

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

### Inhalt

<b>1. Bereichsübergreifende Anforderungen .....</b>	<b>3</b>
<b>Führung</b>	
Führungsverständnis und -grundsätze .....	4
Steuerungsgruppe/Qualitätsbeauftragte/r .....	4
Managementbewertung .....	5
Pädagogische Leitung .....	6
<b>Qualitätsverständnis .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Anforderungen im Bereich <i>Einrichtung</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>Organisation</b>	
Aufbauorganisation .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
Ablauforganisation .....	9
Controlling .....	10
Angebotsentwicklung .....	11
<b>Personal</b>	
Personalbeschaffung/-entwicklung .....	12
Tätigkeits-/Stellenbeschreibung .....	13
<b>Teilnehmende/Interessengruppen</b>	
Beteiligung .....	14
Vertragswesen .....	15
<b>Kommunikation</b>	
Internes Informationsmanagement .....	16
Vernetzung .....	17
Bildungsmarketing .....	18
<b>Rahmenbedingungen</b>	
Räumliche Ausstattung .....	19
Multimediale Ausstattung .....	20
Sicherheit/Gesundheit .....	21
<b>Evaluation</b>	
Interne Evaluation .....	22
Beschwerdemanagement .....	23

<b>3. Anforderungen im Bereich <i>Dienstleistung</i> .....</b>	<b>25</b>
<b>    Organisation</b>	
Pädagogisches Konzept .....	24
Veranstaltungs-/Kursmanagement .....	25
<b>    Personal</b>	
Erwachsenenpädagogische Kompetenz .....	26
Akquise von Lehrenden .....	27
<b>    Teilnehmende/Interessengruppen</b>	
Ausgangssituation .....	28
Beteiligung .....	29
<b>    Kommunikation</b>	
Lernbegleitung .....	30
Interkulturelle Sensibilität .....	31
<b>    Rahmenbedingungen</b>	
Lernumgebung .....	32
<b>    Evaluation</b>	
Lehren und Lernen .....	33
Transfererfolg .....	34

## 1. Bereichsübergreifende Anforderungen



## Bestandteil: Führungsverständnis und -grundsätze

### QES<sup>plus</sup>- Qualitätsanforderungen

Organisationsentwicklung impliziert Qualitätsentwicklung<sup>1</sup> und gestaltet die Prozesslandschaft sowie die Struktur einer Einrichtung. Qualitätsentwicklung ist somit eine prioritäre Führungsaufgabe.

Führungsgrundsätze sind einrichtungsintern diskursiv kommuniziert und festgelegt.

Führungskräfte reflektieren ihre eigene Arbeit und bilden sich weiter.

### Forderungen der AZAV

Vgl. AZAV § 2 (3) 1.; (4) 1., 2., 3., 8., 9.

Konsequenzen  
ziehen



Auswerten

### Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen

1. Die Führungskraft reflektiert das eigene Führungsverständnis und -handeln unter den Bedingungen steigender Komplexität und Dynamik<sup>2</sup>. Dabei nutzt sie gleichermaßen Selbstbeobachtung bzw. Selbstbewertung und kollegiales Feedback.
2. Sie leitet daraus Festlegungen zur Professionalisierung ihres Führungshandelns ab und nimmt geeignete Formen der Weiterbildung wahr (z. B. Gremien- und Netzwerkarbeit, Führungstraining).
3. Im Kontext von Qualitätsmanagement erweitert sie die eigenen Perspektiven professionellen Handelns durch die Herausbildung kritisch-reflexiver und strukturierter Interventionsmöglichkeiten sowie gewachsenes organisationales Wissen.<sup>3</sup>
4. Die Führungskraft steuert die Qualitätsentwicklung mit Unterstützung einer Qualitätssteuerungsgruppe bzw. eines/einer Qualitätsbeauftragten auf der Basis vereinbarter und kommunizierter Grundsätze.
5. Mitarbeiter/innen werden an Entscheidungsvorbereitungen beteiligt. Getroffene Entscheidungen werden transparent gemacht und überzeugend<sup>4</sup> kommuniziert.
6. Strategien, Ziele und Werte der Bildungsorganisation werden gemeinsam mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen entwickelt und beschlossen (z. B. die Entwicklung des einrichtungsinternen Qualitätsverständnisses). Insbesondere die Argumentation von Werten fördert Einsichten und Motivation der Mitarbeiter/innen und das Erleben von Wertschätzung.
7. Konstruktives Feedback ist erwünscht und wird gefördert. Diesbezügliche Verfahren werden kontinuierlich hinsichtlich ihrer Eignung und Praktikabilität gemeinsam diskutiert. Zur Organisationskultur gehört eine Fehler- und Lernkultur.
8. Es besteht Raum für kritische Selbstreflexion – insbesondere der Führungskraft (z.B. Innovationsbereitschaft, Überprüfung der Proportion von Strategieentwicklung und „Tagesgeschäft“).
9. Die Führungskraft gibt Orientierungen für die strategische Entwicklung der Organisation, setzt Prioritäten auf der Basis der jährlichen internen Audits (s. auch Managementbewertung) und vereinbart gemeinsam mit der Steuerungsgruppe/der bzw. dem Qualitätsbeauftragten sowie weiteren Mitarbeitern die nächsten operativen Schritte zur Zielerreichung (inkl. Verantwortlichkeiten und Termine). Sie trägt die Verantwortung für die Durchführung der internen Audits und die Überwachung der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems.

<sup>1</sup> Behrmann, D. (2004, S. 76) verweist diesbezüglich auf „Integrative Qualitätsentwicklung im Organisationsentwicklungsprozess“. Behrmann, Detlef (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.

<sup>3</sup> Vgl. Egler, R., a.a.O. S. 259 f.

<sup>4</sup> Vgl. das Sensemaking-Modell von Weick, zit. bei Miesbach, Bernhard (2012): Organisationstheorie, Wiesbaden, S. 109.

**Bestandteil: Steuerungsgruppe/  
Qualitätsbeauftragte/r**

Führung



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

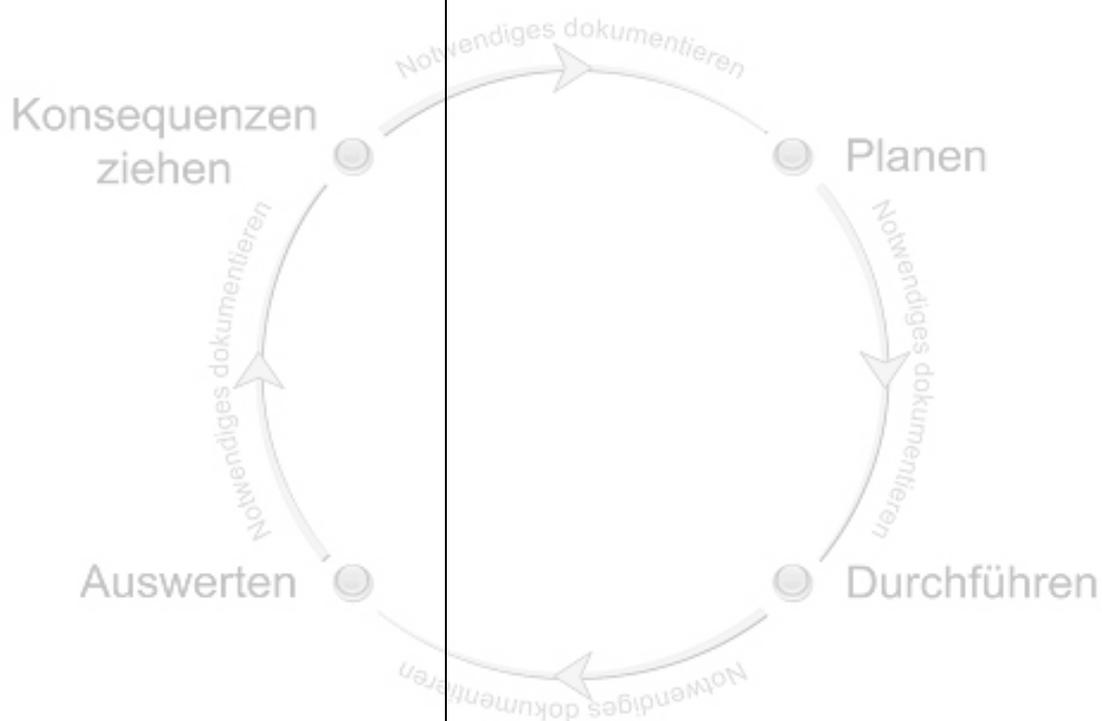
Die Einrichtung setzt zur Unterstützung der Führungskraft eine Qualitätssteuerungsgruppe bzw. eine/n Qualitätsbeauftragte/n ein, die bzw. der gemeinsam mit der Leitung sowie den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen maßgeblich die Organisation entwickelt.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (4) 2.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Eine Qualitätssteuerungsgruppe bzw. ein/e Qualitätsbeauftragte/r unterstützt die Führungskraft bei der Koordinierung und Dokumentation der Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung.
2. Gemeinsam mit der Führungskraft wird die Wirksamkeit der entsprechenden Maßnahmen überprüft.
3. Regelmäßiger Austausch findet statt.





## Bestandteil: Managementbewertung

### QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen

Die Führungskraft bewertet jährlich die Qualitäts- und Organisationsentwicklung und reflektiert dabei die Wirkung und Eignung des Qualitätsmanagementsystems der Organisation.

Auf der Grundlage dieser Managementbewertung<sup>5</sup> dokumentiert sie Aussagen sowohl zur kurz- und mittelfristigen als auch zur strategischen Ausrichtung der Organisation sowie zur notwendigen organisationalen Anpassung des Qualitätsmanagementsystems.

### Forderungen der AZAV

Vgl. AZAV § 2 (4) 2., 4., 7. sowie Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III<sup>6</sup> zu den Methoden der Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse:

- ✓ Überwachung der Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lernprozesse,
- ✓ Erfassung der Teilnehmerpräsenz- und Abbruchquoten bei Maßnahmen,
- ✓ Erfassung, ob Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lernziele erreicht sind und die Maßnahmequalität gewährleistet ist,
- ✓ Erfassung ausbildungs- und/oder arbeitsmarktlicher Eingliederungsergebnisse,
- ✓ Umgang mit den Evaluierungsergebnissen als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit besonderem Blick auf Maßnahmekonzeption und -durchführung

### Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen

1. Die Durchführung der jährlichen Managementbewertung (MB) ist eine Aufgabe der Führungskraft und erfolgt grundsätzlich nach dem internen Audit der Organisation. In diesem Zusammenhang prüft sie den Status der vorangegangenen MB.
2. Auf der Grundlage der verdichteten Aussagen und Kennzahlen des internen Audits verfolgt und prüft die Führungskraft die Entwicklungen und Prozessleistungen der Organisation.
3. Die Bewertung erfolgt über die Auswertung der Erfüllung der Qualitätsziele und Rückmeldungen aus dem internen Audit sowie der Teilnehmenden und weiterer relevanter Interessengruppen. Sie bildet die Grundlage für die kurz- und mittelfristige sowie strategische Ausrichtung der Organisation.
4. Die jährliche und fortlaufende Analyse und Bewertung mit Bezug auf die vorangegangene MB verdeutlichen zeitnah konkrete Entwicklungen und ermöglichen der Führungskraft entsprechende Steuerungen und Korrekturmaßnahmen.
5. Die Führungskraft überprüft regelmäßig fortlaufend die Organisation und das Qualitätsmanagementsystem und interveniert ggf. entsprechend auf der Grundlage der Erfahrungen, Erkenntnisse und Ergebnisse aller Ebenen der Einrichtung (internes Audit).
6. Führen erfordert zudem Einfühlung in die Leistung der Menschen der Organisation. Sowohl Leistungsbewertungen als auch die Beurteilung von Orientierungen und Bemühungen der Mitarbeiter bedürfen zur Motivation und aufgeschlossenen Interaktion einer kontinuierlichen Wahrnehmung, Einschätzung und Würdigung durch die Führungskraft.
7. Die Führungskraft erkennt durch analytisches Hinterfragen der eigenen Führungsarbeit im Prozess der MB eigene Stärken sowie persönliche Entwicklungserfordernisse und zieht daraus Konsequenzen.

<sup>5</sup> Die Managementbewertung ist eine quantitativ und qualitativ orientierte Rückschau aus der Sicht der Führungskraft, insbesondere ihrer Führungsverantwortung, auf das, was in der Einrichtung im Bewertungszeitraum passiert ist und welche Entscheidungen deshalb für die folgenden nächsten Monate zu treffen sind. Dazu gehören auch relativ kurzfristige und sehr konkrete Führungsentscheidungen zur Weiterarbeit als Fortsetzung, Abbruch oder Veränderung.

<sup>6</sup> Beirat nach § 182 SGB III. Empfehlungen. Zentrale der Bundesagentur für Arbeit. AV 13. Bekanntmachung 15.06.2017, S. 3f. Punkt 7.

**Bestandteil: Pädagogische Leitung**

**Führung**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Die Führungskraft sichert die pädagogisch-inhaltliche Planung, Durchführung und Evaluation der Bildungsdienstleistungen.

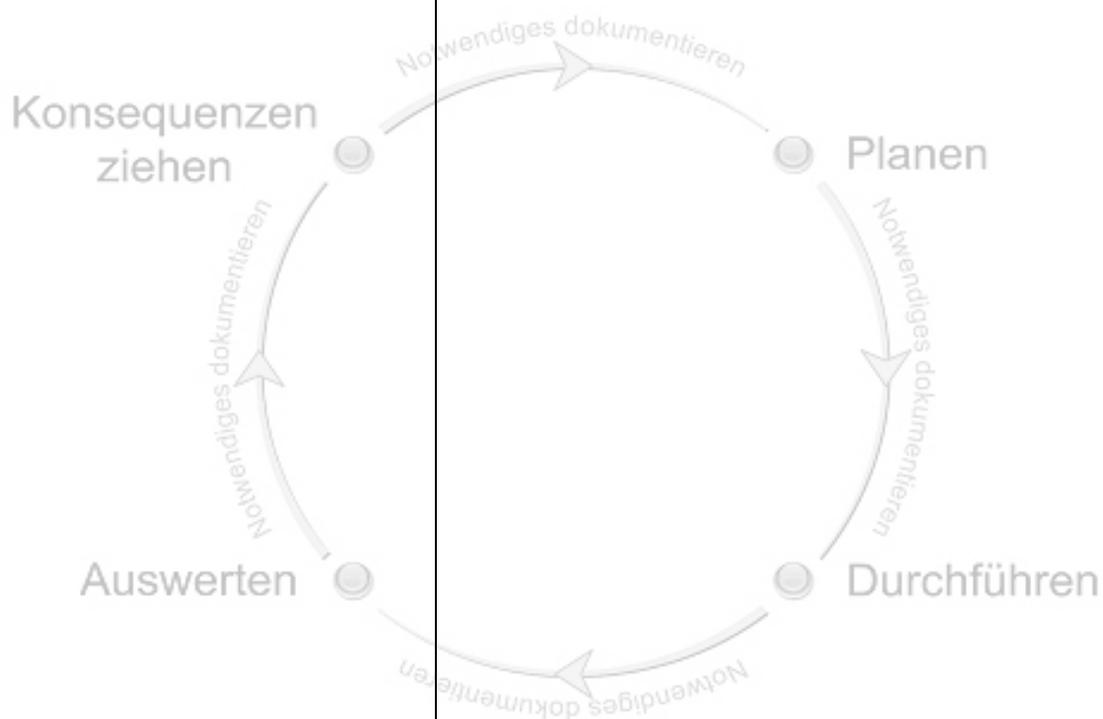
Sie ermöglicht Lernen, das auf Persönlichkeitsentwicklung und gesellschaftliche Teilhabe gerichtet ist.

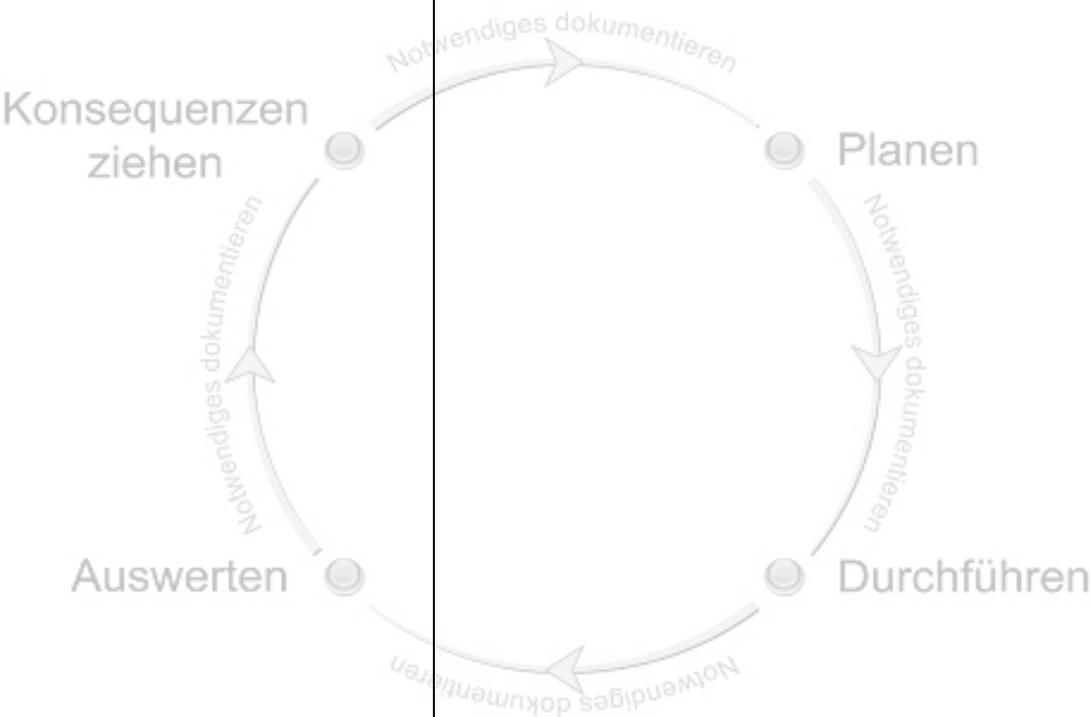
**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

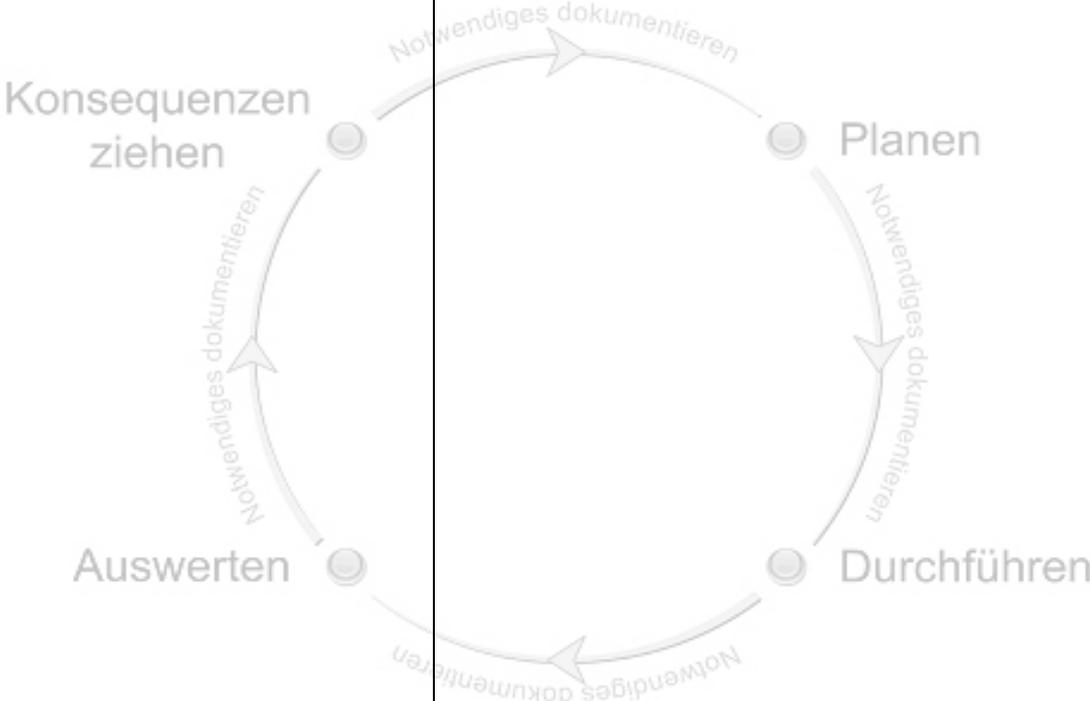
1. Kommunikation und Reflexion über Lehr- und Lernprozesse werden initiiert und moderiert.
2. Entscheidungen zu Zielgruppen, inhaltlichen Schwerpunkten und Formaten werden getroffen.
3. Bezüge zum Qualitätsverständnis sind zu verdeutlichen.



<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.</p> <p>Die Qualität der Arbeit wird systematisch gesichert und entwickelt (QE-Kreis)<sup>7</sup>.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 1., 4.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Führungskraft moderiert immanent den Austausch über Werte der gemeinsamen Arbeit und sichert deren Vereinbarung.</li> <li>2. Sie moderiert die Diskussion zum Verständnis von Lehren und Lernen unter Berücksichtigung der jeweiligen Zielgruppen und sichert die Vereinbarung darüber.</li> <li>3. Sie sichert die Diskussion und Vereinbarung der strategischen Ziele der Einrichtung unter Einbeziehung von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und kommuniziert die Ziele in der Einrichtung.</li> <li>4. Teilnehmenden, Interessengruppen und Auftraggebern wird das Qualitätsverständnis bekannt gemacht.</li> <li>5. Zur systematischen Reflexion, Sicherung und Entwicklung der Qualität der Arbeit wird der QE-Kreis genutzt.</li> </ol>
	

<sup>7</sup> QE-Kreis: 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><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 2.; (4) 2.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tätigkeiten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse aller Mitarbeiter/innen werden analysiert und den Arbeits- bzw. Funktionsbereichen zugeordnet.</li> <li>2. Die Einrichtungsstruktur wird als Organigramm mit notwendigen Aufgaben- und Funktionsbereichen beschrieben.</li> <li>3. Das Organigramm ist regelmäßig zu aktualisieren.</li> <li>4. Die Mitarbeiter/innen werden über Veränderungen der Aufbauorganisation informiert.</li> </ol>
	

**Bestandteil: Ablauforganisation**

Bereich: **Einrichtung**

Handlungsfeld: **Organisation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

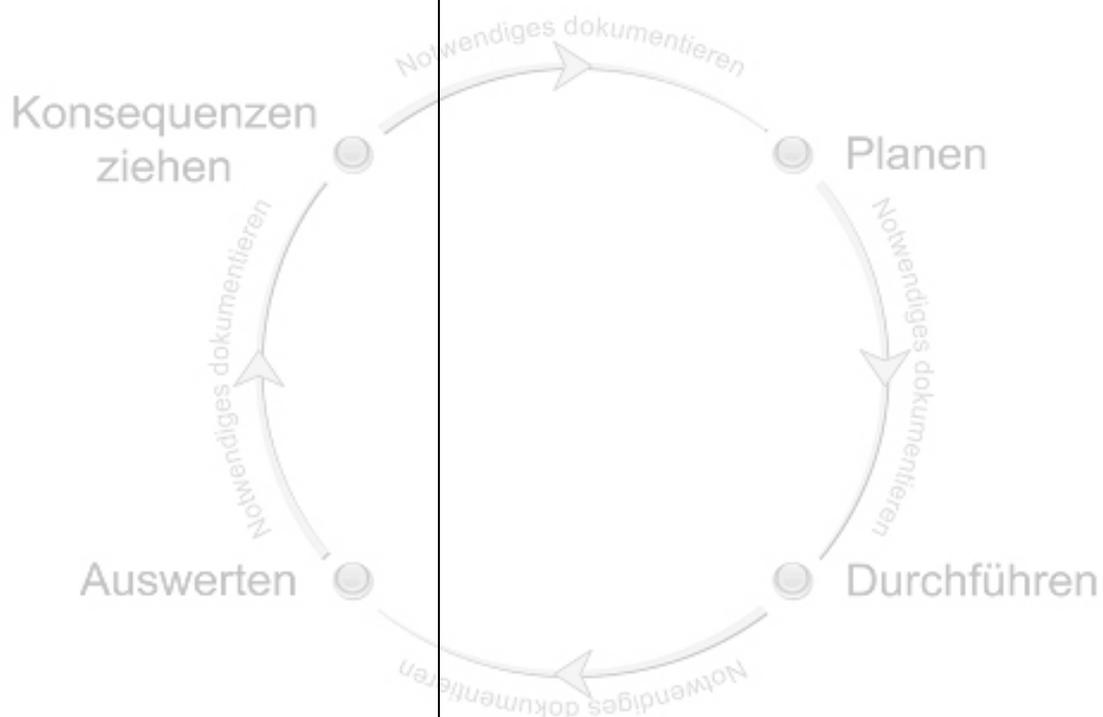
Die Einrichtung hat ihre Kernprozesse, Managementprozesse und unterstützenden Prozesse (Prozesslandschaft) bestimmt und dokumentiert.

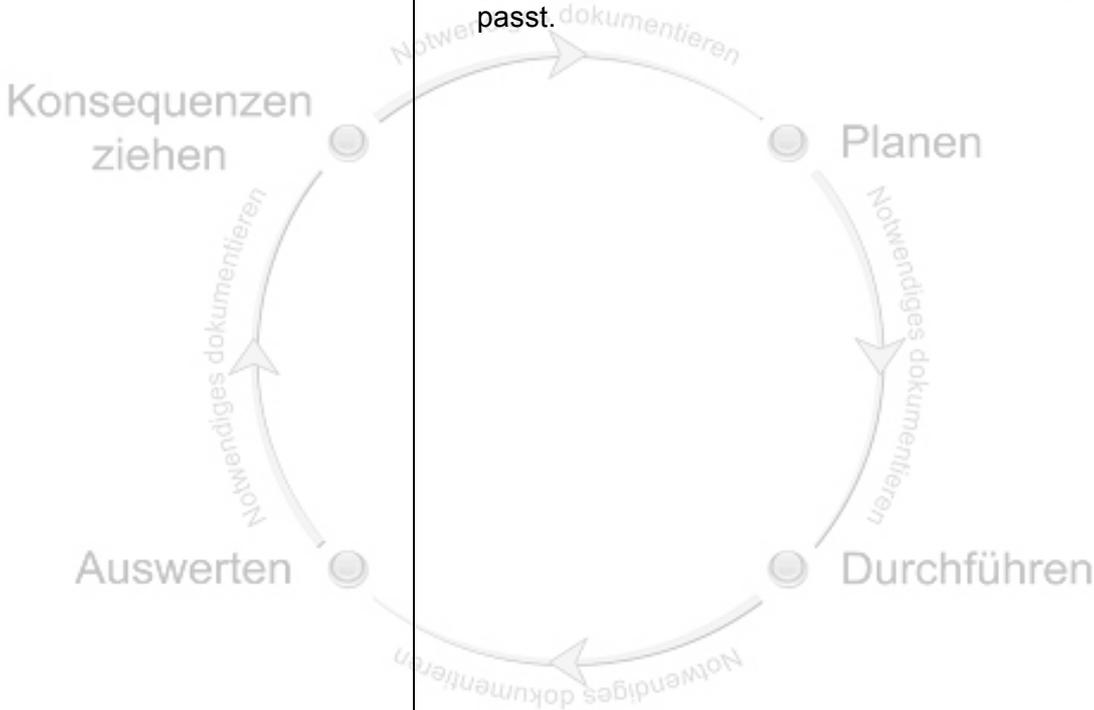
**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (1) 1. - 4.; (4) 2.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Gemeinsam mit den Mitarbeitern werden Prozesse identifiziert und dokumentiert (z. B. mittels Flussdiagramm, Verantwortungs- und Aufgabenmatrix).
2. Verantwortung und Befugnisse sind festzulegen und zu dokumentieren.
3. Die Mitarbeiter/innen werden mit den sie betreffenden Regelungen zur Ablauforganisation vertraut gemacht.
4. Der Informationsfluss ist zu analysieren und zu dokumentieren (Informationsflussdiagramm).
5. Die Prozesse werden regelmäßig überprüft, ggf. werden Abläufe geändert.



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 ergreifen Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Einrichtung und ihrer Dienstleistungen.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1); (4) 2., 4.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anhand der Einrichtungsziele werden prüfbare Ziele<sup>8</sup> abgeleitet.</li> <li>2. Es werden geeignete Kennzahlen festgelegt und dokumentiert (z. B. Teilnehmerzufriedenheit, Umsatz, Zielgruppen, Teilnehmerpräsenz, Abbrecherquote, Durchführungsquote, Transfererfolg, Vermittlungsquote).</li> <li>3. Risikofaktoren/Hemmnisse werden analysiert und bewertet.</li> <li>4. Geeignete Maßnahmen zur Analyse, Entscheidung, Darstellung und Beurteilung werden bereitgestellt bzw. entwickelt.</li> <li>5. Es wird ein Soll-Ist-Abgleich vorgenommen.</li> <li>6. Arbeitsabläufe und Ressourceneinsatz werden in regelmäßigen Abständen überprüft und ggf. angepasst.</li> </ol>
	

<sup>8</sup> SMART – signifikant, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert

**Bestandteil: Angebotsentwicklung**

Bereich: **Einrichtung**

Handlungsfeld: **Organisation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

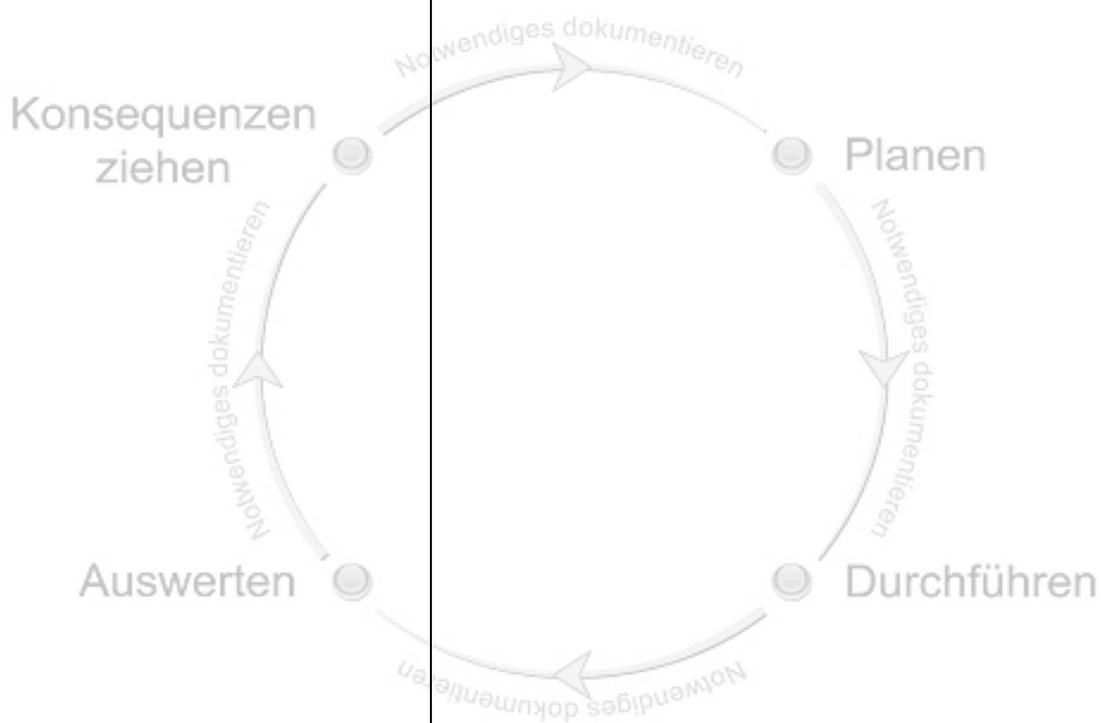
Die Einrichtung entwickelt Dienstleistungsangebote auf der Grundlage von Bedarfsanalysen sowie Entwicklungen auf dem Arbeits- und Bildungsmarkt.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (4) 5.; § 3 (1) 1., 2.; (2) - (6); § 4 (1) - (2)

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Bei der Entwicklung von Bildungs- und Beratungsangeboten werden die Ergebnisse von Arbeits- und Bildungsmarktanalysen, Teilnehmer- und Auftraggeberbefragungen sowie Bedarfsanalysen berücksichtigt.
2. Die Mitarbeiter aus den pädagogischen und verwaltenden Bereichen werden daran systematisch beteiligt.
3. Die Führungskraft sichert das Entwickeln von Angeboten mit Angaben zu Ziel, Inhalt, Dauer, ggf. Zulassungsvoraussetzungen und Teilnehmerzahl.



**Bestandteil: Personalbeschaffung/  
-entwicklung**

Bereich: **Einrichtung**  
Handlungsfeld: **Personal**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

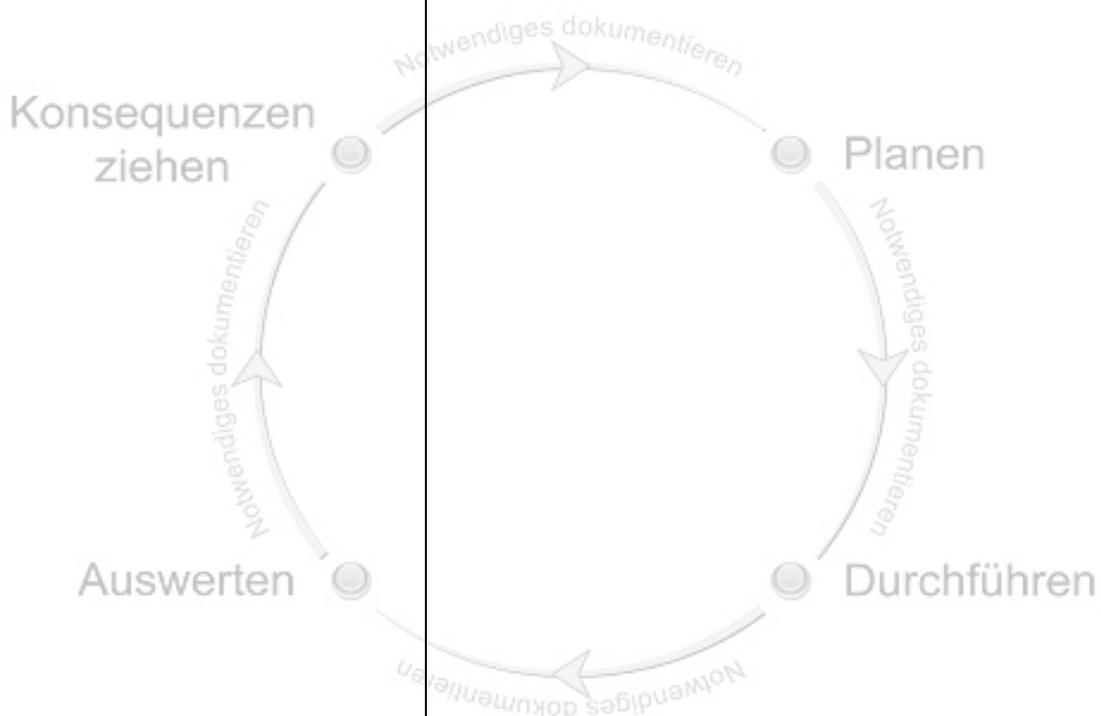
Die Führungskraft sichert Maßnahmen zur Beschaffung, Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter/innen.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (3) 1. - 3.; (4) 3.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Anforderungen an die Mitarbeiter/innen (z. B. Kompetenzen, Qualifikationen) werden bestimmt.
2. Vorhandene und erforderliche personelle Ressourcen werden kontinuierlich ermittelt.
3. Das Personal wird unter Nutzung eines marketingorientierten Ansatzes akquiriert.
4. Es werden Regelungen zur Einstellung und Einarbeitung der Mitarbeiter/innen getroffen.
5. Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft werden unter Nutzung vorliegender Evaluationsergebnisse mindestens einmal jährlich in einem Personalgespräch eingeschätzt. Entwicklungsmöglichkeiten werden vereinbart (z. B. Zielvereinbarungen).
6. Die Fortbildung der Mitarbeiter/innen wird gefördert – abgestimmt, ermöglicht, eingeschätzt und dokumentiert.



**Bestandteil: Tätigkeits-/  
 Stellenbeschreibung**

Bereich: **Einrichtung**  
 Handlungsfeld: **Personal**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

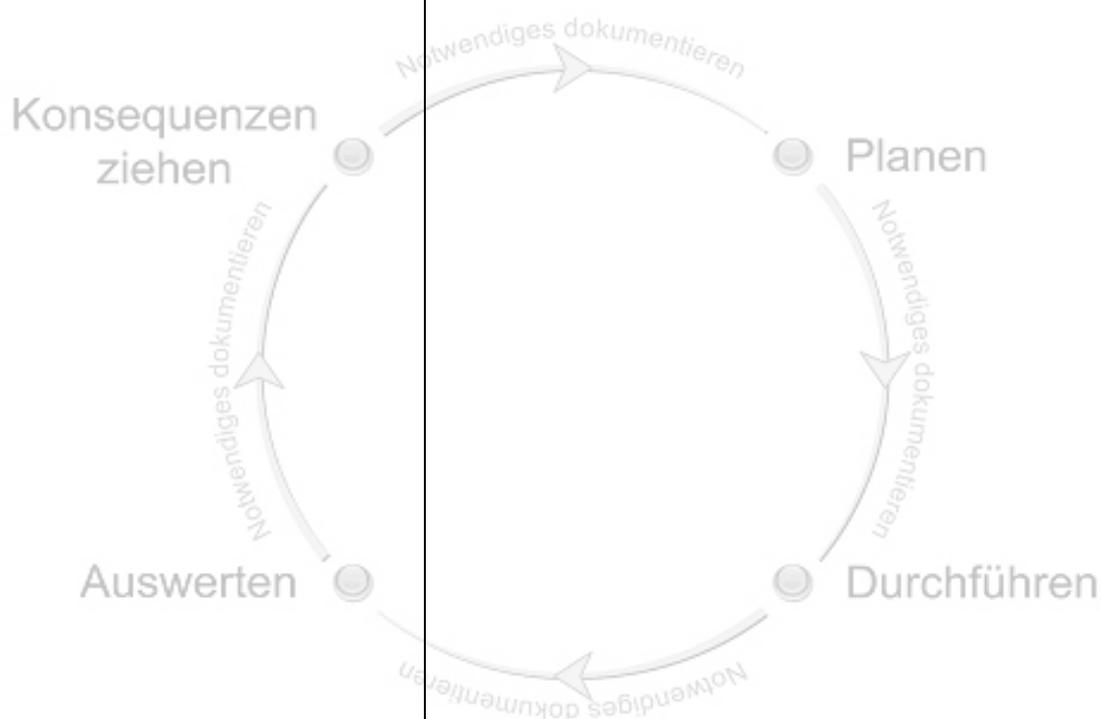
Für alle festgestellten Mitarbeiter/innen sind Aufgaben, Anforderungen, Verantwortung und Befugnisse beschrieben.

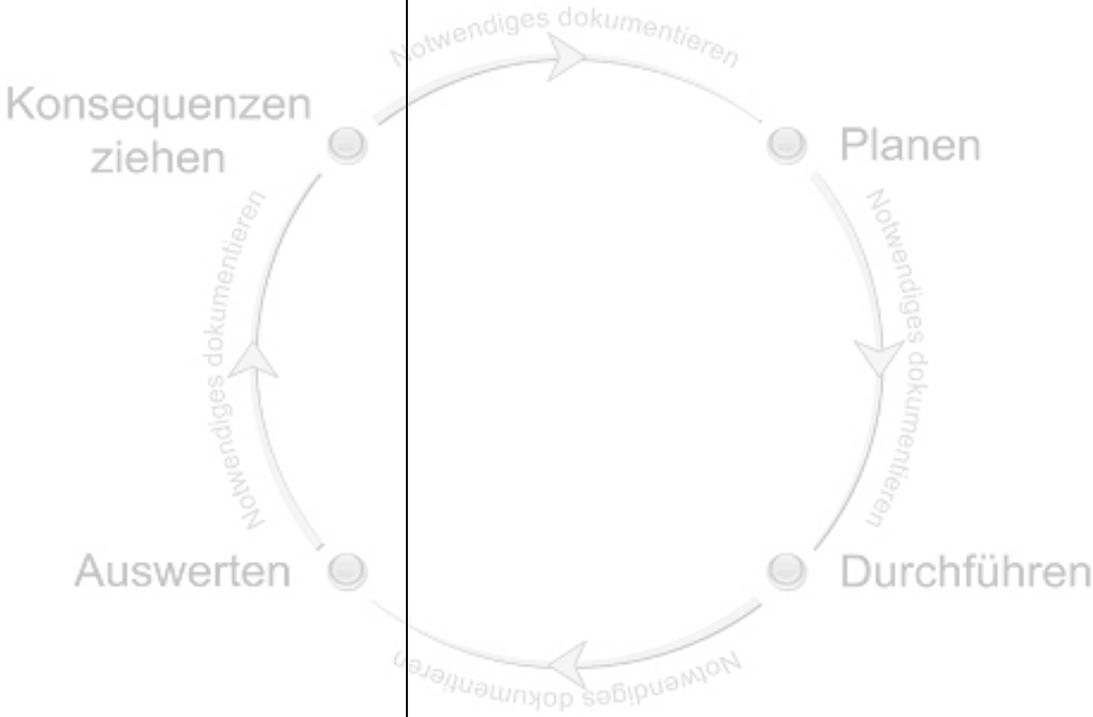
**Forderungen der AZAV**

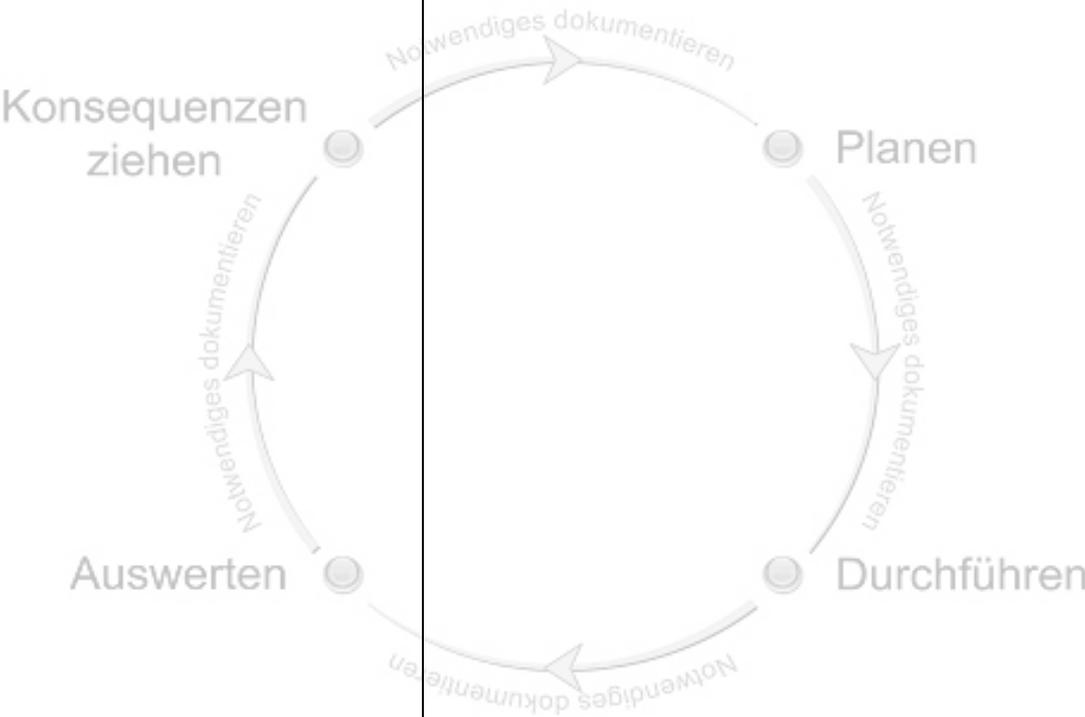
Vgl. AZAV § 2 (1) 2.; (4) 2.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Aus der Aufbauorganisation (Organigramm) werden Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen abgeleitet und dokumentiert.
2. Jede Tätigkeits-/Stellenbeschreibung enthält Angaben zu/r
  - Tätigkeits- und Stellenbezeichnung,
  - Aufgaben und deren Zeitanteilen,
  - Anforderungen,
  - Verantwortung und Befugnissen sowie
  - Vertretungsregelung.
3. Die erarbeiteten Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen werden verschriftlicht, mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen besprochen, beidseitig unterzeichnet und ausgehändigt.



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 und stützt sich dabei auf die Mitwirkung der Teilnehmenden.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 1., 4.; (4) 8.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interessengruppen werden in Strategieentscheidungen einbezogen (z. B. Stadtentwicklungsprozesse, Kooperationsvereinbarungen, Planungskonferenzen, Workshops).</li> <li>2. Anforderungen und Anregungen von Teilnehmenden/Interessengruppen werden geprüft und ggf. umgesetzt.</li> </ol>
	

Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Teilnehmende/ Interessengruppen</b> 	
<b>Bestandteil: Vertragswesen</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Der Einrichtung stehen für ihre Arbeit geeignete Vertragsformen und eindeutige -regelungen, insbesondere Kündigungs- und Rücktrittsrechte, zur Verfügung.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (5) sowie § 178 SGB III Trägerzulassung</p> <p>Ein Träger ist von einer fachkundigen Stelle zuzulassen, wenn</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. seine vertraglichen Vereinbarungen mit den Teilnehmenden angemessene Bedingungen insbesondere über Rücktritts- und Kündigungsrechte enthalten.</li> </ol>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verträge sind auf Rechtssicherheit zu prüfen und ggf. zu überarbeiten.</li> <li>2. Verantwortlichkeiten und Prüfmehanismen für Abschluss, Aktualisierung und Aufbewahrung von Verträgen werden festgelegt und dokumentiert (unter Sicherung des Datenschutzes).</li> <li>3. Geltende Vertragsformulare werden den zuständigen Mitarbeitern zugänglich gemacht.</li> <li>4. Kündigungs- und Rücktrittsrechte werden geprüft (gesetzliche und einrichtungsspezifische Anforderungen).</li> <li>5. Teilnehmerverträge für zugelassene Weiterbildungsmaßnahmen nach AZAV werden auf erforderliche Regelungen zur Teilnahmebescheinigung geprüft.</li> </ol>
	

**Bestandteil: Internes Informationsmanagement**

Bereich: **Einrichtung**

Handlungsfeld: **Kommunikation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Das Qualitätsverständnis wird in der Einrichtung kommuniziert.

Die Einrichtung nutzt geeignete Kommunikationsformen, um eine partizipative Organisationsentwicklung zu gewährleisten.

Reflexion hat einen hohen Stellenwert in der Kommunikation.

Der Zugang zu Informationen und der Umgang mit Dokumenten sind geregelt.

**Forderungen der AZAV**

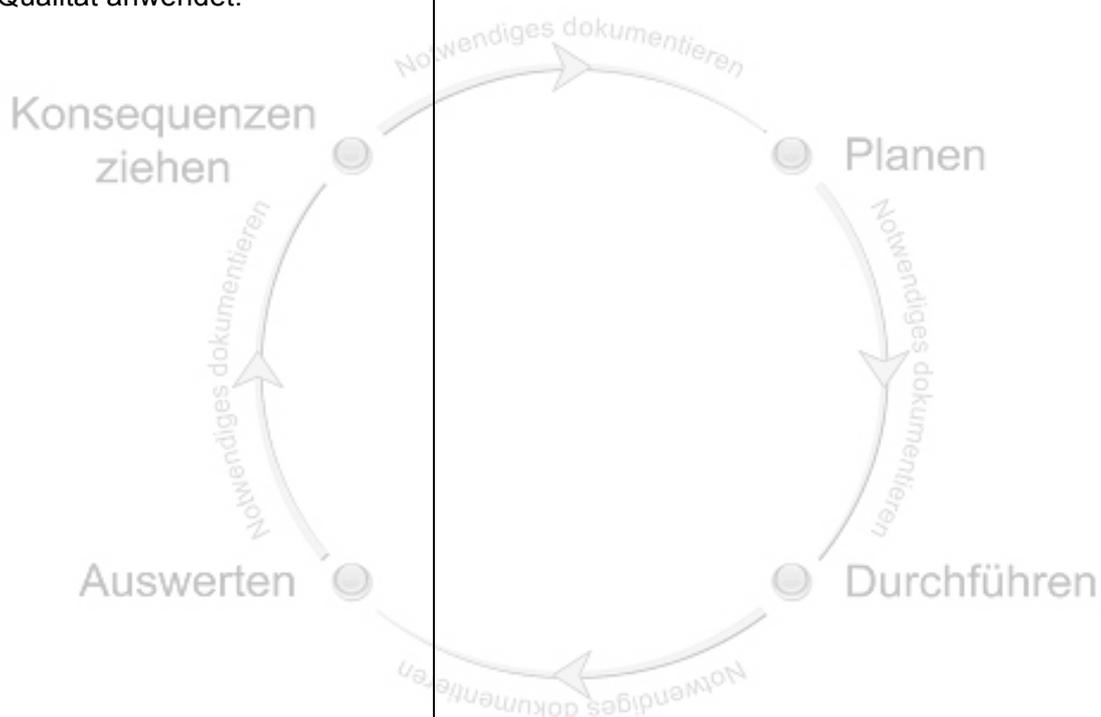
Vgl. § 178 SGB III Trägerzulassung

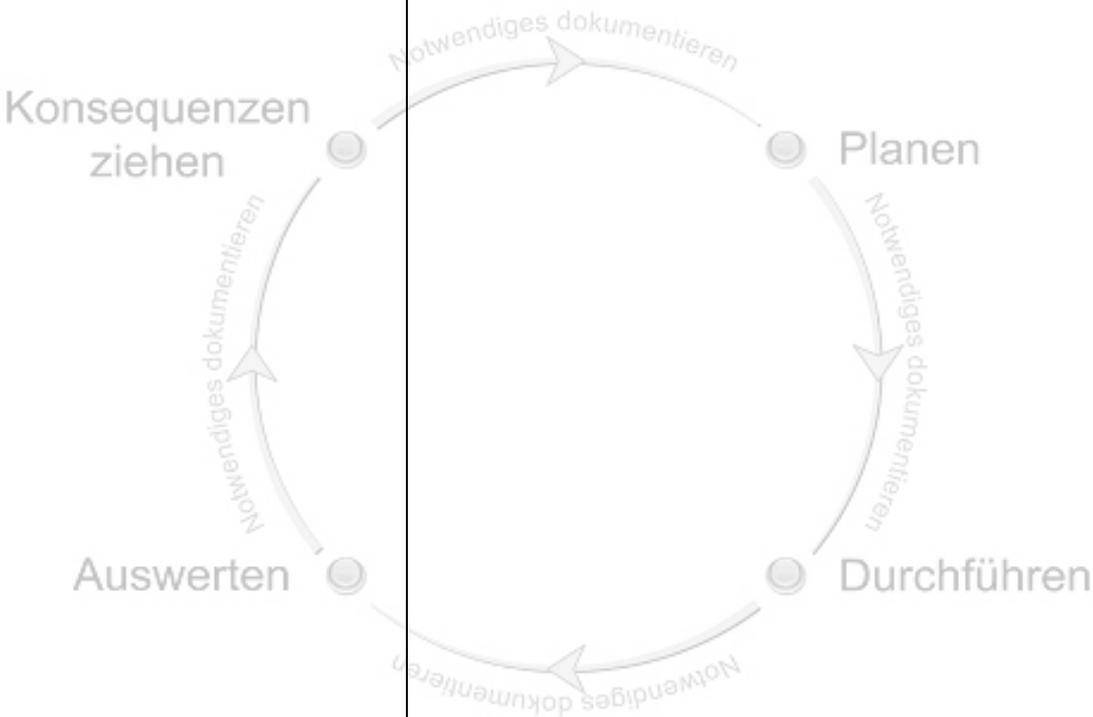
Ein Träger ist von einer fachkundigen Stelle zuzulassen, wenn

4. er ein System zur Sicherung der Qualität anwendet.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Die Verständigung über das Qualitätsverständnis als wertstiftende Orientierung wird für alle Mitarbeiter/innen ermöglicht.
2. Möglichkeiten für die Reflexion der Qualität der Arbeit werden geboten.
3. Es werden horizontale und vertikale Kommunikationswege genutzt bzw. geschaffen. Bei den vertikalen Kommunikationswegen ergänzen sich top-down und bottom-up Prozesse.
4. Auf allen Hierarchieebenen werden Feedbackroutinen etabliert.
5. Es müssen Festlegungen zum Zugang zu Informationen getroffen werden.
6. Es sind Festlegungen zum Umgang mit Dokumenten zu treffen (z. B. Regelung zur Aktualisierung von Dokumenten, Ablage, Archivierung, Aussonderung).



Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b>	
	
<b>Bestandteil: Vernetzung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Einrichtung kooperiert mit anderen Akteuren auf dem Bildungs- und Arbeitsmarkt.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 1.; (4) 8.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vernetzungsstrukturen der Einrichtung werden analysiert.</li> <li>2. Von potentiellen Vernetzungspartnern sind das Leistungsprofil und die Bereitschaft zur Kooperation zu ermitteln.</li> <li>3. Es sind Rahmenbedingungen für die Vernetzung festzulegen.</li> <li>4. Für Netzwerkaktivitäten werden Ressourcen bereitgestellt.</li> </ol>
	

**Bestandteil: Bildungsmarketing**

Bereich: **Einrichtung**

Handlungsfeld: **Kommunikation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Die Einrichtung berücksichtigt bei der Entwicklung des Programms gesellschaftliche, wirtschaftliche, politische und individuelle Bedarfe bzw. Bedürfnisse sowie Entwicklungen auf dem Arbeits- bzw. Bildungsmarkt.

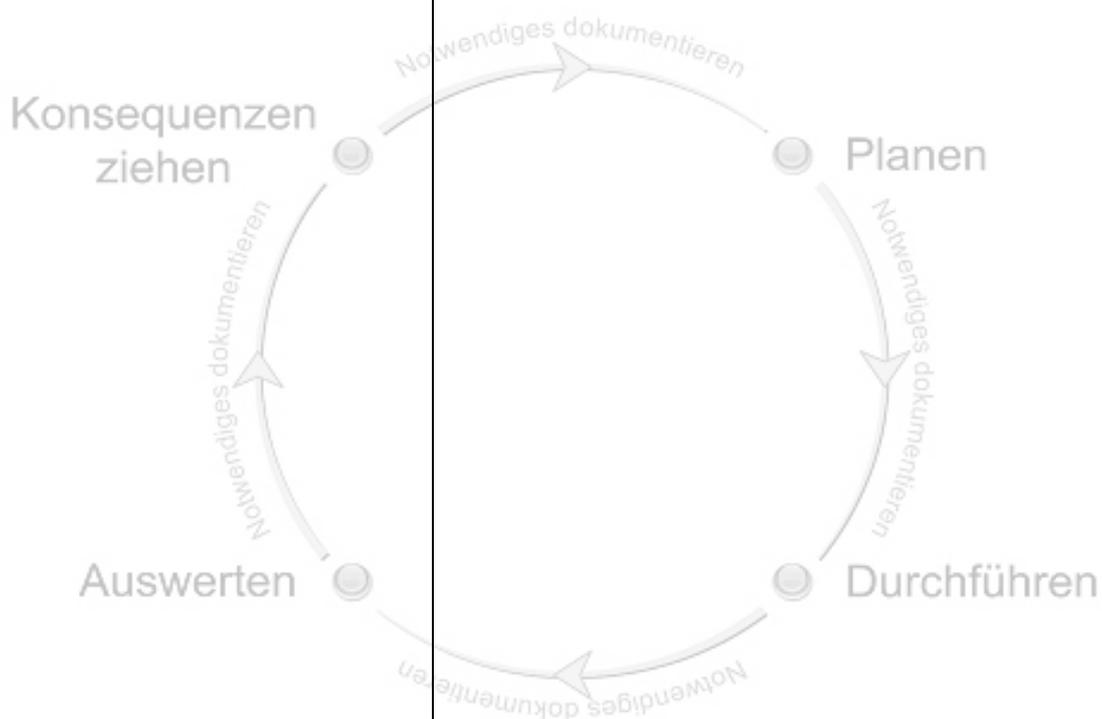
Die Einrichtung plant, entwickelt und prüft geeignete Marketingmaßnahmen.

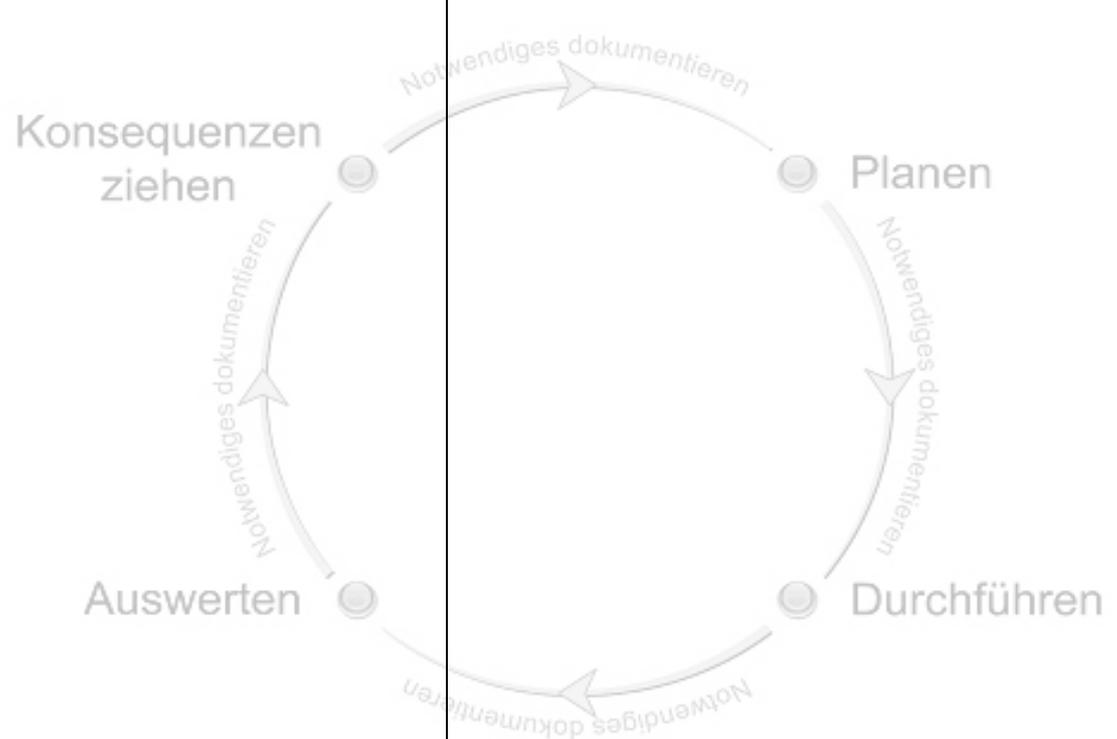
**Forderungen der AZAV**

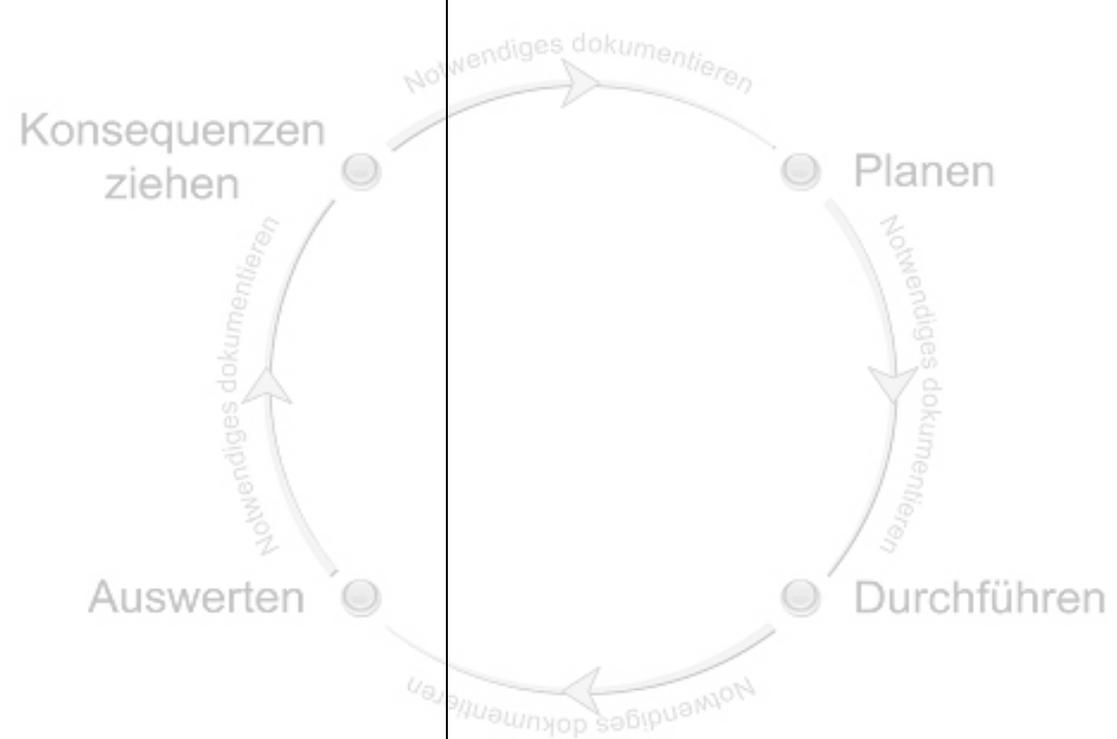
Vgl. AZAV § 2 (1) 4.; (2) 1., 2.; (4) 5. § 3 (1) 1., 2.; § 4 (2)

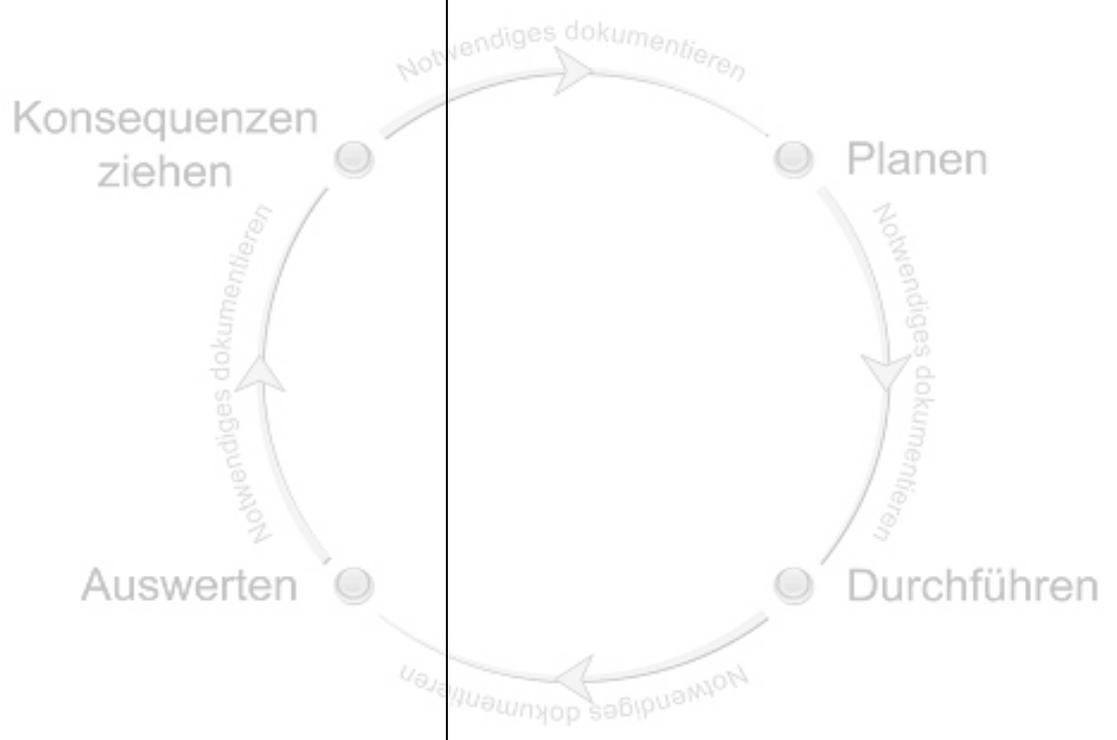
**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Es sind Festlegungen zur Marketingstrategie zu treffen.
2. Die Kommunikation der Arbeit nach außen ist zu sichern (z. B. Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit, Werbemaßnahmen).
3. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis der Öffentlichkeitsarbeit und von Werbemaßnahmen ist zu reflektieren und entsprechend der Möglichkeiten zu optimieren.
4. Mittel und Wege für das Erkennen von Bildungsbedarfen und -bedürfnissen sind zu prüfen und zu sichern (z. B. Teilnehmerbefragungen, Direktmarketing, Auswertung von Arbeitsmarktdaten und Statistiken, Informationen von Interessengruppen und Netzwerken).
5. Fördermöglichkeiten und weitere Finanzierungen sind zu prüfen.



Bereich: <b>Einrichtung</b> Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b> 	
<b>Bestandteil: Räumliche Ausstattung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Eine angemessene räumliche Ausstattung ist vorhanden.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 3.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raumausstattung und -planung sind teilnehmerbezogen zu sichern.</li> <li>2. Ein Wegweiser-System wird eingerichtet und gepflegt.</li> <li>3. Es werden Möglichkeiten zum Aufenthalt und Austausch für Lehrende geschaffen.</li> <li>4. Instrumente zur Raumplanung werden genutzt (z. B. Belegungsplan, Verwaltungsprogramm).</li> </ol>
 <p>       The diagram illustrates the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act) with four stages: Planen, Durchführen, Auswerten, and Konsequenzen ziehen. Each stage is connected to the next by a curved arrow labeled 'Notwendiges dokumentieren' (Document what is necessary).     </p>	

<p style="text-align: right;">Bereich: <b>Einrichtung</b></p> <p style="text-align: right;">Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b></p> 	
<p><b>Bestandteil: Multimediale Ausstattung</b></p>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Eine angemessene multimediale Ausstattung ist vorhanden.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 3.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Für die Präsentation und Vermittlung von Lehr-/Lerninhalten wird eine multimediale Ausstattung bereitgestellt.</li> <li>2. Die Pflege/Aktualisierung der Medien ist durch Verantwortliche gesichert.</li> </ol>
 <p>The diagram illustrates the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle. It consists of four stages arranged in a circle, connected by arrows. The stages are: Planen (Plan), Durchführen (Do), Auswerten (Check), and Konsequenzen ziehen (Act). Each transition between stages is labeled 'Notwendiges dokumentieren' (Document what is necessary).</p>	

<p style="text-align: right;">Bereich: <b>Einrichtung</b></p> <p style="text-align: right;">Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b></p> 	
<p><b>Bestandteil: Sicherheit/Gesundheit</b></p>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderung</b></p> <p>Die Einrichtung schützt die Gesundheit und Sicherheit des Personals, der Teilnehmenden, der frei- und nebenberuflich Lehrenden sowie der Ehrenamtlichen.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (1) 3.</p>	<p><b>Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Umgang mit Personendaten ist unter Berücksichtigung des geltenden Datenschutzgesetzes zu regeln.</li> <li>2. Es sind Bestimmungen für den Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben festzulegen, zu dokumentieren und bekannt zu geben.</li> </ol>
	

**Bestandteil: Interne Evaluation**

Bereich: **Einrichtung**  
 Handlungsfeld: **Evaluation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

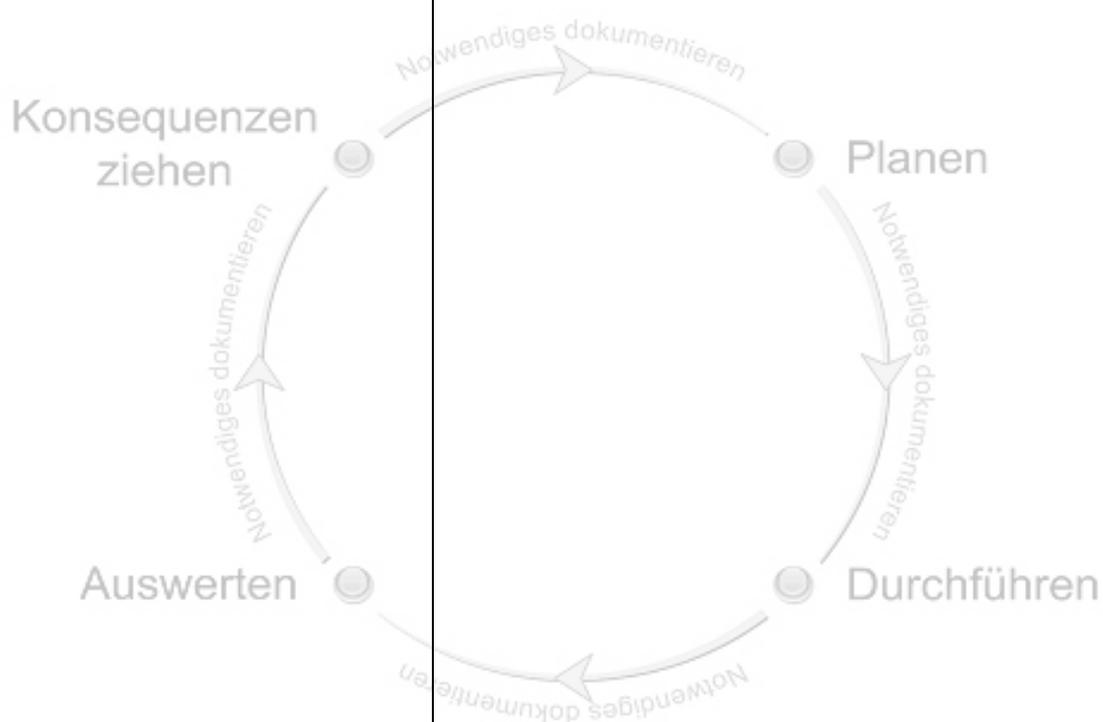
Die Einrichtung überprüft jährlich die Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit schwerpunktmäßig ausgewählter Arbeitsprozesse (Verfahrensaudit) oder der Gesamtorganisation (Systemaudit).

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; (4) 2.; 7.; 9.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Ziele, Vorgehensweise, Zuständigkeit und Verantwortung sowie Zeitpunkte für interne Evaluationen sind zu planen (Evaluationskonzept).
2. Ergebnisse der internen Evaluationen werden im Team reflektiert, dokumentiert und in die Managementbewertung einbezogen.
3. Ergebnisse des internen Audits sind jährlich der zuständigen Zertifizierungsstelle vorzulegen.
4. Reflexion und Überarbeitung der Evaluationsmethoden und -instrumente sind zu gewährleisten.



**Bestandteil: Beschwerdemanagement**

Bereich: **Einrichtung**

Handlungsfeld: **Evaluation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

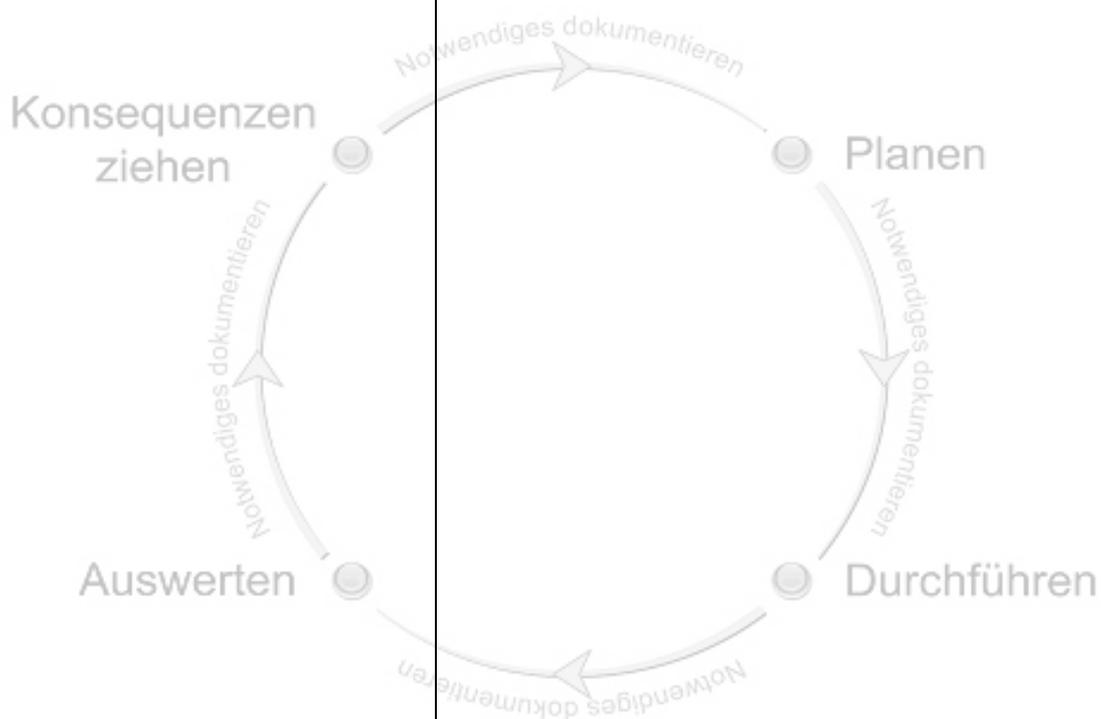
Die Einrichtung regelt den Umgang mit Beschwerden.

**Forderungen der AZAV**

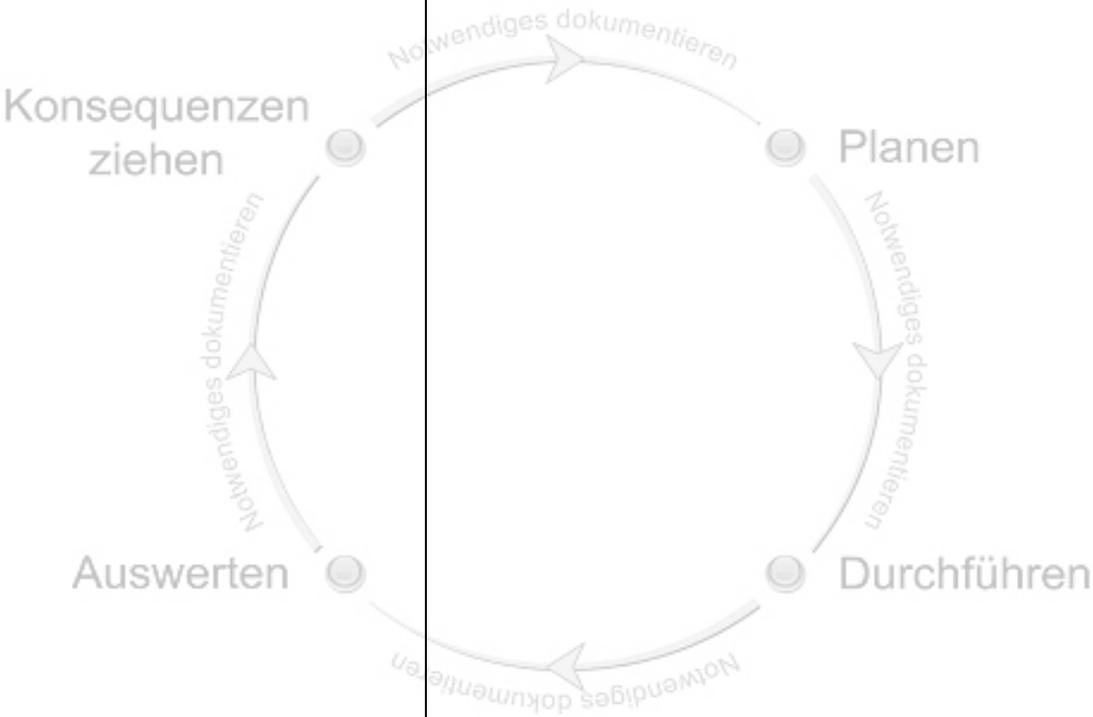
Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; § (4) 2., 7., 9.

**Notwendige Führungsaufgaben und -maßnahmen**

1. Konstruktives Feedback wird gefördert.
2. Es sind Festlegungen zum Umgang mit Beschwerden zu treffen (Vorgehen, Zuständigkeiten).
3. Ergebnisse von Befragungen der Teilnehmenden werden dabei systematisch einbezogen.



### 3. Anforderungen im Bereich *Dienstleistung*

Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Organisation</b> 	
<b>Bestandteil: Pädagogisches Konzept</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Für Bildungs- und Beratungsangebote liegen geprüfte pädagogische Konzepte vor.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.; § 3 (1), (6) sowie § 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 1.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Vorliegen pädagogischer Konzepte (z. B. Pläne, Curricula bzw. Lehrpläne) ist für Bildungs- und Beratungsangebote zu sichern.</li> <li>2. Ggf. vorhandene externe Forderungen sind zu prüfen.</li> <li>3. Es ist eine Prüfung der pädagogischen Konzepte zu veranlassen in Bezug auf:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielgruppenspezifik</li> <li>- Lernziele</li> <li>- Inhalte</li> <li>- Methoden und Medien sowie</li> <li>- zeitlichen Umfang.</li> </ul> </li> </ol>
 <p>The diagram illustrates the PDCA cycle (Planen, Durchführen, Auswerten, Konsequenzen ziehen) with arrows indicating the flow and the text 'Notwendiges dokumentieren' (Necessary to document) on each transition arrow.</p>	

**Bestandteil: Veranstaltungs-/  
Kursmanagement**

Bereich: **Dienstleistung**  
Handlungsfeld: **Organisation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Für die einzelne Dienstleistung werden die Kosten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeitsgrundsätzen kalkuliert und Entgelte bzw. Gebühren für die Teilnehmenden bzw. Auftraggeber festgelegt.

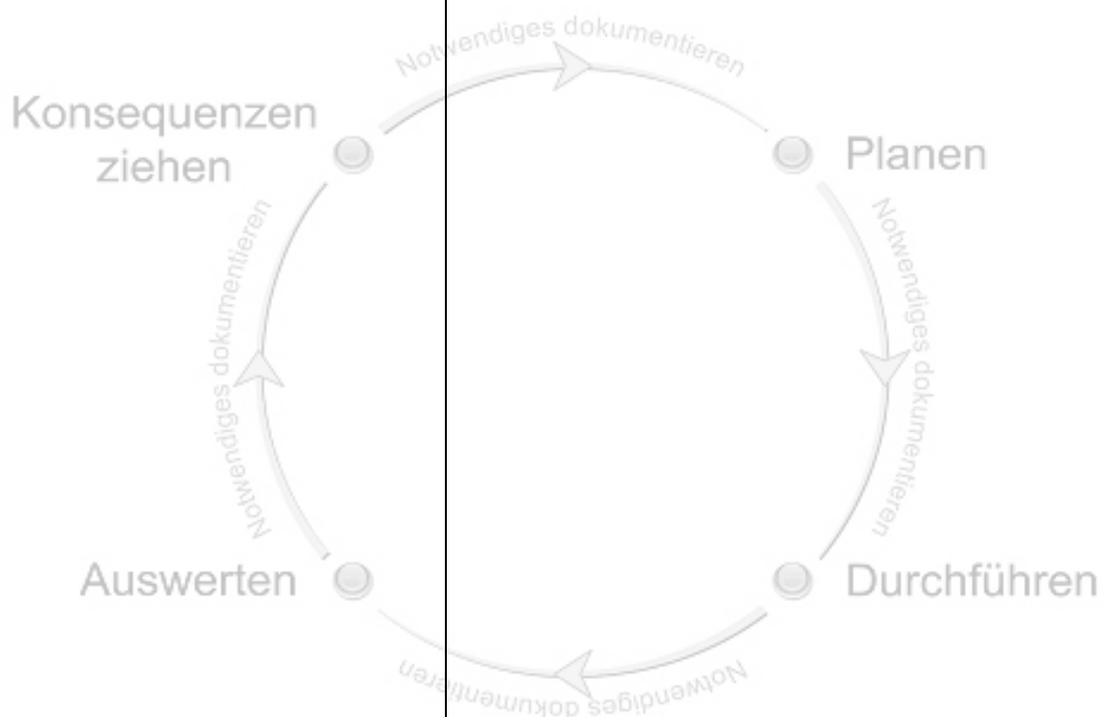
Die organisatorische Vorbereitung der Veranstaltungen/Kurse ist gesichert.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (5); § 3 (2) - (4); § 4 (2) sowie § 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 2., 3.

**Notwendige Aufgaben und Maßnahmen**

1. Eine Kalkulation der Dienstleistungen, gegliedert nach den anfallenden Kostenarten, ist zu sichern.
2. Die Teilnehmerverwaltung ist zu pflegen.
3. Das Erstellen aussagefähiger Teilnahmebescheinigungen, Zertifikate und Zeugnisse ist abzusichern.
4. Die Bereitstellung von Räumen und im pädagogischen Konzept festgelegten Medien ist zu gewährleisten.



**Bestandteil: Erwachsenenpädagogische Kompetenz**

Bereich: **Dienstleistung**  
Handlungsfeld: **Personal**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

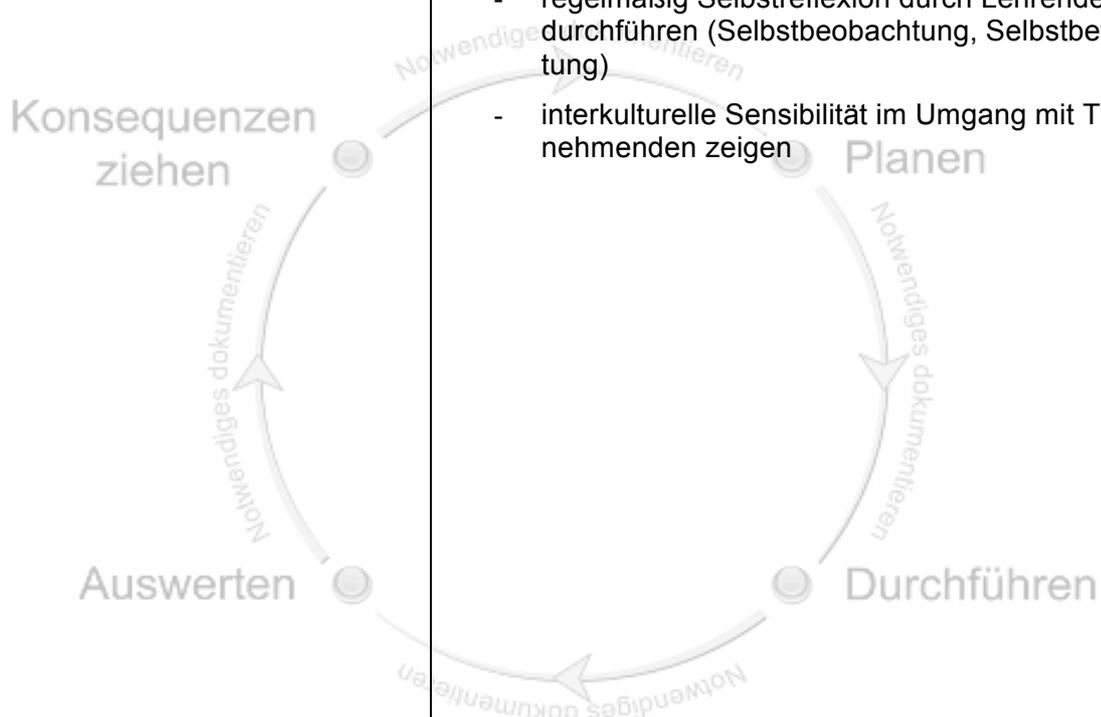
Die Lehrenden verfügen über erforderliche fachliche, pädagogisch-didaktische, soziale und personale/reflexive Kompetenzen für die Planung, Gestaltung und Auswertung erwachsenengerechter Lehr-Lern-Prozesse bezogen auf eine konkrete Dienstleistung.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (3) 1., 2., 3.

**Notwendige Aufgaben und Maßnahmen**

1. Das Verständnis von erwachsenengerechtem Lehren und Lernen in der Einrichtung ist zu klären und geeignete Verfahren zur Umsetzung ausgewählter Grundsätze sind festzulegen.
2. Ausgewählte Grundsätze sind:
  - Teilnehmende als gleichberechtigte Akteure akzeptieren und behandeln
  - an Erfahrungen, Bedarfen und Wünschen der Teilnehmenden anknüpfen
  - Raum für Reflexion und Feedback geben
  - Lernprozesse interaktiv gestalten
  - nachvollziehbare Lehr-Lernziele formulieren
  - didaktische Prinzipien und Regeln einsetzen (z. B. didaktische Reduktion, Anschaulichkeit, Fasslichkeit)
  - geeignete Methoden und Medien auswählen und einsetzen
  - regelmäßig Selbstreflexion durch Lehrende durchführen (Selbstbeobachtung, Selbstbewertung)
  - interkulturelle Sensibilität im Umgang mit Teilnehmenden zeigen



**Bestandteil: Akquise von Lehrenden**

Bereich: **Dienstleistung**  
Handlungsfeld: **Personal**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

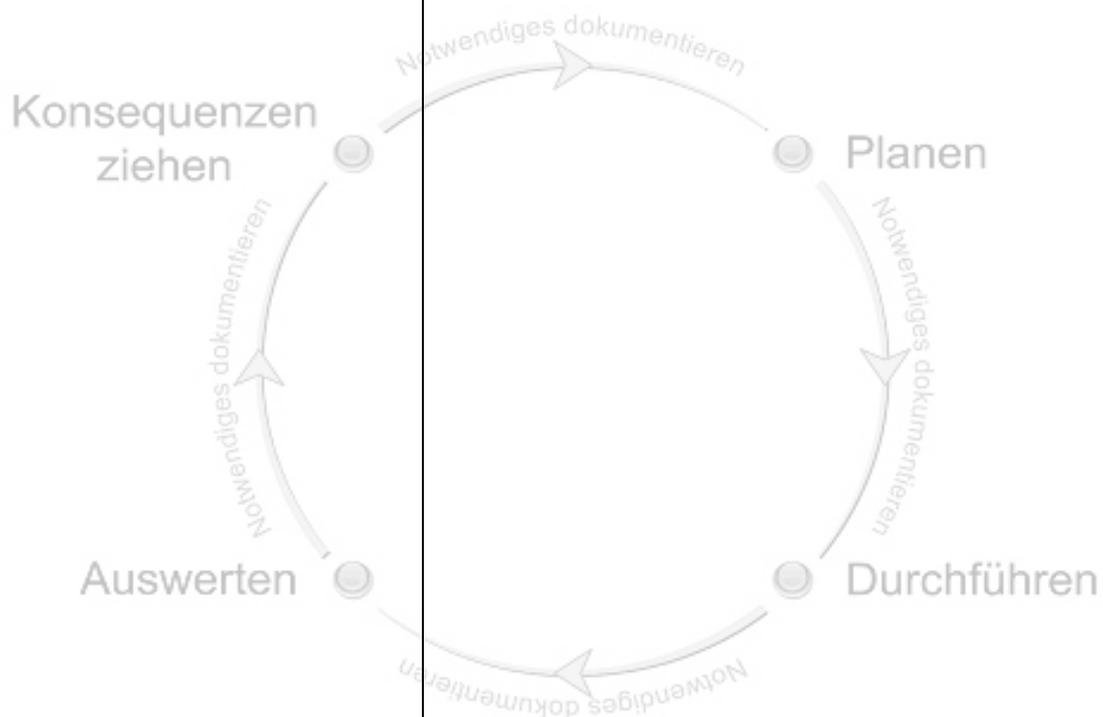
Die Führungskraft sichert Maßnahmen zur Akquise, Förderung und Entwicklung der Lehrenden.

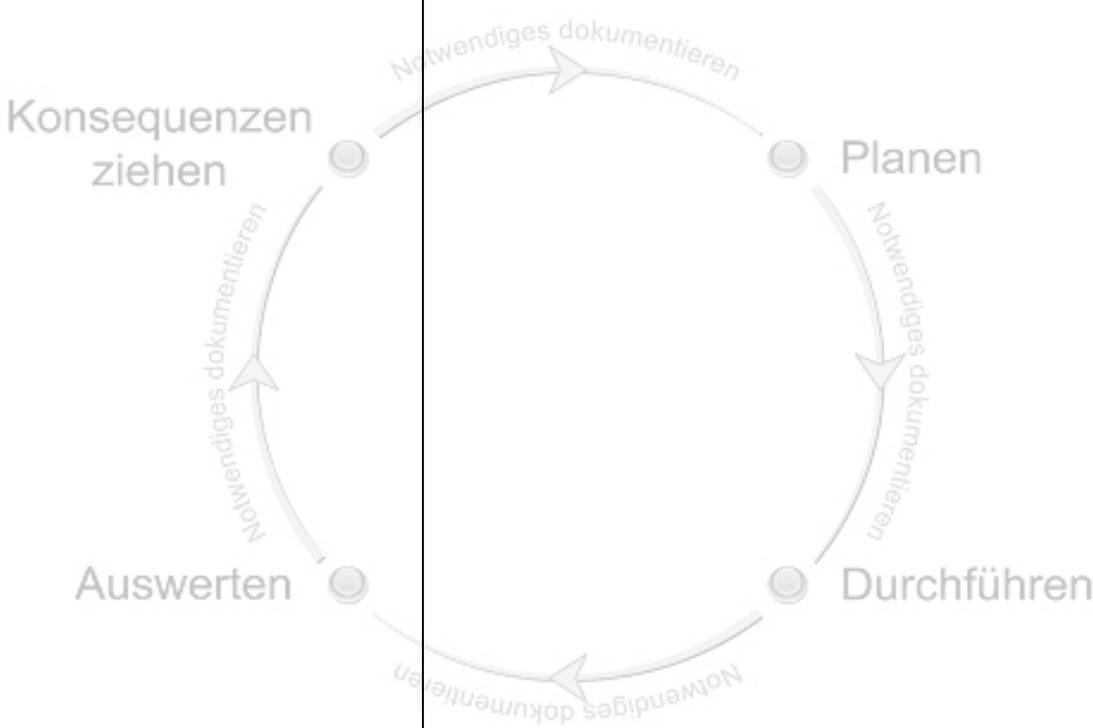
**Forderungen der AZAV**

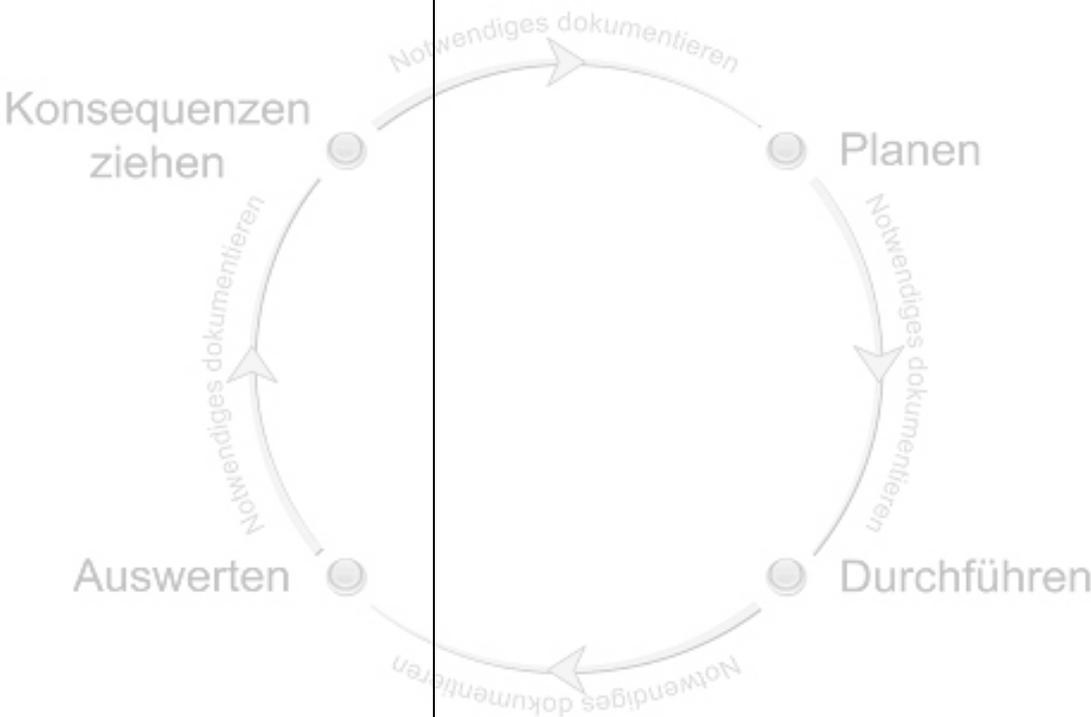
Vgl. AZAV § 2 (3); (4) 3.

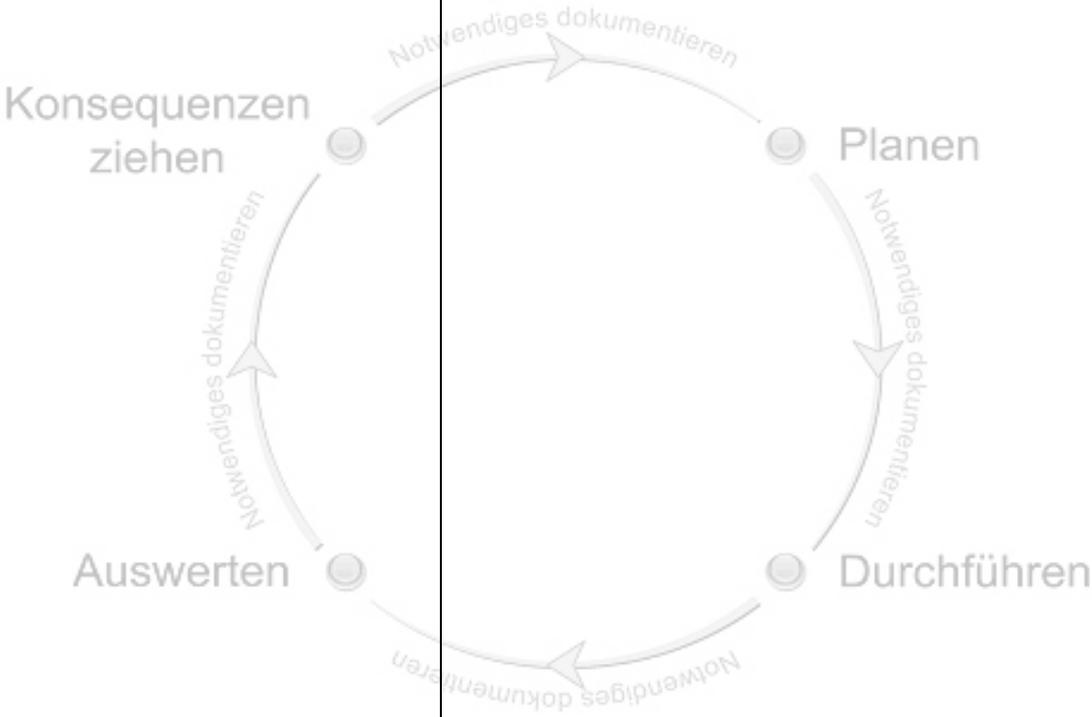
**Notwendige Aufgaben und Maßnahmen**

1. Die Führungskraft sichert ab, dass der aktuelle Bedarf an Lehrenden ermittelt wird.
2. Entsprechende Marketingmaßnahmen zur Akquise und Bindung von Lehrenden werden eingeleitet.
3. Die Auswahl der Lehrenden erfolgt anhand interner oder externer Anforderungen.
4. Die Vertragsgestaltung mit den Lehrenden ist zu sichern.
5. Leistungen und Entwicklungspotentiale der Lehrenden werden regelmäßig (mindestens einmal jährlich) bewertet.
6. Für die Lehrenden wird ein kollegiales Feedback initiiert.



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><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anhand interner oder externer Vorgaben sind die Zugangsvoraussetzungen festzulegen.</li> <li>2. Bedarfe, Lernvoraussetzungen und Erwartungen der Teilnehmenden werden ermittelt.</li> <li>3. Auf der Grundlage der Zielstellung der Dienstleistung werden Lernziele formuliert.</li> </ol>
	

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><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.; (4) 2., 7., 9.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vorschläge, Hinweise, Erwartungen und Bewertungen der Teilnehmenden zur Gestaltung der Dienstleistung sind zu erfassen und nach Möglichkeit einzubeziehen.</li> <li>2. Reflexionen der Teilnehmenden werden initiiert und ggf. angeleitet.</li> <li>3. Erfahrungsträger/innen werden nach Möglichkeit einbezogen.</li> </ol>
	

Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Kommunikation</b> 	
<b>Bestandteil: Lernbegleitung</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><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (4) 5., 6.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lernschwierigkeiten, Lernfortschritte und Konflikte werden ermittelt (z. B. auf der Basis von Teilnehmenden- und Dozentenbefragungen).</li> <li>2. Es werden Angebote zum Austausch über den Umgang mit Lernschwierigkeiten, Lernfortschritten und Konflikten vorgeschlagen.</li> <li>3. Bedarfe des regionalen Ausbildungs- und Arbeitsmarktes sind zu berücksichtigen.</li> </ol>
	

**Bestandteil: Interkulturelle  
Sensibilität**

Bereich: **Dienstleistung**  
Handlungsfeld: **Kommunikation**

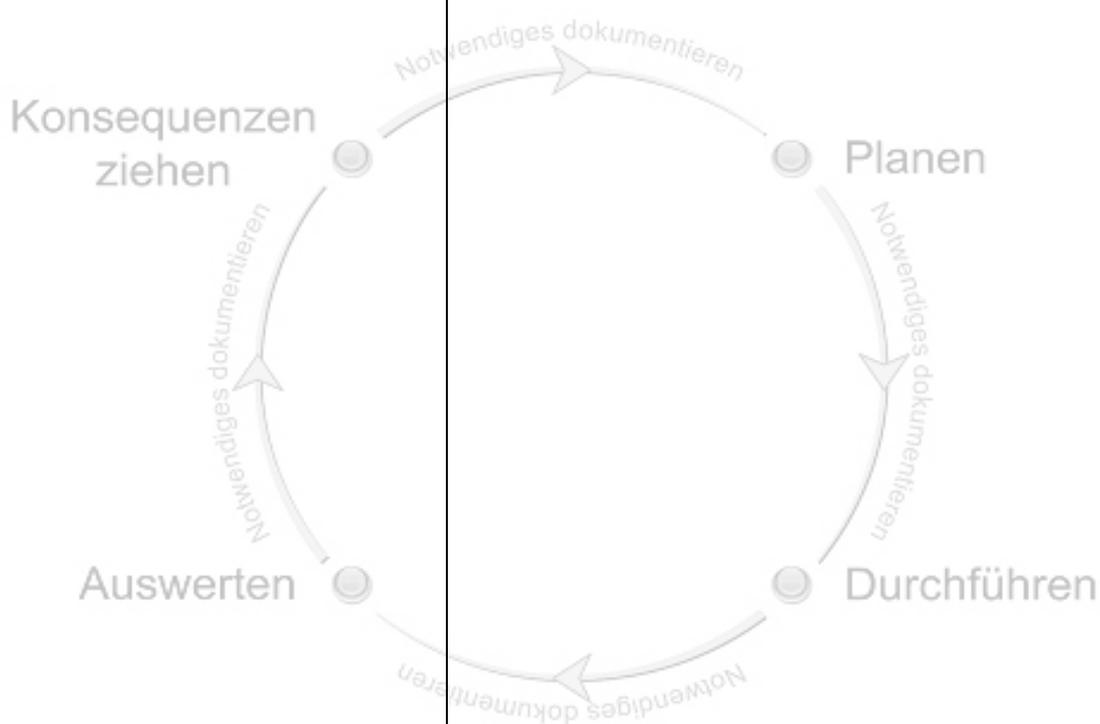


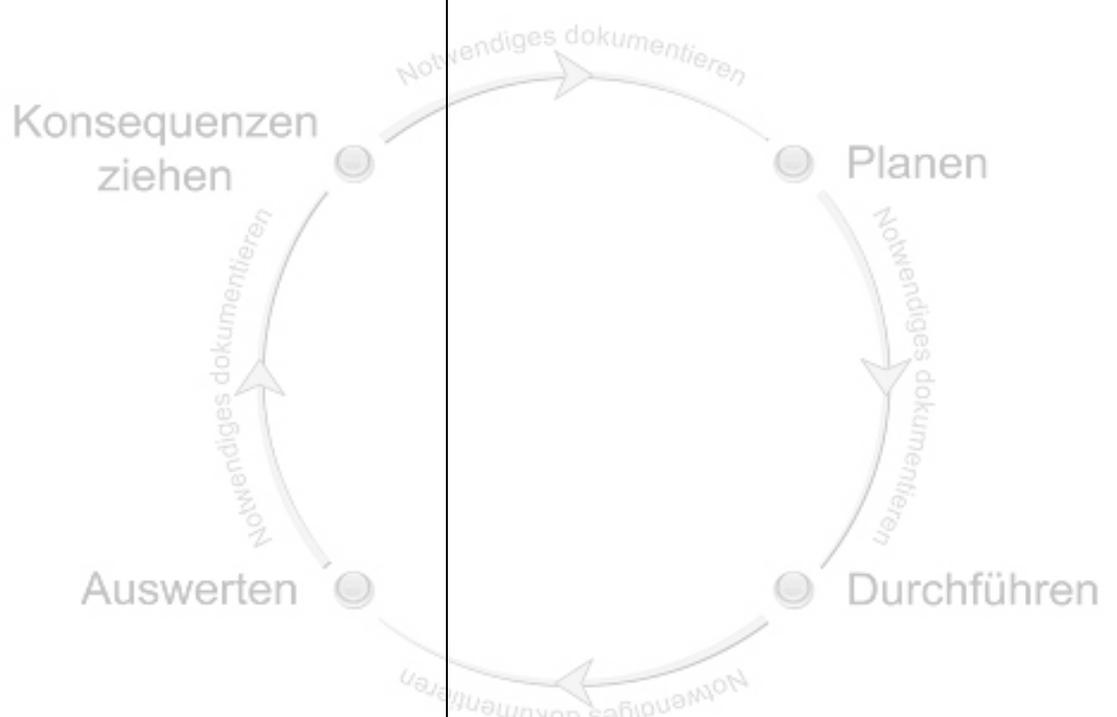
**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Interkulturelle Kontexte werden beim Lehren und Lernen berücksichtigt.

**Notwendige Aufgaben und Maßnahmen**

1. Interkulturelle Kontexte werden berücksichtigt, und respektiert.
2. Eine Verständigung über kulturelle Unterschiede ist Bestandteil der Einrichtungskommunikation.
3. Lehrenden und Teilnehmenden wird der Austausch zum Umgang mit interkulturellen Kontexten ermöglicht. Bei Bedarf werden Konsequenzen für die didaktische Gestaltung interkulturellen Lernens gezogen.



Bereich: <b>Dienstleistung</b>	
Handlungsfeld: <b>Rahmenbedingungen</b>	
	
<b>Bestandteil: Lernumgebung</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Die Lehrenden unterstützen die Gestaltung einer geeigneten Lernumgebung.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>§ 179 SGB III Maßnahmezulassung (1) 1., 2.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auf die Gestaltung einer förderlichen Lernatmosphäre wird geachtet (z. B. Fehlerkultur, Regeln für Kommunikation und Feedback, konstruktiver Austausch).</li> <li>2. Es werden didaktisch geeignete Lernmaterialien unter Einbeziehung zeitgemäßer bildungstechnologischer Möglichkeiten eingesetzt.</li> <li>3. Ein selbstgesteuertes Weiterlernen wird ermöglicht (z. B. digitaler Zugriff auf Lernmaterialien, digitaler Austausch im Chat).</li> </ol>
	

**Bestandteil: Lehren und Lernen**

Bereich: **Dienstleistung**  
 Handlungsfeld: **Evaluation**



**QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen**

Lehr-/Lernprozess, Lernerfolg sowie Kompetenzen der Lehrenden werden evaluiert.

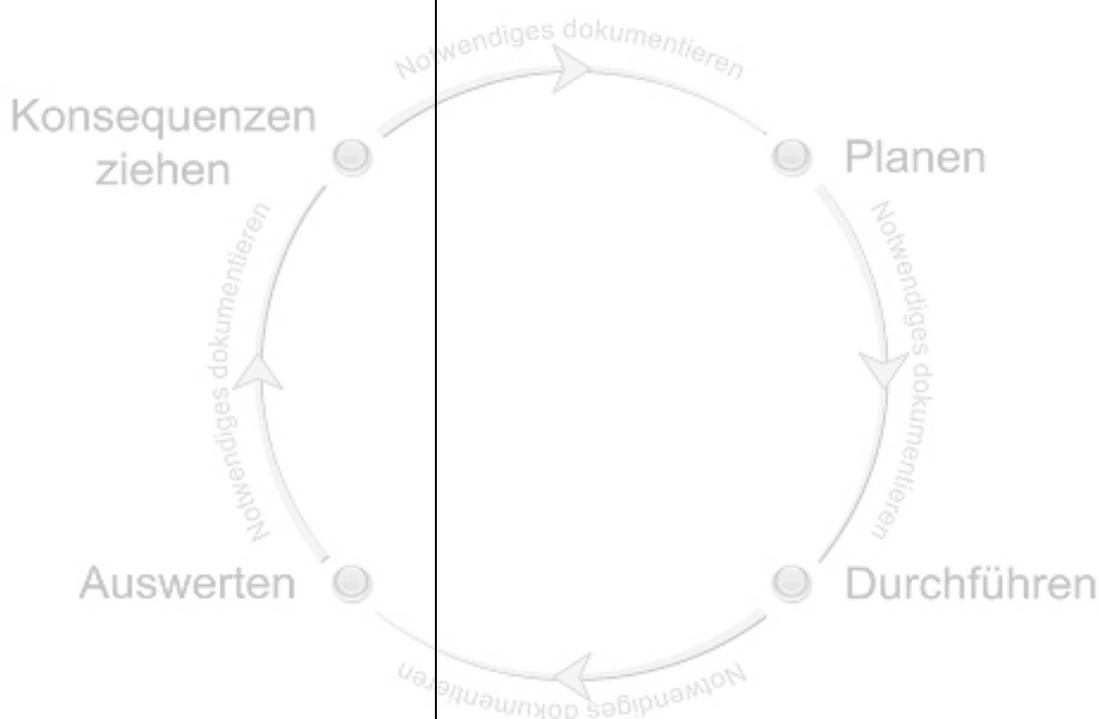
Teilnehmende und Lehrende werden an der Evaluation beteiligt.

**Forderungen der AZAV**

Vgl. AZAV § 2 (2) 4.; (3) 3.

**Notwendige Aufgaben und Maßnahmen**

1. Evaluationsmethoden werden festgelegt.
2. Valide und praktikable Evaluationsinstrumente für Teilnehmende und Lehrende werden entwickelt.
3. Zu Regeln und Turnus der Evaluation sowie deren Auswertung und Dokumentation erfolgt eine Verständigung. Festlegungen werden getroffen.
4. An Teilnehmende und Lehrende wird ein Feedback zu den Evaluationsergebnissen gegeben.



Bereich: <b>Dienstleistung</b> Handlungsfeld: <b>Evaluation</b> 	
<b>Bestandteil: Transfererfolg</b>	
<p><b>QES<sup>plus</sup> - Qualitätsanforderungen</b></p> <p>Aussagen zum Transfererfolg werden von Praxispartnern nach Möglichkeit eingeholt.</p> <p>Bei AZAV-zugelassenen Maßnahmen werden arbeitsmarktliche Ergebnisse evaluiert.</p> <p><b>Forderungen der AZAV</b></p> <p>Vgl. AZAV § 2 (2) 3.,4.; (4) 7.</p>	<p><b>Notwendige Aufgaben und Maßnahmen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aussagen zum Transfererfolg werden mit Praxispartnern nach Möglichkeit erhoben und dokumentiert.</li> <li>2. Die Evaluationsmethoden werden festgelegt und dokumentiert.</li> <li>3. Für Teilnehmende und Praktikumeinrichtungen werden valide und praktikable Evaluationsinstrumente entwickelt.</li> <li>4. Regeln und Turnus der Evaluation sowie deren Auswertung werden vereinbart.</li> </ol>
