

# QES<sup>plus</sup> (2017) – Anforderungen für Auditoren

## Inhalt

<b>1. Bereichsübergreifende Anforderungen</b> .....	<b>3</b>
<b>Führung</b>	
Führungsverständnis und -grundsätze .....	3
Steuerungsgruppe/Qualitätsbeauftragte/r .....	3
Managementbewertung.....	4
Pädagogische Leitung.....	4
<b>Qualitätsverständnis</b> .....	5
<b>2. Anforderungen im Bereich <i>Einrichtung</i></b> .....	<b>6</b>
<b>Organisation</b>	
Aufbauorganisation .....	6
Ablauforganisation.....	6
Controlling .....	6
Angebotsentwicklung .....	7
<b>Personal</b>	
Personalbeschaffung/-entwicklung.....	7
Tätigkeits-/Stellenbeschreibung .....	8
<b>Teilnehmende/Interessengruppen</b>	
Beteiligung.....	8
Vertragswesen .....	9
<b>Kommunikation</b>	
Internes Informationsmanagement.....	9
Vernetzung .....	10
Bildungsmarketing.....	10
<b>Rahmenbedingungen</b>	
Räumliche Ausstattung .....	10
Multimediale Ausstattung .....	11
Sicherheit/Gesundheit.....	11
<b>Evaluation</b>	
Interne Evaluation .....	11
Beschwerdemanagement.....	12



<b>3. Anforderungen im Bereich <i>Dienstleistung</i></b> .....	<b>12</b>
<b>Organisation</b>	
Pädagogisches Konzept.....	13
Veranstaltungs-/Kursmanagement.....	13
<b>Personal</b>	
Erwachsenenpädagogische Kompetenz .....	14
Akquise von Lehrenden.....	14
<b>Teilnehmende/Interessengruppen</b>	
Ausgangssituation .....	15
Beteiligung.....	15
<b>Kommunikation</b>	
Lernbegleitung.....	16
Interkulturelle Sensibilität .....	16
<b>Rahmenbedingungen</b>	
Lernumgebung .....	16
<b>Evaluation</b>	
Lehren und Lernen .....	17
Transfererfolg .....	17

## 1. Bereichsübergreifende Anforderungen


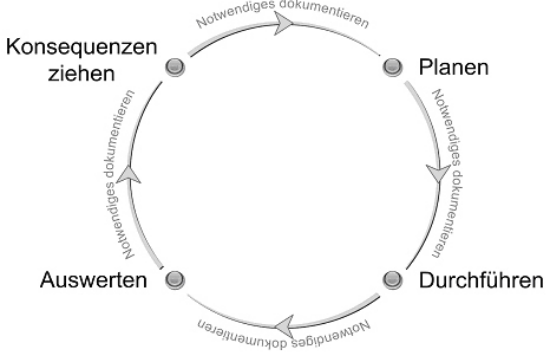
<b>Führung</b>		
<b>Bestandteil: Führungsverständnis und -grundsätze</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Organisationsentwicklung impliziert Qualitätsentwicklung<sup>1</sup> und gestaltet die Prozesslandschaft sowie die Struktur einer Einrichtung. Qualitätsentwicklung ist somit eine prioritäre Führungsaufgabe.</p> <p>Führungsgrundsätze sind einrichtungsintern diskursiv kommuniziert und festgelegt.</p> <p>Führungskräfte reflektieren ihre eigene Arbeit und bilden sich weiter.</p> <p>Die Führungskräfte bilden sich in angemessener Weise weiter.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (3) 1.; (4) 1., 2., 3., 8., 9.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Führungskraft reflektiert das eigene Führungsverständnis und -handeln (unter Bedingungen steigender Komplexität und Dynamik)<sup>2</sup>.</p> <p>Sie trifft Festlegungen zur Professionalisierung ihres Führungshandelns.</p> <p>Sie steuert die Qualitätsentwicklung mit Unterstützung einer Qualitätssteuerungsgruppe bzw. eines/einer Qualitätsbeauftragten auf Basis vereinbarter und kommunizierter Grundsätze.</p>	
<b>Führung</b>		
<b>Bestandteil: Steuerungsgruppe/ Qualitätsbeauftragte/r</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung setzt zur Unterstützung der Führungskraft eine Qualitätssteuerungsgruppe bzw. eine/n Qualitätsbeauftragten ein, die bzw. der gemeinsam mit der Leitung und den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen maßgeblich die Organisation entwickelt.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 2.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Eine Qualitätssteuerungsgruppe bzw. ein/e Qualitätsbeauftragte/r unterstützt die Führungskraft bei der Koordinierung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung.</p> <p>Gemeinsam mit der Führungskraft wird die Wirksamkeit der entsprechenden Maßnahmen überprüft.</p> <p>Es findet regelmäßiger Austausch statt.</p>	

<sup>1</sup> Behrmann, D. (2004, S. 76) verweist diesbezüglich auf „Integrative Qualitätsentwicklung im Organisationsentwicklungsprozess“. Behrmann, Dettlef (2004): Professionalisierung unter dem Aspekt der Optimierung von Systemvoraussetzungen für das lebenslange Lernen – Erfahrungen und Erkenntnisse eines Forschungsprojekts. In: Behrmann, D., Schwarz, B., Götz, K. (Hrsg.): Professionalisierung und Organisationsentwicklung. Bielefeld 2004, S. 53-121.; Egler, R. (2011, S. 264) hat diesen Sachverhalt bez. QES<sup>plus</sup> ähnlich charakterisiert: „Das Qualitätsmanagementsystem QES<sup>plus</sup> generiert als integrierender, prozessorientierter Interventionsrahmen Chancen zur Beeinflussung von Organisationen, darauf ausgerichteter Handlungsabläufe inklusive ihrer Schnittstellen sowie der Steuerungs- und Führungssysteme.“ Egler, Ralph (2011): Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung. Studien zur Implementierung des Qualitätsmanagementsystems QES<sup>plus</sup> und dessen Beitrag zur Organisationsentwicklung und Professionalisierung von Führungsprozessen in Einrichtungen der Erwachsenen- bzw. Weiterbildung (Dissertation, Universität Leipzig). Leipzig.

<sup>2</sup> Vgl. Leipprand, Tobias et.al. (2012): Jeder für sich und Keiner fürs Ganze? Berlin, S. 4, 7.

<b>Führung</b> 	
<b>Bestandteil: Managementbewertung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Führungskraft bewertet jährlich die Qualitäts- und Organisationsentwicklung und reflektiert dabei die Wirkung und Eignung des Qualitätsmanagementsystems der Organisation. Vgl. AZAV § 2 (4) 2., 4., 7. sowie Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III<sup>3</sup></p> <p>Auf der Grundlage dieser Managementbewertung dokumentiert sie Aussagen zur täglichen und strategischen Ausrichtung der Organisation und zur notwendigen organisationalen Anpassung des Qualitätsmanagementsystems.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die dokumentierte Managementbewertung wird fristgemäß bei der zertifizierenden Stelle eingereicht.</p>
<b>Führung</b> 	
<b>Bestandteil: Pädagogische Leitung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Führungskraft sichert die pädagogisch-inhaltliche Planung, Durchführung und Evaluation der Bildungsdienstleistungen.</p> <p>Sie ermöglicht Lernen, das auf Persönlichkeitsentwicklung und gesellschaftliche Teilhabe gerichtet ist.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Kommunikation und Reflexion über Lehr- und Lernprozesse sind initiiert und moderiert.</p> <p>Entscheidungen zu Zielgruppen, inhaltlichen Schwerpunkten und Formaten sind getroffen.</p> <p>Bezüge zum Qualitätsverständnis sind verdeutlicht.</p>



<sup>3</sup> Beirat nach § 182 SGB III. Empfehlungen. Zentrale der Bundesagentur für Arbeit. AV 13. Bekanntmachung 15.06.2017, S. 3f. Punkt 7.



<b>Führung</b> 	
<b>Bestandteil: Qualitätsverständnis</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Im Qualitätsverständnis werden die Grundsätze der eigenen Arbeit erläutert, insbesondere das Verständnis von Lehren und Lernen.</p> <p>Das Qualitätsverständnis ist nach innen und außen transparent. Vgl. AZAV § 2 (4) 1., 4.</p> <p>Die Qualität der Arbeit wird systematisch gesichert und weiter entwickelt (QE-Kreis)<sup>4</sup>.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Werte der gemeinsamen Arbeit werden ausgetauscht und vereinbart.</p> <p>Das Verständnis von Lehren und Lernen wird unter Berücksichtigung der jeweiligen Zielgruppen diskutiert und vereinbart.</p> <p>Die Ziele der Einrichtung sind vereinbart und für die Mitarbeiter/innen transparent.</p> <p>Das Arbeitsprinzip des QE-Kreises wird genutzt.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     Planen -- "Notwendiges dokumentieren" --&gt; Durchfuehren[Durchführen]     Durchfuehren -- "Notwendiges dokumentieren" --&gt; Auswerten     Auswerten -- "Notwendiges dokumentieren" --&gt; Konsequenzen[Konsequenzen ziehen]     Konsequenzen -- "Notwendiges dokumentieren" --&gt; Planen             </pre> </div>

<sup>4</sup> Qualitätsentwicklungskreis, vgl. Deming-Kreis bzw. PDCA-Circle (Plan-Do-Check-Act)



## 2. Anforderungen im Bereich *Einrichtung*

Bereich: <b>Einrichtung</b>	
Handlungsfeld: <b>Organisation</b>	
	
<b>Bestandteil: Aufbauorganisation</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Struktur der Einrichtung ist mit Verantwortung und Befugnis für Arbeits- und Funktionsbereiche geregelt und transparent.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 2.; (4) 2.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Es gibt ein Organigramm zur Einrichtungsstruktur.</p> <p>Die Verantwortlichkeiten und Entscheidungsberechtigungen sind den Mitarbeitern bekannt.</p>
Bereich: <b>Einrichtung</b>	
Handlungsfeld: <b>Organisation</b>	
	
<b>Bestandteil: Ablauforganisation</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung hat ihre Kernprozesse sowie Führungs- und unterstützende Prozesse bestimmt und dokumentiert.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 1. - 4.; (4) 2.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Prozesse sind in Bezug auf Abläufe, Informationsfluss sowie Verantwortung und Befugnis beschrieben.</p> <p>Die Regelungen zur Ablauforganisation sind den jeweiligen Mitarbeitern bekannt.</p>
Bereich: <b>Einrichtung</b>	
Handlungsfeld: <b>Organisation</b>	
	
<b>Bestandteil: Controlling</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung handelt nach Grundsätzen, Regelungen und Verfahren zum Umgang mit Finanzen.</p> <p>Die Führungskräfte der Einrichtung führen Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Einrichtung und ihrer Dienstleistungen durch.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1); (4) 2., 4.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Einrichtung sichert eine ordnungsgemäße Buchführung und gewährleistet damit auch eine objektive Datengrundlage für das Bildungscontrolling.</p> <p>Im Sinne eines Bildungscontrollings werden relevante Kennzahlen ermittelt.</p> <p>Es werden Prognosen und Risiken zu Entwicklungsperspektiven der Einrichtung und deren Wettbewerbsfähigkeit unter Berücksichtigung äußerer Einflüsse und Trends erstellt.</p> <p>Die Arbeitsabläufe und der Ressourceneinsatz werden kontinuierlich angepasst.</p>

Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Organisation</b>		
<b>Bestandteil: Angebotsentwicklung</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung entwickelt neue Dienstleistungsangebote auf der Grundlage von Bedarfsanalysen sowie Entwicklungen auf dem Arbeits- und Bildungsmarkt.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5.; § 3 (1) 1., 2.; (2) - (6); § 4 (1) - (2)</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Ergebnisse von Arbeits- und Bildungsmarktanalysen, Teilnehmenden- und Auftraggeberbefragungen sowie Bedarfsanalysen werden bei der Entwicklung neuer Angebote berücksichtigt.</p> <p>Im Informationsmaterial der konkreten Dienstleistungen sind Angaben zu Ziel, Inhalten, Dauer und Durchführungsbedingungen sowie Zulassungsvoraussetzungen und vorgesehener Zahl der Teilnehmenden enthalten.</p>	
Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Personal</b>		
<b>Bestandteil: Personalbeschaffung/-entwicklung</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Führungskraft sichert Maßnahmen zur Beschaffung, Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter/innen.</p> <p>Die Führungskraft reflektiert ihre eigene Arbeit.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (3) 1. - 3.; (4) 3.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Der Personalbedarf wird kontinuierlich ermittelt.</p> <p>Die Einstellung und Einarbeitung der Mitarbeiter/innen ist geregelt.</p> <p>Die Leistungen und Entwicklungspotentiale der Mitarbeiter/innen werden regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) bewertet.</p> <p>Die Fortbildungsbestrebungen der Mitarbeiter/innen werden gefördert. Die Fortbildungen werden nachgewiesen und eingeschätzt.</p> <p>Die Führungskraft sichert die Reflexion der eigenen Leistungen und zieht Konsequenzen für die eigene Entwicklung.</p>	

Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Personal</b> 	
<b>Bestandteil: Tätigkeits-/ Stellenbeschreibung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Für alle festgestellten Mitarbeiter/innen sind Aufgaben, Anforderungen, Verantwortung und Befugnisse beschrieben.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 2.; (4) 2.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Aktuelle und von den Mitarbeitern unterzeichnete Tätigkeits- oder Stellenbeschreibungen liegen in der Einrichtung vor.</p> <p>Die Tätigkeits-/Stellenbeschreibung enthält Angaben zu/r</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tätigkeits- und Stellenbezeichnung,</li> <li>- Aufgaben und deren Zeitanteilen,</li> <li>- Anforderungen,</li> <li>- Verantwortung und Befugnissen sowie</li> <li>- Vertretungsregelung.</li> </ul>
Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Teilnehmende/ Interessengruppen</b> 	
<b>Bestandteil: Beteiligung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung bezieht Teilnehmende/Interessengruppen in ihre Arbeit ein.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 1., 4.; (4) 8.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Beispiele für die Einbeziehung von Teilnehmenden/Interessengruppen können genannt werden.</p>




Bereich: <b>Einrichtung</b>		
<b>Bestandteil: Vertragswesen</b>		
Handlungsfeld: <b>Teilnehmende/ Interessengruppen</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Der Einrichtung stehen für ihre Arbeit geeignete Vertragsformen und eindeutige -regelungen zur Verfügung.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (5) sowie § 178 SGB III Trägerzulassung, Pkt. 5</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Für die Erstellung und den Abschluss von Verträgen sowie deren Aktualisierung und Aufbewahrung sind Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten festgelegt.</p> <p>Die Vertragsunterlagen sind auf Rechtssicherheit geprüft.</p> <p>Für zugelassene Weiterbildungsmaßnahmen nach AZAV liegen Teilnehmerverträge vor.</p> <p>In diesen sind Widerrufs- und Rücktrittsrechte berücksichtigt.</p> <p>Die aktuellen Vertragsformulare sind den zuständigen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zugänglich.</p> <p>Alle Verträge unterliegen dem Datenschutz.</p>	
Bereich: <b>Einrichtung</b>		
<b>Bestandteil: Internes Informationsmanagement</b>		
Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Das Qualitätsverständnis wird in der Einrichtung kommuniziert.</p> <p>Die Einrichtung nutzt geeignete Kommunikationsformen, um eine partizipative Organisationsentwicklung zu gewährleisten.</p> <p>Reflexion hat einen hohen Stellenwert in der Kommunikation.</p> <p>Der Zugang zu Informationen und der Umgang mit Dokumenten sind geregelt.</p> <p>Vgl. § 178 SGB III Trägerzulassung, Pkt. 4</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Mitarbeiter/innen können Beispiele für die Umsetzung des Qualitätsverständnisses der Einrichtung darlegen.</p> <p>Es werden horizontale und vertikale Kommunikationswege genutzt. Bei den vertikalen Kommunikationswegen ergänzen sich top-down und bottom-up Prozesse.</p> <p>Auf allen Hierarchieebenen sind Feedbackroutinen etabliert.</p> <p>Es gibt Festlegungen zum Zugang zu Informationen.</p> <p>Zum Umgang mit Dokumenten sind Festlegungen vorhanden (Dokumentenlenkung).</p>	



Bereich: <b>Einrichtung</b>		
<b>Bestandteil: Vernetzung</b>		
Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung kooperiert mit anderen Bildungs- und Arbeitsmarktakteuren.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 1.; (4) 8.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Vernetzungsaktivitäten und deren Entwicklung können nachgewiesen und begründet werden.</p>	
Bereich: <b>Einrichtung</b>		
<b>Bestandteil: Bildungsmarketing<sup>5</sup></b>		
Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung berücksichtigt bei der Entwicklung des Programms gesellschaftliche, wirtschaftliche, politische und individuelle Bedarfe bzw. Bedürfnisse sowie Entwicklungen auf dem Arbeits- bzw. Bildungsmarkt.</p> <p>Die Einrichtung plant, entwickelt und prüft geeignete Marketingmaßnahmen.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 4.; (2) 1., 2.; (4) 5. § 3 (1) 1., 2.; § 4 (2)</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Einrichtung verfolgt regelmäßig Bildungsbedarfe bzw. -bedürfnisse und deren Entwicklung.</p> <p>Die Einrichtung sichert die Kommunikation der Arbeit nach außen (z. B. Öffentlichkeitsarbeit, Werbung).</p>	
Bereich: <b>Einrichtung</b>		
<b>Bestandteil: Räumliche Ausstattung</b>		
Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Eine angemessene räumliche Ausstattung ist vorhanden.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 3.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die räumliche Ausstattung ist teilnehmerbezogen.</p> <p>Aufenthaltsmöglichkeiten für Lehrende sind vorhanden.</p> <p>Instrumente zur Raumplanung werden genutzt.</p>	



<sup>5</sup> Bildungsbedarfe und -bedürfnisse erfüllen, Interessen an Bildung wecken

Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b> 	
<b>Bestandteil: Multimediale Ausstattung</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Eine angemessene multimediale Ausstattung ist vorhanden.  Vgl. AZAV § 2 (1) 3.	<b>Indikatoren</b>  Geeignete Medien für die Präsentation und Vermittlung von Lehr-/Lerninhalten stehen zur Verfügung.
Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b> 	
<b>Bestandteil: Sicherheit/Gesundheit</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Die Einrichtung schützt die Gesundheit und Sicherheit des Personals, der Teilnehmenden, der frei- und nebenberuflich Lehrenden sowie der Ehrenamtlichen.  Vgl. AZAV § 2 (1) 3.	<b>Indikatoren</b>  Der Umgang mit Personendaten ist unter Berücksichtigung des geltenden Datenschutzgesetzes geregelt.  Bestimmungen für den Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben sind festgelegt, dokumentiert und bekannt gegeben.
Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Evaluation</b> 	
<b>Bestandteil: Interne Evaluation</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Die Einrichtung überprüft jährlich die Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit schwerpunktmäßig ausgewählter Arbeitsprozesse (Verfahrensaudit) oder der Gesamtorganisation (Systemaudit).  Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; (4) 2.; 7.; 9.	<b>Indikatoren</b>  Ziele, Vorgehensweise, Zuständigkeit und Verantwortung sowie Zeitpunkte für interne Evaluationen sind beschrieben (Evaluationskonzept).  Die Ergebnisse der internen Evaluation werden reflektiert, dokumentiert und in die Managementbewertung einbezogen.  Die Einrichtung reflektiert Evaluationsmethoden und -instrumente bezogen auf das Ziel des jeweiligen Evaluationsprozesses.

<b>Bestandteil: Beschwerdemanagement</b>		Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Evaluation</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Die Einrichtung regelt den Umgang mit Beschwerden.  Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; § (4) 2., 7., 9.	<b>Indikatoren</b>  Verfahren und Zuständigkeiten für den Umgang mit Beschwerden sind festgelegt.  Regelmäßige Befragungen der Teilnehmenden werden systematisch einbezogen.		

### 3. Anforderungen im Bereich *Dienstleistung*

Bereich: <b>Dienstleistung</b>		
<b>Bestandteil: Pädagogisches Konzept</b>		
Handlungsfeld: <b>Organisation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Für Bildungs- und Beratungsangebote liegen geprüfte pädagogische Konzepte vor.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.; § 3 (1), (6) sowie § 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 1.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Jedes Konzept ist auf die Zielgruppe ausgerichtet und enthält folgende Angaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lernziele</li> <li>- Inhalte</li> <li>- Methoden und Medien sowie</li> <li>- zeitlicher Umfang.</li> </ul> <p>Externe Forderungen werden berücksichtigt (z. B. Curricula in der beruflichen Bildung, AZAV).</p>	
Bereich: <b>Dienstleistung</b>		
<b>Bestandteil: Veranstaltungs-/ Kursmanagement</b>		
Handlungsfeld: <b>Organisation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Für die einzelne Dienstleistung werden die Kosten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeitsgrundsätzen kalkuliert und Entgelte bzw. Gebühren für die Teilnehmenden bzw. Auftraggeber festgelegt.</p> <p>Die organisatorische Vorbereitung der Veranstaltungen/Kurse ist gesichert.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (5); § 3 (2) - (4); § 4 (2) sowie § 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 2., 3.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Für jede Dienstleistung liegt eine Kalkulation, gegliedert nach den anfallenden Kostenarten, vor.</p> <p>Maßnahmen zur systematischen Teilnehmerverwaltung werden nachgewiesen.</p> <p>Räume und im pädagogischen Konzept festgelegte Medien stehen zur Verfügung.</p> <p>Teilnahmebescheinigungen bzw. -zertifikate, die den erreichten Abschluss, den erarbeiteten Inhalt und den zeitlichen Umfang ausweisen, liegen vor.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (5)</p>	

<b>Bestandteil: Erwachsenenpädagogische Kompetenz</b>		Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Personal</b>	
<b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b>  Die Lehrenden verfügen über erforderliche fachliche, pädagogisch-didaktische, soziale und personale/reflexive Kompetenzen für die Planung, Gestaltung und Auswertung erwachsenengerechter Lehr-Lern-Prozesse bezogen auf eine konkrete Dienstleistung.  Vgl. AZAV § 2 (3) 1., 2., 3.	<b>Indikatoren</b>  Geeignete Verfahren zur Einschätzung der fachlichen, pädagogisch-didaktischen, sozialen und personalen/reflexiven Kompetenzen der Lehrenden mit Zuständigkeit und Verantwortung sind vereinbart worden.  Die Ergebnisse der Einschätzung werden an die Lehrenden zurück gemeldet und notwendige Aktivitäten werden festgelegt.		
<b>Bestandteil: Akquise von Lehrenden</b>		Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Personal</b>	
<b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b>  Die Führungskraft sichert Maßnahmen zur Akquise, Förderung und Entwicklung der Lehrenden.  Vgl. AZAV § 2 (3); (4) 3.	<b>Indikatoren</b>  Der Bedarf an Lehrkräften wird kontinuierlich ermittelt. Entsprechende Marketingmaßnahmen zur Akquise von Lehrenden wurden eingeleitet.  Die Auswahl der Lehrenden erfolgt anhand interner oder externer Anforderungen.  Die Vertragsgestaltung mit Lehrenden ist geregelt.  Die Leistungen und Entwicklungspotentiale der Lehrenden werden regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) bewertet.  Bei Bedarf werden Fortbildungen der Lehrenden gefördert. Die Fortbildungen werden nachgewiesen und eingeschätzt.		

Bereich: <b>Dienstleistung</b> 	
Handlungsfeld: <b>Teilnehmende/ Interessengruppen</b>	
<b>Bestandteil: Ausgangssituation</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Den Lehrenden sind Bedarfe, Lernvoraussetzungen und Erwartungen der Teilnehmenden bekannt. Sie beziehen diese in die Umsetzung der jeweiligen Dienstleistung ein.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Lehrenden kennen die Zielstellung der Dienstleistung und entwickeln auf dieser Grundlage die Lernziele für die Teilnehmenden.</p> <p>Zur Ermittlung von Bedarfen, Lernvoraussetzungen und Erwartungen der Teilnehmenden kommen geeignete Verfahren zur Anwendung.</p>
Bereich: <b>Dienstleistung</b> 	
Handlungsfeld: <b>Teilnehmende/ Interessengruppen</b>	
<b>Bestandteil: Beteiligung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>In die inhaltliche Gestaltung einer Dienstleistung werden Teilnehmende - in Abhängigkeit von ihren Erfahrungen und Voraussetzungen sowie der Zielstellung der Dienstleistung - einbezogen.</p> <p>Den Teilnehmenden wird Raum für Reflexion und Feedback gegeben.</p> <p>Eine Einbeziehung von Interessengruppen (z. B. Erfahrungen der Praxis beruflicher und politischer Akteure) ist nach Möglichkeit vorzunehmen.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; (4) 2., 7., 9.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Vorschläge, Hinweise und Wünsche der Teilnehmenden zur Gestaltung der Dienstleistung werden geprüft und nach Möglichkeit berücksichtigt.</p> <p>Beispiele für Reflexionen und Feedback der Teilnehmenden können beschrieben werden.</p> <p>Erfahrungsträger/innen sind nach Möglichkeit einbezogen.</p>

Bereich: <b>Dienstleistung</b>		
<b>Bestandteil: Lernbegleitung</b>		
Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Lehrenden begleiten den individuellen Lernprozess der Teilnehmenden.</p> <p>Die Bildungseinrichtungen fördern die individuellen Lern- und Entwicklungsprozesse der Teilnehmenden mit dem Ziel der Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt.</p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Über den Umgang mit Lernschwierigkeiten, Lernfortschritten und Konflikten findet ein Austausch statt (z. B. auf der Basis von Teilnehmenden- und Dozentenbefragungen).</p> <p>Die Bildungsträger kennen die Bedarfe des regionalen Ausbildungs- und Arbeitsmarktes.</p>	
Bereich: <b>Dienstleistung</b>		
<b>Bestandteil: Interkulturelle Sensibilität</b>		
Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Interkulturelle Kontexte werden beim Lehren und Lernen berücksichtigt.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Interkulturelle Kontexte werden wahrgenommen.</p> <p>Diese Kontexte fließen in die Gestaltung der Lehr-Lernprozesse ein.</p>	
Bereich: <b>Dienstleistung</b>		
<b>Bestandteil: Lernumgebung</b>		
Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b>		
<p><b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Lehrenden unterstützen die Gestaltung einer geeigneten Lernumgebung.</p> <p>§ 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 1., 2.</p>	<p><b>Indikatoren</b></p> <p>Die Gestaltung einer förderlichen Lernatmosphäre kann aufgezeigt werden (z. B. Fehlerkultur, Regeln für Kommunikation und Feedback, konstruktiver Austausch).</p> <p>Es werden didaktisch geeignete Lernmaterialien unter Einbeziehung zeitgemäßer bildungstechnologischer Möglichkeiten verwendet.</p> <p>Selbstgesteuertes Weiterlernen wird ermöglicht (z. B. digitaler Zugriff auf Lernmaterialien, digitaler Austausch im Chat).</p>	



Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Evaluation</b> 	
<b>Bestandteil: Lehren und Lernen</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Lehr-/Lernprozess, Lernerfolg sowie Kompetenzen der Lehrenden werden evaluiert. Teilnehmende und Lehrende werden an der Evaluation beteiligt.  Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.	<b>Indikatoren</b>  Die Evaluationsmethoden sind festgelegt worden.  Es liegen valide und praktikable Evaluationsinstrumente für Teilnehmende und Lehrende vor.  Die Regeln und der Turnus der Evaluation sowie deren Auswertung sind vereinbart.
Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Evaluation</b> 	
<b>Bestandteil: Transfererfolg</b>	
<b>QES<sup>plus</sup>-Qualitätsanforderungen</b>  Aussagen zum Transfererfolg werden von Praxispartnern nach Möglichkeit eingeholt.  Bei AZAV-zugelassenen Maßnahmen werden arbeitsmarktliche Ergebnisse evaluiert.  Vgl. AZAV § 2 (2) 3.,4.; (4) 7.	<b>Indikatoren</b>  Aussagen zum Transfererfolg sind mit Praxispartnern nach Möglichkeit erhoben und dokumentiert.  Die Evaluationsmethoden sind festgelegt worden.  Es liegen valide und praktikable Evaluationsinstrumente für Teilnehmende und Praktikumseinrichtungen vor.  Die Regeln und der Turnus der Evaluation sowie deren Auswertung sind vereinbart.