragten dokumentiert sein.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.70f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren, wie in der Organisation entschie­den wird, sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt. Die Benennung des/der Qualitätsbeauftragten ist schriftlich erfolgt; eine Aufgabenbeschrei­bung für die/den Qualitätsbeauftragte/-n ist dokumentiert. |

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

### 7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 8 Personal

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Der Qualitätsbereich Personal umfasst alle Maßnahmen in Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung. Dabei sind die Verwirklichung des Leitbildes, die Erreichung der Entwicklungsziele der Organisation und die Erfüllung der spezifischen arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Aufgaben der Bezugspunkt. Personalentwicklung meint die berufliche, persönliche und soziale Entfaltung des hauptberuflichen Personals. Sie richtet sich darüber hinaus auf die Integration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Förderung von Kooperationsfähigkeit. Zur Personalentwicklung gehören auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.**

**AZAV-Träger**

AZAV-Träger müssen geeignetes Personal einsetzen, um die Maßnahmen in der geforderten Qualität durchführen zu können. Entsprechende Nachweise müssen nicht nur für die Dozenten/-innen (QB4), sondern auch für alle festangestellten Lehr- und Fachkräfte, sowie für die Leitung geführt werden. Die Aufgabenprofile sollten vor diesem Hintergrund auch Angaben zu Verantwortlichkeiten und Befugnissen enthalten (das gilt auch für das QM-Personal, also QMB, interne Auditoren etc.).

In Bezug auf die Fortbildungsplanung wird für die AZAV-Zulassung ein „zielorientier­tes Konzept“ erwartet. Über dieses Konzept soll Folgendes gewährleistet werden:

* Fortbildung erfolgt regelmäßig.
* Es findet sowohl fachliche als auch pädagogische Weiterbildung statt.
* Fach- und Lehrkräfte (auch Honorarkräfte) und Leitung sind in die Fortbil­dungsplanung einbezogen.

Nachweise für Planung und durchgeführte Fortbildungen müssen geführt werden.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.72f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aufgabenprofile (inkl. Angaben zu Verantwort­lichkeiten und Befugnis­sen) für die Arbeits­plätze/Funktionsstellen (inkl. QM-Personal, sonstiges AZAV-relevantes Fachpersonal und Leitung) sind vorhanden und werden fortgeschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kompetenzprofile der Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Neue Kompetenz­anforderungen werden systematisch ermittelt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine systematische Fortbildungsplanung (zielorientiertes Konzept) für alle Beschäftigten­gruppen (inkl. der Honorarkräfte, QM-Fachpersonal und Leitung) liegt vor.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet. |

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

### 8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 9 Controlling

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Das Controlling umfasst sämtliche Maßnahmen, die dazu dienen, den Grad der Erreichung der Ziele einer Organisation zu überprüfen und auf dieser Grundlage Steuerungsentscheidungen zu erarbeiten. Es werden Kennziffern und Kennzahlen sowie inhaltliche Indikatoren definiert, begründet und ermittelt, mit denen die effektive und effiziente Leistungserbringung der Gesamtorganisation sowie einzelner Programm- und Arbeitsbereiche analysiert und bewertet werden, so dass Konsequenzen gezogen werden können.**

**AZAV-Träger:**

Die Regelungen in Bezug auf das Controlling gehen bei der AZAV-Zulassung deutlich über die LQW-Anforderungen hinaus. Dies betrifft beispielsweise den Umgang mit Kennzahlen, die Durchführung von internen Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens und die Verpflichtung, mindestens jährlich eine Managementbewertung durchzuführen. **Beachten Sie deshalb für die einzelnen Punkte die entsprechenden Hinweise und Angaben im LQW-Leitfaden für die Praxis (S.87f.).**

AZAV-Träger müssen eine jährlich aktualisierte **Management-Bewertung** analog zu den AZAV-Vorgaben vorlegen.

AZAV-Träger sind verpflichtet, mindestens jährlich **interne Audits** durchzuführen, die in Form und Inhalt den AZAV-Vorgaben entsprechen.

Bezogen auf die **Kennzahlen** gibt es in der AZAV Mussvorgaben (s.u.).Für die AZAV muss es eine Listung der relevanten Kennzahlen geben. Alle Kennzahlen müssen regelmäßig erhoben und dokumentiert werden.

Aus den Darstellungen, wie Konsequenzen gezogen werden, muss hervorgehen, dass auf Grundlage der erhobenen Kennzahlen und Indikatoren Verbesserungsprozesse eingeleitet werden.

AZAV-Träger müssen einen **Prozess „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“** dokumentieren (siehe QB 3).

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.74f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kennzahlen/Kennziffern und qualitative Erfolgs­indikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen. Die Kennzahlen sind gelistet. Es sind mindestens Kennzahlen definiert zu * Vermittlungsquoten
* Erfolgsquoten in Bezug auf die Maßnahmen
* Zufriedenheit von Teilnehmern/-innen und Betrieben
* Fehlzeiten
* Abbrüche
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die eingesetzten Ver­fahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig (mindestens jährlich basierend auf einem definierten und dokumentierten Verfahren) statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ein Prozess zum Um­gang mit Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen ist dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Management-Bewertung wird mindestens jährlich durchgeführt.  |

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

### 9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Die Beziehung zu den Kunden ist der Kern organisationaler Leistungserbringung. Kommunikation zwischen der Organisation und den Kunden umfasst sowohl die Kundengewinnung als auch die Kundenpflege. Daher sind die entsprechenden Verfahrensabläufe in Hinblick auf die Kundenbedürfnisse auszurichten.**

**AZAV-Träger:**

Über die LQW-Anforderungen hinaus müssen die Vertragsgestaltung für AZAV-Teil­nehmer/-innen beschrieben werden.

Im Vertrag muss vermerkt sein, dass den Teilnehmenden nach Abschluss der Maßnahme eine Teilnahmebescheinigung mit Angaben zum Inhalt, dem zeitlichen Umfang und zum Ziel der Maßnahme ausgehändigt wird. Außerdem müssen im Vertrag die Vorgaben der AZAV berücksichtigt werden (vgl. LQW-Leitfaden für die Praxis S.88f.).

Im Zusammenhang mit eingegangenen Beschwerden muss sichergestellt werden, dass alle Beschwerden und der Umgang mit ihnen dokumentiert und nachgewiesen vorliegen.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.76f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die wichtigsten Kunden­kommunikations­verfahren sind begründet und beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Geschäfts­bedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mit den Teilnehmern/-innen / Kunden/-innen wird ein Vertrag geschlossen. Die Vorgaben der AZAV werden beachtet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen. Alle Beschwerden und ihr Umgang mit ihnen sind dokumentiert. |

### 10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele

**Definition aus dem LQW-Leitfaden für die Praxis**

**Strategische Entwicklungsziele sind die längerfristigen und umfassenden Ziele der Organisation, die bestimmen, wo sie in einem definierten Zeitraum in Bezug auf ihre erwartete zukünftige Umwelt stehen will. Diese Ziele basieren auf dem Leitbild sowie der internen und externen Evaluation der Organisation.**

**AZAV-Träger**

Die AZAV fokussiert nicht nur auf die strategische Entwicklung der Organisationen, sondern erwartet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, nicht nur mit Blick auf die Ergebnisse.

Deshalb muss der „Prozess der ständigen Verbesserung“ (analog zur Selbstver­pflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung aus LQW) dargestellt sein (zu Inhalten und Schritten, die als Verfahren oder Prozess dargestellt werden sollten, vgl. LQW-Leitfaden für die Praxis, S.89f.)

Darüber hinaus muss ein „Verfahren zur Strategie- und Unternehmensplanung / jährlich aktualisierte Unternehmensziele“ definiert und dokumentiert sein.

Die strategischen Entwicklungsziele von LQW bieten bei Bedarf auch hier wieder den übergeordneten Rahmen. Aus den strategischen Entwicklungszielen könnten jährliche Unternehmensziele abgeleitet werden (analog zu LQW: Indikatoren zur Zielerreichung /Unterziele).

Die AZAV spricht statt von Qualitätsentwicklungszielen und/oder ‑maßnahmen von „Verbesserungsschwerpunkten“. Die Verbesserungsschwerpunkte müssen zentral erfasst werden und so dokumentiert sein, dass deutlich wird, ob und wann die Maß­nahmen umgesetzt worden sind. Die so „abgeleiteten Verbesserungsschwerpunkte“ sind Teil der Management-Bewertung.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S.78f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Bei einer **Retestierung** erhält der Selbstreport hier eine neues bzw. erweitertes Teilkapitel **11a**, in dem die **Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele**, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen werden

11a Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung (bei einer Retestierung, sonst komplette Zeile und folgende Tabelle löschen)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vereinbarte Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testie­rung in den Selbstreport aufnehmen und beschreiben, was die Organisation getan hat, um die Strategischen Entwicklungsziele zu erreichen. |

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

**11b Strategische Entwicklungsziele** (bei einer Retestierung / **11** bei einer Ersttestierung)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren / Vorgehensweisen für die Strategie- und Unternehmensplanung sind dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evaluations-/ Entwick­lungsworkshops finden regelmäßig statt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Qualitätsentwicklungs­ziele und/oder ‑maßnahmen (Verbesserungsschwer­punkte) werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Jährlich aktualisierte Unternehmensziele werden festgelegt und sind dokumentiert. Zielvereinbarungen werden in Bezug auf das Unternehmen, die Prozesse und die Maßnahmen getroffen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mittelfristige Strategische Entwick­lungsziele (umzusetzen bis zur Retestierung) der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen. |

### 11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

# IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport

Die Kennung der Nachweise (und Dokumente und Aufzeichnungen) in diesem Verzeichnis ist nur ein Beispiel. Selbstverständlich können Sie das Kennzeichnungssystem oder die Dokumentenlenkung Ihrer Organisation verwenden und das Verzeichnis entsprechend ändern.

Wenn Sie im Administrativen Teil oder in der Gesamtprozessbeschreibung keine Nachweise genannt haben, können Sie die unten stehenden Tabellen löschen.

Die Nachweise, auf die im Selbstreport Bezug genommen wird, sollten (müssen)eine Kennzeichnung (Lenkung) haben, die ggf. (zwingend) auch den Ort angibt, wo der Nachweis in der Organisation dokumentiert ist.

Der »Titel« eines Nachweises sollte (muss) aussagekräftig sein und erkennen lassen, um welchen Nachweis es konkret geht. Ein Nachweis, der nur mit „Protokoll“ benannt ist, ist nicht selbsterklärend und kann deshalb zu Auflagen führen.

Alle im Selbstreport gemachten Aussagen müssen nachgewiesen werden können.

Als Nachweise gelten Dokumente, Beispiele und Belege (z.B. Programme, Fragebögen und Ergebnisse der Evaluation der Bildungsarbeit, Muster der Deckungsbeitragsrechnung, Checklisten für Einstellungsgespräche, Inventar- und Prüflisten der Medien, Konferenzordnungen und ‑protokolle). Der Selbstreport bzw. Teile daraus gelten als Nachweis, wenn der entsprechende Sachverhalt oder das entsprechende Dokument vollständig im Selbstreport enthalten ist, z.B. das Leitbild oder ein Organigramm. Wenn nur zusammenfassend oder beispielhaft berichtet wird, müssen weitere Nachweise in der Organisation vorliegen.

Die AZAV unterscheidet Dokumente (als Vorlagen, Prozessbeschreibungen, Checklisten, Anweisungen etc.) und Aufzeichnungen (also Protokolle, Programme, Statistiken etc.) Für die Dokumente muss eine „Änderungshistorie“ geführt werden.

Die Nachweise (und Dokumente und Aufzeichnungen) selber sind nicht Bestandteil des Selbstreports; sie werden ausschließlich in der Organisation vorgehalten.

**Liste der Dokumente und Aufzeichnungen**

**I. Administrativer Teil**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
| D-I.01 | P-Lenkung von Dokumenten | 25.08.2013 |  |
| A-I.02 | Satzung  | 25.01.1987 | Server |
|  |  |  |  |

**II. Gesamtprozessbeschreibung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 1 Leitbild**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 2 Bedarfserschließung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 3 Schlüsselprozesse**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 4 Lehr-Lern-Prozess**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 5 Evaluation der Bildungsprozesse**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 6 Infrastruktur**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 7 Führung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 8 Personal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 9 Controlling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 10 Kundenkommunikation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**QB 11 Strategische Entwicklungsziele**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **D: zuletzt geändert am / N: erstellt am** | **Aufbewahrungsort (nur bei Aufzeichnungen)**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |