**Vorlage für den Selbstreport** LQW**K** / Januar 2017

**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 Einrichtungen 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) .

Darüber hinaus ist im Qualitätsportal eine **Arbeitshilfe** für LQW kompakt eingestellt, die kostenfrei heruntergeladen werden kann. Sie finden diese Arbeitshilfe in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge« - »Weitere Arbeitshilfen«.

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 zwingen, Ihre durchgeführten Qualitätsmaßnahmen auf Ihr eigenes Selbstverständnis, wie Sie es im Leitbild und in der Definition gelungenen Lernens festgelegt haben, rückzubeziehen. Nehmen Sie diese Begründungen also sehr ernst, auch wenn Sie Ihnen schwerfallen, denn gerade im begründeten Tun besteht die Qualität in der Weiterbildung und nicht im Abarbeiten von Routinen und fremdgesetzten Nor­men.

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

Weil die Qualitätsbereiche erhalten blieben und die Anforderungen im Prinzip denen von LQW entsprechen – auch wenn es für kleine Organisationen weniger oder zu­sammengefasste Anforderungen sind –, können Sie bei jeder Retestierung relativ 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.

Beachten Sie zum Schreiben des Selbstreports in der Vorlage zwin­gend die folgenden Ausführungen:

* Die Vorlage ist als Tabelle angelegt, allerdings ist sie so formatiert, dass die Rän­der der Tabellen unsichtbar sind. **In jedem Qualitätsbereich stehen die ver­pflichtenden Anforderungen am rechten Seitenrand.** Der Selbstreport muss Aussagen zu allen Anforderungen machen.
* Die Vorlage ist so formatiert, dass der Selbstreport den **formalen Anforderungen** entspricht (vgl. Leitfaden für die Praxis S.40):
Der Selbstreport ist **1,5-zeilig** formatiert und weist für die Begutachtung einen rechten **Rand** von 7 cm auf. Sein linker, oberer und unterer Rand betragen 2,5 cm; als **Schriftform und ‑größe** ist Arial 12 festgelegt.
Ändern Sie also nichts am Format des Dokumentes.
* 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** schreiben und den Text auch formatieren. Jede Anforderung steht in einer separaten Tabelle. Um den Text zu schreiben, klicken Sie mit der Maus links neben 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, außerhalb der Tabelle ein.
* Die **Nachweise**, mit denen die Aussagen im Selbstreport belegt werden, müssen im Text genannt und in der Liste am Ende der Vorlage nach Qualitätsbereichen geordnet angeführt werden.
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“ der Nachweise sollte aussagekräftig sein und er­kennen lassen, um welchen Nachweis es sich konkret handelt. Ein Nachweis, der nur mit „Protokoll“ benannt ist, ist nicht selbsterklärend und kann deshalb zu Auf­lagen führen.
* Bitte geben Sie dem Dokument einen aussagekräftigen **Dateinamen**, z.B. LQW SR <Name der Organisation>, damit die Testierungsstelle den Selbstreport ein­deutig zuordnen kann.
* Tragen Sie in Ihrem Selbstreport in der Kopfzeile den **Namen Ihrer Organisation** ein.
* Tragen Sie im **Inhaltsverzeichnis** die Seitenzahlen ein, so wie sie Ihrem Selbst­report entsprechen.
* Löschen Sie abschließend in Ihrem Selbstreport diese ersten Seiten. Sie dienen lediglich zu Ihrer Orientierung und sind **nicht Bestandteil** Ihres Selbstreports.
* **Den fertigen Selbstreport senden Sie per E-Mail an Ihre Testierungsstelle.** Bitte verwenden Sie im Betreff der E-Mail folgende Formulierung: LQW-K – Selbstreport <NAME der Organisation>.

**Selbstreport**

**LQWK**

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

für **K**leinstorganisationen

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

# Inhaltsverzeichnis Seite

Abkürzungsverzeichnis

Erläuterung zur Organisation

Gesamtreflexion der Qualitätsentwicklung

Qualitätsbereich 1: Leitbild

Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung

Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess

Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse

Qualitätsbereich 6 Infrastruktur

Qualitätsbereich 7 Führung

Qualitätsbereich 8 Personal

Qualitätsbereich 9 Controlling

Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation

Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele

Nachweisliste

# Abkürzungsverzeichnis

# Erläuterung 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 |

# 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 Schlussfolge­rungen für die Zukunft möglich und positive Auswirkungen auf die Selbststeuerung der Organisation zu erwarten.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Prozess der Quali­tätsentwicklung in den 11 Qualitätsbereichen, die durchgeführten Maßnahmen und ihre Ergebnisse werden ins­gesamt bewertet. Schlussfolgerungen für die zukünftige Quali­tätsentwicklung werden gezogen. |

# Qualitätsbereich 1: Leitbild

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Leitbild enthält Aussagen zu den Spe­zifikationen 1. Identität und Auftrag, 2. Werte, 3. Kunden, 4. Allgemeine Unter­nehmensziele, 5. Fähigkeiten, 6. Leistungen, 7. Ressourcen  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Eine organisations­spezifische Definition gelungenen Lernens ist partizipativ erstellt und verschriftlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Leitbild ist partizi­pativ erstellt und ver­schriftlicht sowie – inkl. der Definition gelunge­nen Lernens – intern und extern kommuni­ziert. |

# Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Bedarfserschlie­ßung sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor. |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgendes Optimierungspotential sehen wir in diesem Qualitätsbereich: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

# Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die zentralen Prozesse der Erstellung, des Ver­triebs und der Durch­führung der organisa­tionsspezifischen Dienstleistungen sind beschrieben sowie in Bezug auf das Leitbild und die Defini­tion gelungenen Ler­nens begründet. (Tabellen/Flussdiagramme können als Datei mitge­schickt oder in den Text ein­gefügt werden. Die Begrün­dung der zentralen Prozesse ist aber als Fließtext im Selbstreport zu liefern.) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Schnittstellen in­nerhalb und ggf. zwi­schen den Prozessen sind beschrieben, und die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt. |

# Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess

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.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ein Anforderungsprofil für die Lehrenden ist definiert. Die Qualifika­tionen und Kompeten­zen der Lehrenden sind dokumentiert. |

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

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

# Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände,
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Evaluation sind be­schrieben. |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgendes Optimierungspotential sehen wir in diesem Qualitätsbereich: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

# Qualitätsbereich 6 Infrastruktur

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität von Lernorten und Aus­stattungen sind schrift­lich definiert und in Be­zug auf das Leitbild und die Definition gelunge­nen Lernens begründet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Lernorte werden regelmäßig anhand die­ser Kriterien überprüft.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Ergebnisse dieser Überprüfungen werden dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind schriftlich definiert und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Arbeitsbedingungen werden regelmäßig an­hand dieser Kriterien überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Ergebnisse dieser Überprüfungen werden dokumentiert. |

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

# Qualitätsbereich 7 Führung

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.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren, wie in der Organisation ent­schieden wird, sind be­schrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren, wie in der Organisation infor­miert wird, sind be­schrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ziele werden aufge­stellt, dokumentiert und ihre Erreichung wird überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die beschriebenen Maßnahmen und Ver­fahren sind in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet. |

# Qualitätsbereich 8 Personal

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Aufgaben für alle Arbeitsplätze sind be­schrieben und werden aktuell gehalten. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Alle hauptamtlich Be­schäftigten bilden sich regelmäßig fort. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Entwicklung von Mitarbeiter/innen wird gefördert.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fortbildungen werden dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die beschriebenen Maßnahmen und Ver­fahren sind in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet. |

# Qualitätsbereich 9 Controlling

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Stand der Arbeit und die Erreichung der Ziele werden regel­mäßig überprüft. Die wesentlichen Inhalte dieser Überprüfungen werden dokumentiert und ggf. gegenüber Dritten kommuniziert, |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die beschriebenen Maßnahmen und Ver­fahren sind in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet. |

# Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die wichtigsten Kun­denkommunikations­verfahren sind be­schrieben und in Bezug auf das Leitbild begrün­det. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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. |

# Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele

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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Qualitätsentwicklungs­ziele und/oder ‑maß­nahmen werden syste­matisch gesammelt. Entsprechende Verbes­serungen werden durchgeführt und sind im Selbstreport be­schrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Strategische Entwick­lungsziele der Gesamt­organisation werden im Selbstreport vorge­schlagen. |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Erfüllung der Stra­tegischen Entwick­lungsziele, die bei der vorangegangenen Tes­tierung vereinbart wur­den, ist beschrieben. Etwaiges Nichterrei­chen ist begründet. |

# Nachweisliste

**Erläuterung zur Organisation**

**Gesamtreflexion der Qualitätsentwicklung**

**QB 1 Leitbild**

**QB 2 Bedarfserschließung**

**QB 3 Schlüsselprozesse**

**QB 4 Lehr-Lern-Prozess**

**QB 5 Evaluation der Beratungsprozesse**

**QB 6 Infrastruktur**

**QB 7 Führung**

**QB 8 Personal**

**QB 9 Controlling**

**QB 10 Kundenkommunikation**

**QB 11 Strategische Entwicklungsziele**