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

**Selbstreport**

**LQW**

Modellversion 3

*Vorlage für die 7. korrigierte Auflage Juni 2021*

***Selbstreport im Reifegradverfahren (AZAV)***

*zuletzt geändert am 22.06.2022*

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

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

Versionsnummer:

Dieses Exemplar unterliegt dem Änderungsdienst *Auswahl*

Freigabedatum: *Wählen Sie das Datum hier aus*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Name, Unterschrift*

**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!**

**Zum Reifegradverfahren**

In dieser Vorlage sind die Anforderungen des **LKQT-Reifegradverfahrens** bei den Anforderungen der Qualitätsbereiche inkludiert. Dies erkennen Sie daran, dass die Anforderungen mit dem entsprechenden Indikator in roter Schriftfarbe ergänzt wurden.

Des Weiteren finden Sie im Kapitel I Reifegradverfahren eine Erläuterung des Verfahren sowie welche Bereiche und Indikatoren das Reifegradverfahren beinhalten. Anschließend finden Sie eine Checkliste zur Selbsteinschätzung hinsichtlich des LKQT-Reifegrads Ihrer Organisation vor. Bitte nutzen Sie diese Checkliste, damit Sie erkennen können, ob die entsprechenden an das Reifegradverfahren angepassten Anforderungen von Ihrer Organisation erfüllt und im Selbstreport bzw. in mitgeschickten Dokumenten dargestellt werden.

**Zum Selbstreport im Reifegradverfahren**

Diese Selbstreportvorlage ermöglicht es Ihnen, Doppelungen des Selbstreports mit externen Dokumenten (bspw. Ihrem Organisationshandbuch) zu vermeiden. Deswegen müssen Sie bei den LQW-Anforderungen Ihre Verfahren nicht ausführlich beschreiben, sondern können hier auf **externe Dokumente** verweisen. Diese Dokumente müssen dann mit dem Selbstreport an die Testierungsstelle mitgeschickt werden.

Die mit den Verfahren erzielten **Ergebnisse** müssen weiterhin im Selbstreport dargestellt und auch bewertet werden.

Auf **Begründungen der Qualitätsmaßnahmen** wurde in den Qualitätsbereichen durchgängig verzichtet. Dafür müssen das Schwerpunktthema sowie die dafür bisher durchgeführten Maßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens als funktionales Äquivalent begründet werden.

Im Sinne einer reflexiven Qualitätsentwicklung ist es weiterhin wichtig, die Vorgehensweise und die Zielerreichung in den einzelnen Qualitätsbereichen zu bewerten. Bei den **Bewertungen und Schlussfolgerungen** kommt es aber nicht darauf an, viel Text zu produzieren. Diese Bewertungen können daher »kurz und knackig«, bspw. auch als Aufzählungspunkte dargestellt werden.

Inhalt

[I. LKQT-Reifegradeinschätzung 6](#_Toc92990130)

[II. Administrativer Teil 9](#_Toc92990131)

[II.I Dokumentation des QM-Systems 12](#_Toc92990132)

[III. Gesamtprozessbeschreibung 13](#_Toc92990133)

[IV. Schwerpunktthema der letzten Qualitätsentwicklungsphase 15](#_Toc92990134)

[V. Inhaltlicher Teil 17](#_Toc92990135)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 18](#_Toc92990136)

[Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung 21](#_Toc92990137)

[Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse 23](#_Toc92990138)

[Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess 25](#_Toc92990139)

[Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse 28](#_Toc92990140)

[Qualitätsbereich 6: Infrastruktur 30](#_Toc92990141)

[Qualitätsbereich 7: Führung 33](#_Toc92990142)

[Qualitätsbereich 8: Personal 36](#_Toc92990143)

[Qualitätsbereich 9: Controlling 39](#_Toc92990144)

[Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation 42](#_Toc92990145)

[Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele 44](#_Toc92990146)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 47](#_Toc92990147)

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. LKQT-Reifegradeinschätzung

Die LKQT-Reifegradeinschätzung ist Grundlage und Voraussetzung des alternativen Verfahrens für Organisationen, die sich mindestens zum dritten Mal nach den Modellen der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung testieren lassen möchten (Re-Retestierer). Die Reifegradeinschätzung ist gegliedert in fünf Cluster, die nach der LKQT-Logik unverzichtbar sind für eine zukunftsfähige, nachhaltig arbeitende Organisation:

* **Kunden- und Prozessorientierung** (um die Erbringung der Angebote und Dienstleistungen funktional und kundenorientiert zu organisieren),
* **Innovativität** (um Neues hervorzubringen bzw. innovative Lösungen zu finden),
* **Mitarbeitendenbeteiligung** (um das Potential der Beschäftigten zu nutzen und deren Motivation zu fördern),
* **Reflexionsgelegenheiten** (um die eigene Praxis strukturiert zu reflektieren),
* **Reflexivität** (um die Maßnahmen der Qualitätsentwicklung passend zu Identität, Auftrag und Zielen der Organisation zu gestalten).

Jedes dieser fünf Cluster ist mit drei Indikatoren unterlegt, von denen pro Cluster mindestens zwei erfüllt sein müssen, damit die Reifegradeinschätzung insgesamt positiv ausfällt. Diese prinzipiell bekannten Anforderungen sind keine neuen, zusätzlichen Aufgaben, sondern stammen aus den Modellen der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung. Für die Reifegradeinschätzung sind diese bekannten Anforderungen neu gruppiert (Cluster) und präzisiert worden. Ein Beispiel: Die Anforderung des Qualitätsbereichs Controlling „Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt.“ wurde erweitert zu „Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden als selbstorganisierte Qualitätschecks hinsichtlich der Verfahren in allen Qualitätsbereichen mindestens einmal alle zwei Jahre statt.“ (Cluster Reflexionsgelegenheiten) Das heißt, zur Reifegradeinschätzung wurde sowohl ein Mindestrhythmus von zwei Jahren vorgegeben, und die Art der internen Prüfungen wurde als selbstorganisierte Qualitätschecks hinsichtlich der Verfahren in allen Qualitätsbereichen weiter präzisiert.

Die LKQT-Reifegradeinschätzung orientiert sich einerseits also ganz eng an den bekannten Anforderungen und macht andererseits deren besonderen Charakter im Sinne der Logik der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung noch deutlicher. Damit sind Organisationen, die sich sicher fühlen in der Anwendung ihres LKQT-Modells, souverän mit den Anforderungen umgehen und einen neuen Entwicklungsimpuls mit ausgedehnten Beratungsanteilen erhalten wollen, gut geeignet für das alternative Verfahren der Retestierung. Die LKQT-Reifegradeinschätzung bezieht sich ausschließlich auf den souveränen Umgang mit Modelllogik und -anforderungen und trifft keine Aussage über den allgemeinen oder einen anderen speziellen Reifegrad der Organisation. Es steht nach wie vor jeder Organisation auch nach der zweiten Testierung frei, sich für das bewährte Verfahren zu entscheiden. Wer interessiert ist an dem alternativen Verfahren, kann anhand der untenstehenden Kriterien selbst eine erste Einschätzung treffen, ob dieses für die eigene Organisation geeignet erscheint. Die Letztentscheidung über die Auswahl des für die Re-Retestierung in Frage kommenden Verfahrens trifft die Testierungsstelle, je nachdem, ob die LKQT-Reifegradeinschätzung anhand der im Selbstreport gemachten Angaben als erfüllt gelten kann oder nicht.

**Selbsteinschätzung hinsichtlich des LKQT-Reifegrads**

Bitte schätzen Sie selbst ein, ob Sie die Indikatoren hinsichtlich des LKQT-Reifegrads Ihrer Organisation erfüllen. Wie Sie die Indikatoren erfüllen, beschreiben Sie in Teil IV Inhaltlicher Teil, bzw. verweisen dort auf entsprechende Dokumente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indikator wird erfüllt** | **Ja** | **Nein** |
| **Kunden- und Prozessorientierung** | | |
| Organisationsspezifische Schlüsselprozesse, die sich auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse beziehen und die Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation betreffen, sind definiert und dokumentiert. |  |  |
| Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Prozessen sind so beschrieben, dass die definierten Kriterien der Schnittstellenqualität deutlich werden. |  |  |
| Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren, inklusive dialogischer Verfahren, sind begründet und beschrieben. |  |  |
| **Innovativität** | | |
| Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden unter Berücksichtigung sowohl der organisationalen Kompetenzen als auch der Anforderungen der Umwelt entwickelt. |  |  |
| Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung sowie neue Angebote als Ergebnis der Bedarfserschließung sind beschrieben. |  |  |
| Neue Kompetenzanforderungen werden durch den Abgleich der gewonnenen Erkenntnisse aus Bedarfserschließung, Evaluation, Controlling mit den strategischen Entwicklungszielen ermittelt (nicht additiv zu verstehen!). |  |  |
| **Mitarbeitendenbeteiligung** | | |
| In der Gesamtprozessbeschreibung wird deutlich, wie die Mitarbeitenden am Prozess der Qualitätsentwicklung beteiligt wurden. |  |  |
| Führungs- und Kooperationsgrundsätze sind mit den Mitarbeitenden vereinbart und verschriftlicht. |  |  |
| Entscheidungsverfahren, die eine partizipative Beteiligung der Mitarbeitenden sicherstellen, sind definiert und dokumentiert. |  |  |
| **Reflexionsgelegenheiten** | | |
| Evaluations-/Entwicklungsworkshops werden mindestens jährlich durchgeführt. |  |  |
| Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden als selbstorganisierte Qualitätschecks hinsichtlich der Verfahren in allen Qualitätsbereichen mindestens einmal alle zwei Jahre statt. |  |  |
| Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information, inklusive darin enthaltener Möglichkeiten zur Reflexion der Qualitäts- und Organisationsentwicklung, sind beschrieben und eingeführt. |  |  |
| **Reflexivität** | | |
| In der Gesamtprozessbeschreibung werden mindestens folgende Aspekte in Bezug auf das eigene Vorgehen reflektiert: Was war förderlich? Was war hinderlich? Was wollen wir künftig in unserer Qualitätsarbeit anders machen? |  |  |
| Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition des Gelungenen liegt bei der Beschreibung des selbst gewählten Schwerpunktthemas vor. |  |  |
| In allen Qualitätsbereichen werden die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse bewertet sowie Schlussfolgerungen gezogen (Bestandteile werden additiv verstanden und dürfen in maximal 2 QBs fehlen). |  |  |

**Regelung zur Einschätzung**

* Es müssen alle Cluster bestanden sein.
* Ein Cluster ist bestanden, wenn mindestens 2 Indikatoren erfüllt sind.
* Es dürfen insgesamt maximal 4 Auflagen erteilt worden sein.

# II. 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 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 Qualitäts-entwicklung**

**inkl. Verpflichtung der Leitung**

# II.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.

**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.**

# III. Gesamtprozessbeschreibung

Dieser 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.

**Beschreibung, wie die Mitarbeitenden am Prozess der Qualitätsentwicklung beteiligt wurden:**

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

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

**Folgendes wollen künftig in unserer Qualitätsarbeit anders machen:**

**Folgenden Beratungsbedarf sehen wir aktuell für unsere Organisation:**

# IV. Schwerpunktthema der letzten Qualitätsentwicklungsphase

In diesem Teil beschreiben Sie, was – neben den strategischen Entwicklungszielen – Schwerpunktthema Ihrer letzten Qualitätsentwicklungsphase war und was Sie diesbezüglich getan haben. Bitte beschreiben Sie auch, wie sich die Bearbeitung Ihres Schwerpunktthemas auf die LQW-Qualitätsbereiche bzw. auf einzelne Anforderungen ausgewirkt hat.

**Beschreibung des Schwerpunktthemas und Begründung hinsichtlich des Leitbilds und der Definition gelungenen Lernens**

**Welche Ziele verfolgen Sie mit dem Thema?**

**Was haben Sie getan, um die Ziele zu erreichen?**

Auf welche Qualitätsbereiche wirkt sich die Bearbeitung Ihres Schwerpunktthemas in welcher Form aus? Wie hat sich dadurch die Erfüllung einzelner Anforderungen geändert?

**Bewertung der bisher erreichten Ergebnisse hinsichtlich des Schwerpunktthemas**

**Bewertung der Vorgehensweise hinsichtlich des Schwerpunktthemas**

# V. Inhaltlicher Teil

Dieser 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)  
   **Die Verfahren können dabei in einem Anhang (einzelne Dokumente oder Organisations-handbuch) beschrieben werden.**
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. 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«.
  1. **Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.

Es ist schriftlich fixiert.

Zu finden in folgenden Dokumenten:

Kommentar (optional):

Das Leitbild ist partizipativ erstellt, bzw. revidiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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.

**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. 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«.

**2.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

**Die Zusammenarbeit mit Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes ist beschrieben:**

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung sowie neue Angebote als Ergebnis der Bedarfserschließung sind beschrieben.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**Gegenstände:** gesellschaftliche Bedarfe, arbeits­marktpolitische Bedarfe, Bedarfe von Arbeitgeberorgani­sationen oder Ausbil­dungsorganisationen etc.

**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:

# 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. 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«.

**3.1** **Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

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

**Organisationsspezifische Schlüsselprozesse**, die sich auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse beziehen und die Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation betreffen, sind definiert und dokumentiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind so beschrieben,dass die definierten Kriterien der Schnittstellenqualität deutlich werden.

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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.

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. 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«.

**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.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende sind definiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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).**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben.

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

**Verfahren sind beschrieben zur:**

* **Eignungsfeststellung**
* **Ermittlung des indivi¬duellen Lernbedarfs**
* **Überwachung der Lernprozesse**
* **Verbesserung der Teilnehmerpräsenz**
* **Reduzierung der Abbruchquoten**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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.

**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. 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«.

**5.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

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

**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.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Lehrenden werden über die Evaluations­ergebnisse informiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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 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. 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«.

**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.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Organisation überprüft Lernorte und Aus­stattungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

**Dabei ist auch gewähr­leistet, dass die Einhal­tung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben geprüft wird.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument: (inkl. zumindest exemplarischer Ergebnisse der Prüfungen)

Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument: (inkl. zumindest exemplarischer Ergebnisse der Prüfungen)

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Verfügbarkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc.) ist sichergestellt und deren Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft.

**Der Prozess zur Beschaffung ist dokumentiert.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Ergänzende Anforderung für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:

Die Organisation überprüft regelmäßig, ob Lebensort und Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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 Führungs-verantwortung 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. 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«.

**7.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Führungs- und Kooperationsgrundsätze sind mit den Mitarbeitenden vereinbart und verschriftlicht.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information, inklusive darin enthaltener Möglichkeiten zur Reflexion der Qualitäts- und Organisationsentwicklung, sind beschrieben und eingeführt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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.

**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. 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«.

**8.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktions­stellen sind vorhanden und werden fortge­schrieben.

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Kompetenzprofile der Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Neue Kompetenzanforderungen werden durch den Abgleich der gewonnenen Erkenntnisse aus Bedarfserschließung, Evaluation, Controlling mit den strategischen Entwicklungszielensystematisch ermittelt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument (inklusive aktueller Beispiele ermittelter Kompetenzanforderungen):

Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter\*innen werden regelmäßig durchgeführt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument: (Inklusive der Darlegung, welche Fortbildungen geplant sind)

Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

**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:

# 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.

**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.

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. 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«.

**9.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Kennzahlen 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**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet,

Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden als selbstorganisierte Qualitätschecks hinsichtlich der Verfahren in allen Qualitätsbereichen mindestens einmal alle zwei Jahre statt.

Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.

**Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig (mindestens jährlich basierend auf einem definierten und dokumentierten Verfahren) statt.**

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

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

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument: (inkl. zumindest exemplarischer Ergebnisse der Prüfungen)

**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:

# 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-Teil-nehmer/-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.

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. 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«.

**10.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Die wichtigsten Kunden­kommunikations­verfahren, inklusive dialogischer Verfahren, sind begründet und beschrieben.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

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

**Alle Beschwerden und ihr Umgang mit ihnen sind dokumentiert.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument: (inklusive zumindest exemplarisch erhobener Beschwerden)

**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:

# 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.

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. 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«.

**11.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

In Teil 11a beschreiben Sie die **Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele**, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, in Teil 11b beschreiben Sie, wie die Vorgehensweise bei Ihrer strategischen Arbeit gestaltet ist.

**11a Strategische Entwicklungsziele der vorange-gangenen Testierung**

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

**Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.**

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

**11b Strategische Entwicklungsziele**

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

Evaluations-/ Entwicklungsworkshops finden mindestens jährlich statt.

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Qualitätsentwicklungs­ziele und/oder ‑maßnahmen 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.**

Beschreibung oder Verweis auf externes Dokument:

Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation, die sowohl organisatorische Kompetenzen als auch Anforderungen der Umwelt berücksichtigen, werden im Selbstreport vorgeschlagen.

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

Darstellung des Vorschlags neuer Strategischer Entwicklungsziele im Selbstreport (inklusive Darstellung der organisatorischen Kompetenzen und der Umweltanforderungen):

**Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.**

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# 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 beiden Nachweisbereiche 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)** selbst 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 | 25.08.2021 |  |
| 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)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |