**Erläuterungen zum Modell und zur Vorgehensweise bei der Erstel­lung des Selbstreports**

Die Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung für Kleinstorganisatio­nen (LQW**K**) wurde auf der Basis des LQW-Modells für sehr kleine Organisationen entwickelt, die ihre Bildungsarbeit ehrenamtlich organisieren oder mit maximal zwei Stellen, auf denen höchstens 3 Personen arbeiten.

Deshalb sind auch die klassischen 11 Qualitätsbereiche von LQW erhalten geblieben. Die Anforderungen wurden hingegen an die besonderen Bedingungen der kleinen Weiterbildungsorganisationen angepasst. Mit dem Modell LQW**K** wird also nicht weniger, sondern eine den Bedingungen kleiner Organisationen angemessene Qua­lität entwickelt.

**Auf jeden Fall sollten auch kleine Organisationen den LQW-Leitfaden für die Praxis zur allgemeinen Erläuterung des Verfahrens nutzen.** Die Prinzipien der Lernerorientierung und die allgemeine Logik von LQW sind nur hier erläutert. Der Leitfaden kann über das Qualitätsportal in der Rubrik »Modelle« 🡺 »LQW« bestellt werden (www.qualitaets-portal.de) .

Ganz wichtig ist, dass Sie in Ihrem Selbstreport nicht nur darstellen, *was* Sie *wie* tun, um Ihre Qualität zu verbessern, sondern dass Sie auch begründen, *warum* Sie dies tun (und nicht etwas anderes). Sie finden in allen Qualitätsbereichen Anforderungen, die Sie dazu auffordern, Ihre durchgeführten Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Ihr eigenes Selbstverständnis, wie Sie es im Leitbild und in der Definition gelungenen Lernens festgelegt haben, zu begründen. Bitte nehmen Sie diese Begründungen sehr ernst, denn gerade im begründeten Tun besteht die Qualität in der Weiterbildung und nicht im Abarbeiten von Routinen und extern gesetzten Normen.

Kleinen Organisationen, die zusätzlich eine Prüfung nach AZAV anstreben, empfeh­len wir dringend, beim klassischen LQW-Modell zu bleiben, weil die dortigen Anfor­derungen umfangreicher und angemessener für die AZAV-Normen sind.

Weil die Qualitätsbereiche erhalten bleiben und die Anforderungen im Prinzip denen von LQW entsprechen – auch wenn es für kleine Organisationen weniger Anforderungen sind –, können Sie bei jeder Retestierung problemlos auf die klassische LQW-Testierung umstellen. Damit können Sie eine weitere Qualitätsstufe erreichen. Es gibt viele Beispiele von sehr kleinen Organisa­tionen, die zeigen, dass dies möglich und leistbar ist.

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

**Selbstreport**

**LQWK**

Modellversion 3

*Vorlage für die 7. korrigierte Auflage Juni 2021*

*Selbstreportvorlage vom 01.06.2022*

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

Für **K**leinstorganisationen

|  |
| --- |
| **Angaben zur Organisation** |
| **Name:** |  |
| **Adresse:** |  |
| **Ansprechpartner\*in:** |  |
| **Telefon:** |  |
| **E-Mail:** |  |

**Erläuterungen zur Arbeit mit dieser Selbstreportvorlage**

**Generelles**

In dieser Vorlage finden Sie – wie hier – Textelemente mit einem hellroten Hintergrund. 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 diese Textelemente (inkl. diesem Text).

Bitte ergänzen Sie in allen Kopfzeilen den Namen Ihrer Organisation.

Wichtig: **Alle weiteren Textelemente** (u.a. die Anforderungen, die als Überschriften in den einzelnen Qualitätsbereichen zu finden sind) **löschen Sie bitte nicht!**

Die Vorlage ist so formatiert, dass der Selbstreport den formalen Anforderungen entspricht (vgl. Leitfaden für die Praxis S. 33): Der Selbstreport ist 1,5-zeilig formatiert, als Schriftform und -größe ist Arial 12 festgelegt. Ändern Sie bitte nichts am Format des Dokumentes.

**Bitte beachten Sie:** Ab dieser Selbstreportvorlage sind die Anforderungen so fixiert, dass diese nicht mehr versehentlich gelöscht werden können. Darum haben wir aus technischen Gründen die Anforderungen nicht mehr am rechten Rand, sondern in den Textkörper der Wordvorlage integriert. Damit sich dies nicht auf den Seitenumfang zu Ihren Ungunsten auswirkt, haben wir den Rand entsprechend abgeändert. Die im LQW Leitfaden auf S. 33 formulierte formale Anforderung bezüglich der Randbreite ist deshalb nicht mehr gültig. Alle anderen formalen Anforderungen werden mit dieser Vorlage erfüllt.

Der Selbstreport hat einen Umfang von wenigstens 40 DIN-A4-Seiten. Sein Gesamtumfang darf 60 DIN-A4-Seiten bei der Ersttestierung und 70 DIN-A4-Seiten bei der Retestierung nicht überschreiten.

Sie können in der Vorlage ganz normal Ihren Text unter den Anforderungen schreiben. Dafür klicken Sie mit der Maus unter die jeweilige Anforderung. Der Cursor steht dann am linken Seitenrand und Sie können Ihren Text schreiben, so wie Sie es gewohnt sind.

Grafiken fügen Sie am besten unterhalb des jeweiligen Textes ein.

Inhalt

[I. Administrativer Teil 5](#_Toc76037501)

[II. Gesamtprozessbeschreibung 6](#_Toc76037502)

[III. Inhaltlicher Teil 7](#_Toc76037503)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 7](#_Toc76037504)

[Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung 9](#_Toc76037505)

[Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse 11](#_Toc76037506)

[Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess 12](#_Toc76037507)

[Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse 13](#_Toc76037508)

[Qualitätsbereich 6: Infrastruktur 15](#_Toc76037509)

[Qualitätsbereich 7: Führung 17](#_Toc76037510)

[Qualitätsbereich 8: Personal 18](#_Toc76037511)

[Qualitätsbereich 9: Controlling 19](#_Toc76037512)

[Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation 20](#_Toc76037513)

[Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele 21](#_Toc76037514)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 23](#_Toc76037515)

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

Abkürzungsverzeichnis

# I. Erläuterungen zur Organisation

Hier beschreibt die Organisation ihren strukturellen Aufbau, ihre allgemeinen Aufgaben bzw. ihren Auftrag sowie ihre rechtlichen und personellen Bedingungen. Außerdem enthält dieser Teil eine Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. (Ein Organigramm kann als Datei eingefügt werden.)

**Selbstbeschreibung der Organisation**

**Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung**

# II. Gesamtreflexion der Qualitätsentwicklung

Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung ist eine kontinuierliche Aufgabe, bei der nicht nur Einzelmaßnahmen geplant und durchgeführt werden. Vielmehr muss dieser Prozess insgesamt im Blick bleiben und bewertet werden. Nur so sind Schlussfolge-rungen für die Zukunft möglich und positive Auswirkungen auf die Selbststeuerung der Organisation zu erwarten.

Dieser zweite Teil des Selbstreports ist eine Gesamtprozessbeschreibung, in der dargelegt wird, wie der Prozess der Qualitätsarbeit und -entwicklung in der Zeit der erstmaligen Qualitätsentwicklung bzw. zwischen der vorangegangenen Testierung und der Rertestierung 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):

**Das war in der letzten Qualitätsentwicklungsphase förderlich:**

**Das war in der letzten Qualitätsentwicklungsphase hinderlich:**

**Das folgern wir daraus:**

# III. Inhaltlicher Teil

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

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 38f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.

Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert.

Es ist schriftlich fixiert.

Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.

# 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 Adressat\*innen. Diese Bedarfe und Bedürfnisse sowie der eigene institutionelle Auftrag dienen als Grundlage der Programm- und Angebotsentwicklungen.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 40f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung sind beschrieben.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 42f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**Organisationsspezifische Schlüsselprozesse** sind definiert und dokumentiert.

Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.

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

# 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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 44f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

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

Ein Anforderungsprofil für die Lehrenden ist definiert.

Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.

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.

# 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 die Zufriedenheit der Teilnehmenden, der Lernerfolg, der Transfererfolg, ggf. die Relevanz für die Auftrag gebende Organisation sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Einschätzung der Lehrenden sollte Teil der Evaluation sein.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 46f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Evaluation sind beschrieben.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.

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

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. Dabei können die Lernkontexte im Präsenzmodus gestaltet sein, berücksichtigt werden sollten aber auch Hybridformate und digitale Lernorte. Auf der anderen Seite gehören hierzu die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden. Bei Bildungsorganisationen mit Übernachtungsmöglichkeit gehören hierzu auch die Versorgungs-, Unterbringungs- und Freizeitbedingungen.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 48f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert.

Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.

Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

Die Verfügbarkeit der Medien (Beamer, Moderationsmaterial etc.) ist sichergestellt und deren Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft.

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

# 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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 50f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Führungsgrundsätze bzw. Grundsätze des internen Umgangs miteinander sind vereinbart und verschriftlicht.

Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert.

Die Verfahren, wie in der Organisation informiert wird, sind definiert.

Ziele werden aufgestellt, dokumentiert und ihre Erreichung wird überprüft.

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

# 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. Auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen sollte Teil der Personalentwicklung sein.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 52f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Aufgabenprofile für alle Arbeitsplätze sind vorhanden und werden fortgeschrieben.

Alle hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen bilden sich regelmäßig fort.

Die Entwicklung der Mitarbeiter\*innen wird gefördert.

Fortbildungen werden dokumentiert.

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

# 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 treffen. Es werden 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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 54f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass sie ihre Ziele erreicht hat (Kennzahlen / qualitative Erfolgsindikatoren).

Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet,

Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.

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

# 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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im LQW Leitfaden für die Praxis S. 56f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind beschrieben.

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

Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.

Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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

# 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.

* 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«.

Qualitätsentwicklungsziele und/oder ‑maßnahmen werden systematisch gesammelt.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.

**Anforderung für die Retestierung (Nur bei Retestierung auszufüllen):**

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

# IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport

Die Kennung der Nachweise 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 beiden Nachweisbereiche löschen.

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

Der »Titel« eines Nachweises sollte 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 Nachweise selbst sind nicht Bestandteil des Selbstreports; sie werden ausschließlich in der Organisation vorgehalten.

|  |
| --- |
| **I. Administrativer Teil** |
| I.01 |  |
| I.02 |  |
| I.03 |  |
| I.04 |  |

|  |
| --- |
| **II. Gesamtprozessbeschreibung**  |
| II.01 |  |
| II.02 |  |
| II.03 |  |
| II.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 1 Leitbild** |
| 1.01 |  |
| 1.02 |  |
| 1.03 |  |
| 1.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 2 Bedarfserschließung** |
| 2.01 |  |
| 2.02 |  |
| 2.03 |  |
| 2.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 3 Schlüsselprozesse** |
| 3.01 |  |
| 3.02 |  |
| 3.03 |  |
| 3.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 4 Lehr-Lern-Prozess** |
| 4.01 |  |
| 4.02 |  |
| 4.03 |  |
| 4.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 5 Evaluation der Bildungsprozesse** |
| 5.01 |  |
| 5.02 |  |
| 5.03 |  |
| 5.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 6 Infrastruktur** |
| 6.01 |  |
| 6.02 |  |
| 6.03 |  |
| 6.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 7 Führung** |
| 7.01 |  |
| 7.02 |  |
| 7.03 |  |
| 7.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 8 Personal** |
| 8.01 |  |
| 8.02 |  |
| 8.03 |  |
| 8.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 9 Controlling** |
| 9.01 |  |
| 9.02 |  |
| 9.03 |  |
| 9.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 10 Kundenkommunikation** |
| 10.01 |  |
| 10.02 |  |
| 10.03 |  |
| 10.04 |  |

|  |
| --- |
| **QB 11 Strategische Entwicklungsziele** |
| 11.01 |  |
| 11.02 |  |
| 11.03 |  |
| 11.04 |  |