

Handbuch

**Information über das Verfahren
Anleitung zur Zertifizierung**

Version 2004



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

Impressum

Steuergruppe und Herausgeber

BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
SBBK	Schweiz. Berufsbildungsämter-Konferenz
seco	Staatssekretariat für Wirtschaft
SVEB	Schweiz. Verband für Weiterbildung
VSAA	Verband schweizerischer Arbeitsämter

Trägerschaft, Geschäftsstelle und Zertifizierungsstellen

Siehe www.eduqua.ch

Redaktion des Handbuchs

In Zusammenarbeit mit allen Beteiligten:

Thomas Burri, BfB Büro für Bildungsfragen AG, Thalwil

Übersetzungen

Ruth Amos, Caroline Mack (französisch)

Renzo Ghirlanda (italienisch)

Verlag

Eigenverlag eduQua

Bezugsquelle

Das Handbuch kann bei der Geschäftsstelle eduQua bestellt oder von www.eduqua.ch heruntergeladen werden.

Diese Version tritt am 1. 1. 2004 in Kraft und wurde von der Steuergruppe am 12. 5. 2003 verabschiedet.

Inhaltsverzeichnis

TEIL I – INFORMATIONEN ÜBER EDUQUA	4
1 Einleitung	4
1.1 Zum Handbuch	
1.2 Weshalb eine eduQua-Zertifizierung?	
1.3 An wen richtet sich die eduQua-Zertifizierung?	5
1.4 Wer ist für die eduQua-Zertifizierung zuständig?	6
1.5 Wie lange ist ein Zertifikat gültig?	7
1.6 Wer gilt als Zertifizierungseinheit?	
1.7 Was kostet ein eduQua-Zertifikat?	8
1.8 Gibt es Äquivalenzen zu eduQua?	
1.9 Weitere Fragen?	
2 Ablauf des Zertifizierungsverfahrens	9
2.1 Anmeldung bei einer Zertifizierungsstelle	
2.2 Auswahl eines Angebots	
2.3 Zusammenstellen des Dossiers	
2.4 Einreichen des Dossiers	
2.5 Prüfung des Dossiers durch den Auditor / die Auditorin	10
2.6 Audit vor Ort	
2.7 Auditbericht und Entscheid	
3 Jährliche Zwischenaudits	11
3.1 Ziel der Zwischenaudits	
3.2 Durchführung auf schriftlichem Weg oder vor Ort	
4 Rezertifizierung	
4.1 Termine	
4.2 Inhalte, Vorgehen, Kosten	
4.3 Verzicht	
5 Aufbau des Verfahrens	12
5.1 Das Qualitätsverständnis	
5.2 Die sechs eduQua-Qualitätskriterien	
5.3 Indikatoren, Mindeststandards und Quellen	13
5.4 Dokumentation entlang eines Qualitätszyklus	
TEIL II – ANLEITUNG ZUM ZUSAMMENSTELLEN DES DOSSIERS	15
1. Titelblatt	16
2. Selbstevaluation (Beilage 0)	17
3. Dokumentation der Institution (Beilagen 1 – 15)	18
4. Dokumentation eines Angebots (Beilagen A1 – A10)	36
ANHANG	50

Übersicht der sechs eduQua-Kriterien mit möglichen Indikatoren, Mindeststandards und Quellen

Teil I - Informationen über eduQua

I Einleitung

I.1 Zum Handbuch

Das vorliegende eduQua-Handbuch richtet sich einerseits an Institutionen, die eine Zertifizierung nach dem eduQua-Verfahren anstreben oder erneuern wollen – andererseits an die Auditorinnen und Auditoren der Zertifizierungsstellen. Es besteht aus zwei Teilen:

Teil I liefert Informationen über eduQua. Zunächst werden die wichtigsten Fragen zum Verfahren beantwortet (Kapitel 1). Anschliessend erfolgt eine schrittweise Beschreibung des empfohlenen organisatorischen Vorgehens (Kapitel 2-4). Schliesslich wird das eduQua zugrunde liegende Qualitätsverständnis vorgestellt, insbesondere die sechs eduQua-Qualitätskriterien, auf denen das Zertifizierungsverfahren aufbaut (Kapitel 5).

Teil II ist die konkrete Anleitung zum Zusammenstellen des Dossiers, das für die Zertifizierung eingereicht werden muss.

Anmerkung: Das Handbuch muss sich für sehr unterschiedliche Institutionen mit sehr unterschiedlichen Angeboten bewähren. Es wurde versucht, Begriffe und Formulierungen zu wählen, die der Vielfalt der konkreten Begebenheiten gerecht werden.

Allerdings fehlt ein treffender Begriff, der alle mit der inhaltlichen Durchführung der verschiedenen Angebote (Lehrgänge, Kurse, Beschäftigungsmassnahmen etc.) betrauten Personen und Funktionen einschliesst. Das Handbuch verwendet für Lehrkräfte, DozentInnen, KursleiterInnen, ReferentInnen, Personen mit Anleitungs- resp. Betreuungsfunktion etc. stellvertretend den Begriff **Ausbildende**.

Als Ergänzung zum Handbuch sei auch auf die Internetseite www.eduqua.ch verwiesen, wo aktuelle Informationen über eduQua (Presse, Evaluationsergebnisse, FAQ) veröffentlicht werden.

I.2 Weshalb eine eduQua-Zertifizierung?

eduQua wurde entwickelt, um DAS Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen zu werden. eduQua zeichnet gute Weiterbildungsinstitutionen aus und verfolgt drei übergeordnete Ziele:

- › die Transparenz für Konsumentinnen und Konsumenten zu verbessern
- › die Qualität der Weiterbildungsinstitutionen im Sinne von Mindeststandards zu sichern und zu fördern
- › eine Grundlage für behördliche Entscheide (Zulassung zur Offertstellung für kollektive und individuelle Kurse, Subventionierung u.a.) zu schaffen

1.3 An wen richtet sich die eduQua-Zertifizierung?

Die Zertifizierung nach dem eduQua-Verfahren steht Institutionen offen, die im Bereich der Weiter- oder Nachholbildung für Erwachsene einschliesslich Arbeitsmarktlicher Massnahmen (AMM) tätig sind. In der nachfolgenden Tabelle ist der Quartärbereich des Bildungssystems (Weiterbildung und Nachholbildung) hellblau hinterlegt. Er wird in diesem Handbuch pauschal mit **Weiterbildung** bezeichnet. Arbeitsmarktliche Massnahmen kommen auf jeder Stufe vor und werden deshalb nicht gesondert aufgeführt.

Bildungsbereich	Definition	Bildung für Erwachsene
Weiterbildung Allgemeine Erwachsenenbildung Berufliche Weiterbildung Nachholbildung	Bildungsmassnahmen für Erwachsene, die dem Erwerb, der Erneuerung und Erweiterung von Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten dienen	Allgemeine Erwachsenenbildung Berufsorientierte Weiterbildung Verschiedene Lehrgänge Verschiedene Kurse
Tertiärstufe Universität und ETH Pädagogische Hochschulen Fachhochschulen Höhere Fachschulen Höhere Berufsabschlüsse Vorbereitung auf höhere Fach- und Berufsprüfungen	Bildungsmassnahmen, die zu höheren, anerkannten Berufs- und / oder Studienabschlüssen führen und auf höher qualifizierte Berufsfunktionen vorbereiten	Studium / Weiterbildung auch nach Berufstätigkeit oder auf dem 2. Bildungsweg Individuelle Anerkennungsverfahren (Art. 9 nBBG / Art. 4 BBV)
Sekundarstufe 2 Gymnasien / Mittelschulen Berufslehren, Berufsmaturität Anlehren und Berufsprüfungen	Nachobligatorische Grundausbildung, die auf die Berufsausübung und / oder weiterführende Lehrgänge oder ein Studium vorbereitet	Lehrabschluss für Erwachsene Berufsmaturität für Erwachsene Maturität für Erwachsene Individuelle Anerkennungsverfahren (Art. 9 nBBG / Art. 4 BBV)
Sekundarstufe 1 Unterstufe Langgymnasien Volksschuloberstufe	Obligatorische Grundausbildung Oberstufe	Grundkurse für Ungelernte Sekundar- und Realschule Erstausbildung für Erwachsene
Primarstufe	Obligatorische Grundausbildung Primarschule	Lesen, Rechnen, Schreiben für Erwachsene

Institutionen, die Subventionen für ihre Angebote benötigen bzw. erhalten oder sich für öffentliche Mandate bewerben, müssen in der Regel unter Beweis stellen, dass sie bestimmte Mindeststandards erfüllen. Die eduQua-Zertifizierung stellt dazu einen gesamtschweizerisch anerkannten und einfachen Weg dar. Viele Kantone machen Projektvergaben, Subventionszusicherungen oder andere Formen der Zusammenarbeit von einem eduQua-Zertifikat abhängig. Die eduQua-Zertifizierung steht im Übrigen allen Weiterbildungsinstitutionen offen, die mit einem anerkannten Zertifikat die Qualität ihrer Institution unter Beweis stellen wollen.

eduQua ist also in erster Linie gedacht für:

- › Weiterbildung an staatlich subventionierten Institutionen (öffentlich-rechtliche und private Anbieter)
- › Anbieter von Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM)
- › Anbieter von Modulen (Projekt Modularisierung)
- › Andere Institutionen, die Weiterbildung anbieten und ihre Qualität ausweisen wollen

1.4 Wer ist für die eduQa-Zertifizierung zuständig?

Als oberste Instanz ist die Trägerschaft eduQa auf nationaler Ebene für die Belange von eduQa verantwortlich. Die **Trägerschaft** ist, in Zusammenarbeit mit der Steuergruppe, zuständig für folgende Aufgaben:

- › Definition und Entwicklung der verfolgten Politik im Bereich Qualität in der Weiterbildung
- › Oberaufsicht über das eduQa-Zertifizierungssystem
- › Festlegen der Mindestkriterien, welche der eduQa-Zertifizierung zugrunde liegen
- › Festlegen der Kosten für die Zertifizierung
- › Festlegen der Gültigkeitsdauer eines Zertifikats
- › Festlegen der Anforderungen an die eingesetzten Auditorinnen und Auditoren

Folgende Aufgaben wurden von der Trägerschaft an die **Geschäftsstelle eduQa** delegiert:

- › Führen eines zentralen Registers der zertifizierten Institutionen
- › Unterhalt der Internetseite www.eduqua.ch
- › Öffentlichkeitsarbeit
- › Erteilen allgemeiner Auskünfte über eduQa
- › Evaluation des Verfahrens, Controlling
- › Erfahrungsaustausch zwischen Institutionen und Zertifizierungsstellen

Mit der eigentlichen Durchführung des Zertifizierungsverfahrens sowie der Vergabe der eduQa-Zertifikate sind die **Zertifizierungsstellen** beauftragt.

Die Zertifizierungsstellen müssen die Anforderungen der Trägerschaft erfüllen und werden durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS-metas) zugelassen. Die SAS erfüllt im Rahmen von eduQa folgende Funktion:

- › Sie überwacht die Einhaltung der Verfahrensregeln
- › Sie kontrolliert und überwacht die Qualität der Zertifizierungsstellen und der eingesetzten Auditorinnen und Auditoren gemäss der internationalen Norm EN 45012 und der von der eduQa-Trägerschaft formulierten Kriterien

Als Bedingungen für eine Akkreditierung als Zertifizierungsstelle gelten insbesondere folgende Merkmale:

- › Unparteilichkeit und Unabhängigkeit bei der Beurteilung der Dossiers
- › Garantie für vertrauliche Behandlung der Dossiers
- › Festlegung von Rechtsmittelmöglichkeiten, falls ein Zertifikat nicht vergeben werden kann

eduQa-Zertifikate werden gesamtschweizerisch anerkannt. Aus diesem Grund können Sie die Zertifizierungsstelle frei wählen. Eine aktuelle Liste der akkreditierten Zertifizierungsstellen ist auf der Internetseite www.eduqua.ch publiziert.

Die von Ihnen gewählte Zertifizierungsstelle ist Ihre direkte Kontaktstelle und Ihr Vertragspartner.

1.5 Wie lange ist ein Zertifikat gültig?

Ein eduQua-Zertifikat ist ab Datum der Ausstellung im Maximum drei Jahre gültig.

Ein Jahr und zwei Jahre nach der Zertifizierung erfolgt ein sogenanntes Zwischenaudit durch die Zertifizierungsstelle (siehe Kapitel 3: Jährliche Zwischenaudits).

Das eduQua-Zertifikat kann vor Ablauf der Geltungsdauer erneuert werden (siehe Kapitel 4: Rezertifizierung). Die Einhaltung des Rezertifizierungstermins obliegt den Institutionen. Es wird empfohlen, rechtzeitig mit der Zertifizierungsstelle in Kontakt zu treten.

Dreijahresrhythmus



Wenn auf eine Rezertifizierung verzichtet wird, erlischt das eduQua-Zertifikat nach Ablauf der Geltungsdauer (maximal drei Jahre). Die Institution darf sich in der Folge nicht mehr auf eduQua beziehen. Das eduQua-Label darf nicht mehr verwendet werden. Der Eintrag im zentralen Register der zertifizierten Institutionen (siehe www.eduqua.ch) wird gelöscht.

1.6 Wer gilt als Zertifizierungseinheit?

Grundsätzlich gilt: eduQua ist ein Zertifikat für **Institutionen**, nicht für Angebote oder Personen.

Jede Institution ist eine Zertifizierungseinheit. Bei grossen Institutionen kann es im konkreten Fall angezeigt sein, einzelne Abteilungen als separate Zertifizierungseinheiten zu definieren.

Institutionen mit einer Vielzahl unterschiedlicher Angebote

Abteilungen grosser Institutionen mit einheitlichen Angeboten, Programmen, Führungsstruktur und Qualitätsmanagement (QM) können sich grundsätzlich, auch wenn sie überkantonal sind, als Einheit zertifizieren lassen.

Abteilungen zertifizieren separat,

- › wenn die Gesamteinstitution nicht zertifiziert
- › wenn die Organisationsformen unterschiedlich sind (dezentrale Führungsstrukturen)
- › wenn sie ein eigenes QM-System einsetzen, das sich vom QM-System der Gesamteinstitution unterscheidet (dezentrale Evaluationssysteme)
- › wenn sie eigene Angebote entwickeln und überprüfen (dezentrale Angebote)
- › wenn kein Austausch mit zertifizierten Abteilungen oder der zertifizierten Gesamteinstitution stattfindet, der eine Breitenwirkung von eduQua erwarten liesse

Der Entscheid, ob eine Abteilung separat zertifizieren muss / kann, liegt bei der Zertifizierungsstelle. In kritischen Fällen hat die Geschäftsstelle die Entscheidungskompetenz.

Grösseren Institutionen wird empfohlen, auf freiwilliger Basis mehrere Angebote prüfen zu lassen (z.B. aus verschiedenen Angebotsbereichen).

Einzelpersonen

Grundsätzlich steht eduQua allen juristischen Personen offen. Eine Zertifizierung von Einzelfirmen ist aber nicht in jedem Fall sinnvoll. Einzelpersonen sollen insbesondere unter folgenden Umständen nicht zertifizieren:

- › Sie arbeiten im konkreten Auftrag einer zertifizierten Institution
- › Das QM und die Kursorganisation wird durch die Auftrag gebende Institution besorgt. Leitfragen: Wer bestimmt Kursziele resp. den Inhalt? Wer macht die Kursorganisation, den Preis, die Werbung resp. die Information?

Der konkrete Entscheid, ob eine Einzelperson zertifizieren **muss** liegt bei der Institution, die das betreffende Angebot in Auftrag gibt. Der Entscheid, ob eine Einzelperson zertifizieren **kann** liegt bei der Zertifizierungsstelle.

1.7 Was kostet ein eduQua-Zertifikat?

Der Preis für ein drei Jahre gültiges eduQua-Zertifikat beträgt **CHF 3'050.– (exkl. MwSt)**. Der Betrag wird durch die Zertifizierungsstelle erhoben. Sie leitet davon CHF 300.– an die Geschäftsstelle eduQua weiter, die damit ihre Dienstleistungen finanziert.

Im Preis inbegriffen sind alle Leistungen der Zertifizierungsstelle (Zertifizierung, Zwischenaudits), die sich im üblichen Rahmen bewegen. Erheblicher Zusatzaufwand wird von den Zertifizierungsstellen zu folgenden Tarifen verrechnet:

AuditorInnen, ExpertInnen	CHF 160.– / Std. (exkl. MwSt)
Administration	CHF 120.– / Std. (exkl. MwSt)

Zusatzleistungen der Zertifizierungsstelle (z.B. für die eventuell vereinbarte Prüfung weiterer Angebote, s. Kapitel 1.6) werden ebenfalls nach dem oben genannten Stundentarif verrechnet.

1.8 Gibt es Äquivalenzen zu eduQua?

Institutionen, die bereits ein anderes zertifizierbares Qualitätsmanagementsystem einsetzen und entsprechende Zertifikate besitzen, erhalten nicht automatisch das eduQua-Zertifikat.

Weitere Auskünfte erteilen die Zertifizierungsstellen.

1.9 Weitere Fragen?

Auf der Internetseite www.eduqua.ch finden Sie unter der Rubrik FAQ Antworten auf die meistgestellten Fragen über eduQua.

2 Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

Das eduQua-Zertifizierungsverfahren verlangt von den Institutionen das Zusammenstellen eines Dossiers, in dem die Institution und ein stellvertretendes Angebot entlang vorgegebener Prüfpunkte dokumentiert werden.

Das Zertifizierungsverfahren erfolgt zunächst auf dokumentarischem Weg, d.h. Ihre Institution wird aufgrund des eingereichten Dossiers beurteilt. Anschliessend findet ein Besuch vor Ort durch den Auditor / die Auditorin statt. Dieses sogenannte Audit vor Ort dient der Klärung oder Vertiefung gewisser Fragestellungen und kann auch einen Unterrichtsbesuch beinhalten.

Wie sieht der Ablauf des Zertifizierungsverfahrens im Detail aus?

2.1 Anmeldung bei einer Zertifizierungsstelle

Nehmen Sie bitte mit einer Zertifizierungsstelle Kontakt auf und lassen Sie sich deren Anmeldeunterlagen zustellen. Eine Liste mit allen Zertifizierungsstellen finden Sie auf der Internetseite www.eduqua.ch.

Die von Ihnen gewählte Zertifizierungsstelle ist Ihre direkte Kontaktstelle und Ihr Vertragspartner.

Die Zertifizierungsstelle schickt Ihnen ein Anmeldeformular. Retournieren Sie bitte das ausgefüllte und unterzeichnete Anmeldeformular zusammen mit einem Prospekt Ihrer Institution sowie allen Angeboten des laufenden Jahres.

2.2 Auswahl eines Angebots

Aufgrund der Anmeldeunterlagen und insbesondere der beiliegenden Prospekte und Angebote wählt die Zertifizierungsstelle das als Stichprobe zu prüfende Angebot aus. Es wird ein repräsentatives Angebot aus dem wichtigsten Aktivitätsbereich der Institution ausgewählt. Anschliessend informiert Sie die Zertifizierungsstelle über die getroffene Auswahl, damit Sie das Dossier für die Zertifizierung vorbereiten können.

2.3 Zusammenstellen des Dossiers

Sämtliche Unterlagen, die Sie zum Zusammenstellen des Dossiers benötigen, d.h. die Formulare sowie die konkreten Anleitungen, finden Sie im **Teil II** dieses Handbuchs.

2.4 Einreichen des Dossiers

Sie erleichtern dem Auditor / der Auditorin die Arbeit, wenn Sie die Dokumente in der vorgesehenen Reihenfolge zusammenstellen und nummerieren. Zur Gestaltung Ihres Dossiers bestehen keine Vorgaben. Ein vollständiges Dossier besteht aus vier Teilen:

1. Titelblatt
2. Selbstevaluation
3. Dokumentation der Institution, bestehend aus: Liste der Beilagen, Beilagen 1-15
4. Dokumentation eines Angebots, bestehend aus: Liste der Beilagen, Beilagen A1-A10

2.5 Prüfung des Dossiers durch den Auditor / die Auditorin

Das Dossier wird zunächst auf seine Vollständigkeit hin untersucht. Falls schwere Mängel bestehen, wird das Dossier als Ganzes zur Vervollständigung zurückgeschickt.

Vollständige Dossiers werden detailliert geprüft und beurteilt. Der Auditor / die Auditorin notiert Kommentare zu den einzelnen Prüfungsinhalten und formuliert entsprechende Empfehlungen bzw. Auflagen.

2.6 Audit vor Ort

Im Anschluss an die Dokumentenprüfung wird der Auditor / die Auditorin mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um einen Termin für ein Audit vor Ort zu vereinbaren. Aufbauend auf den (Zwischen-) Ergebnissen der Dokumentenprüfung wird er / sie bestimmte Themen vertiefen, weitere Informationen verlangen und / oder erste Verbesserungshinweise geben. Das Audit vor Ort kann auch einen Unterrichtsbesuch beinhalten.

2.7 Auditbericht und Entscheid

Der Auditbericht stellt das Ergebnis des Zertifizierungsverfahrens zuhanden der Institution dar. Er bezieht sich auf die sechs eduQua-Qualitätskriterien (s. Kapitel 5) und berücksichtigt sowohl die Prüfungsinhalte der Institution wie auch des ausgewählten Angebots. Der Bericht deckt zwei Themenbereiche ab:

1. Entscheid:

- › Zertifikat ohne Auflagen erteilt
- › Zertifikat mit Auflagen erteilt (aufgrund leichter Mängel); Nennung der Auflagen
- › Zertifikat nicht erteilt (aufgrund schwerwiegender Mängel); Nennung der Mängel

2. Bemerkungen zu den Prüfungsinhalten, Verbesserungshinweise

Eine darüber hinaus reichende, formale Vorgabe für den Auditbericht gibt es nicht.

Bei ablehnendem Entscheid besteht die Möglichkeit, Rekurs einzulegen. Die Rekursinstanz ist im Reglement der Zertifizierungsstelle festgelegt.

3 Jährliche Zwischenaudits

Ein Jahr und zwei Jahre nach der Zertifizierung erfolgt ein Zwischenaudit (s. a. Grafik S. 7). Die beiden Zwischenaudits sind im Grundpreis inbegriffen. Erheblicher Zusatzaufwand kann von den Zertifizierungsstellen verrechnet werden.

3.1 Ziel der Zwischenaudits

Ziel der Zwischenaudits ist die Beantwortung folgender Fragen:

- › Welche wichtigen Veränderungen haben in der Institution statt gefunden?
- › Werden die eduQua-Mindeststandards weiterhin eingehalten?
- › Falls noch Auflagen bestehen: Sind sie erfüllt?
- › Betreibt die Institution weiterhin aktiv Qualitätsentwicklung?

3.2 Durchführung auf schriftlichem Weg oder vor Ort

Das Zwischenaudit erfolgt auf der Basis durch die Institution zusammengestellter Dokumente. Der Auditor / die Auditorin kann das Zwischenaudit auch vor Ort durchführen.

Die Ergebnisse der Zwischenaudits werden in einem Kurzbericht mitgeteilt.

4 Rezertifizierung

4.1 Termine

Ein eduQua-Zertifikat hat eine Geltungsdauer von maximal drei Jahren. Es kann vor Ablauf der drei Jahre erneuert werden (Rezertifizierung). Es obliegt der Verantwortung der Institutionen, auf die Einhaltung des Rezertifizierungstermins zu achten. Es wird empfohlen, frühzeitig mit der Zertifizierungsstelle Kontakt aufzunehmen.

Die Wahl der Zertifizierungsstelle steht der Institution für die Durchführung des Rezertifizierungsverfahrens wiederum frei.

4.2 Inhalte, Vorgehen, Kosten

Die Inhalte, das konkrete Vorgehen und die Kosten der Rezertifizierung entsprechen der einer Erstzertifizierung. Einzige Ausnahme: Wo möglich, wird ein anderes Angebot geprüft.

4.3 Verzicht

Selbstverständlich kann auf eine Rezertifizierung verzichtet werden.

Wenn auf eine Rezertifizierung verzichtet wird, erlischt das eduQua-Zertifikat nach Ablauf der Geltungsdauer (maximal drei Jahre). Die Institution darf sich in der Folge nicht mehr auf eduQua beziehen. Das eduQua-Label darf nicht mehr verwendet werden. Der Eintrag im zentralen Register der zertifizierten Institutionen (siehe www.eduqua.ch) wird gelöscht.

5 Aufbau des Verfahrens

5.1 Das Qualitätsverständnis

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren wird die Qualität der **Institution und eines ausgewählten Angebots** beurteilt. Es wird davon ausgegangen, dass eine Institution mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder „Produkte“ erbringt. Deshalb wird die Qualität der Angebote nur stichprobenweise beurteilt.

Neben der Beurteilung der Institution sowie des ausgewählten Angebots soll das Verfahren den Institutionen auch **Anstöße zur Qualitätsentwicklung** geben. Dies wird einerseits durch die periodische Erneuerung der eduQua-Zertifizierung und durch regelmässige Zwischenaudits angestrebt. Andererseits erhalten die Institutionen von der Zertifizierungsstelle zum Abschluss des Zertifizierungsverfahrens einen Bericht mit Verbesserungshinweisen.

5.2 Die sechs eduQua-Qualitätskriterien

eduQua definiert sechs Elemente, die für die Qualität einer Institution als entscheidend erachtet werden: Das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das eingesetzte Personal (Ausbildende), der Lernerfolg sowie die Art und Weise der Qualitätssicherung und -entwicklung. Daraus wurden sechs eduQua-Qualitätskriterien abgeleitet, welche die Grundlage des Zertifizierungsverfahrens bilden:



1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen



2. Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden



3. Transparente Darstellung der Angebote und pädagogischen Leitideen



4. Kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung



5. Engagierte Ausbildende, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind



6. Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung

5.3 **Indikatoren, Mindeststandards und Quellen**

Die Umsetzung der sechs Qualitätskriterien in einer Institution wird anhand von **Indikatoren** festgestellt, die als Merkmale für Qualität gelten.

Mindeststandards legen fest, wie gut die Merkmale mindestens entwickelt sein sollten, d.h. in welchem Ausmass die Qualitätskriterien erreicht sein müssen. Da unterschiedlichste (Weiterbildungs-) Institutionen für die eduQwa-Zertifizierung nach bestimmten Indikatoren und Standards beurteilt werden sollen, wurden eine Liste mit möglichen Indikatoren geschaffen und Mindeststandards festgelegt. Im Rahmen der eigenen Qualitätsentwicklung sollte jede Institution die generellen Qualitätsansprüche umsetzen und für sich selbst angepasste Indikatoren und Mindeststandards formulieren. Im Rahmen des eduQwa-Zertifizierungsverfahrens werden jedoch nur die Mindeststandards geprüft.

Der konkrete Nachweis der Erfüllung der Mindeststandards durch die Institution erfolgt durch Dokumente, so genannte **Quellen**, die die Umsetzung der Mindeststandards in der Institution belegen. eduQwa schlägt eine Reihe von möglichen Quellen vor.

Im Anhang finden Sie eine Übersicht über die sechs eduQwa-Qualitätskriterien und die ihnen zugeordneten Indikatoren, Mindeststandards und Quellen. Abgeleitet aus den sechs Qualitätskriterien folgen mögliche Indikatoren und die verlangten Mindeststandards. Mittels geeigneter Quellen wird die Einhaltung der Mindeststandards, d.h. die geforderte Umsetzung der Qualitätskriterien belegt.

5.4 **Dokumentation entlang eines Qualitätszyklus**

Auf der Grundlage der sechs oben formulierten eduQwa-Qualitätskriterien, der Indikatoren und der Mindeststandards wurde abgeleitet, welche Dokumente eine Bildungsinstitution für die Zertifizierung zusammenstellen muss.

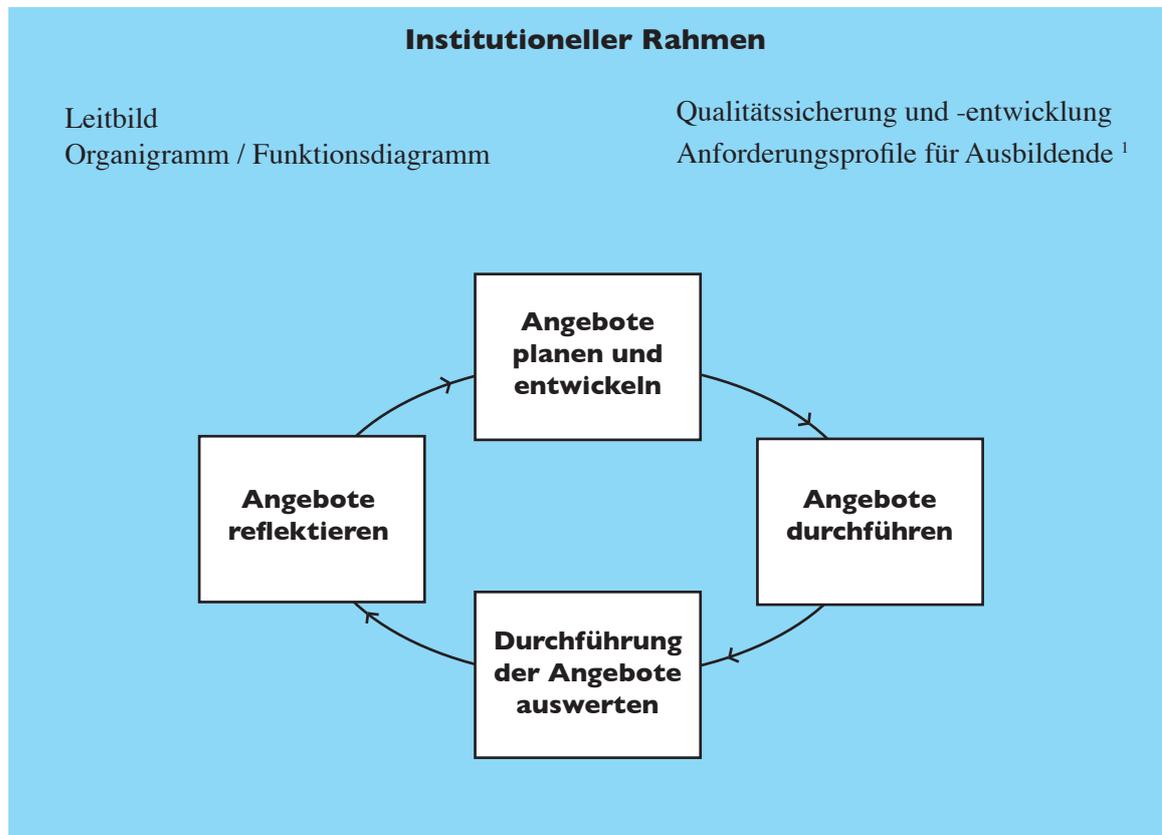
Die verlangten Dokumente können in einen allgemeinen Qualitätszyklus eingeordnet werden, der in jeder Institution als Minimum realisiert sein sollte. Dieser Zyklus beinhaltet vier Schritte, die im Alltag einer jeden Institution vorkommen:

Angebote werden **geplant** (und entwickelt), **durchgeführt**, die Durchführung wird **ausgewertet** und die Erfahrungen die man dabei gemacht hat, werden **reflektiert** und fliessen wiederum in die nächste Planung ein.

Diese Aktivitäten sind in einen institutionellen Rahmen eingebettet, denn sie erfolgen vor dem Hintergrund länger gültiger Vorgaben wie Leitbild, Qualitätssystem, Organigramm resp. Funktionsdiagramm, Anforderungsprofil für Auszubildende (bei Arbeitsmarktlichen Massnahmen z.T. auch an Personen in Anleitungs- oder Betreuungsfunktion), etc.

Der geschilderte allgemeine Qualitätszyklus lässt sich wie folgt als Schema darstellen:

Allgemeiner Qualitätszyklus als Grundlage für die eduQua-Zertifizierung



eduQua verlangt für die Dokumentation Ihrer **Institution** Dokumente (Quellen) zu den vier dargestellten Qualitätsschritten wie auch zum institutionellen Rahmen. Im Teil II, Kapitel 3 finden Sie eine konkretisierte Variante dieses Schemas, wo alle Prüfungsinhalte über die Institution eingetragen sind (S. 18).

Auch die Dokumentation des **ausgewählten Angebots** erfolgt nach demselben Grundschemata (Kapitel 4 von Teil II, S. 36).

¹ **AMM:** Auch Personen in Anleitungs- und Betreuungsfunktionen

Teil 2 - Anleitung zum Zusammenstellen des Dossiers

Für die eduQua-Zertifizierung muss ein Dossier eingereicht werden, in dem die Institution und das ausgewählte Angebot entlang eines vorgegebenen Rasters dokumentiert werden. Nachfolgend finden Sie eine detaillierte Anleitung für das Zusammenstellen der einzelnen Dokumente. Die Anleitung enthält sämtliche Unterlagen, die Sie zum Zusammenstellen des Dossiers benötigen, d.h. die konkreten Beschreibungen der einzelnen Beilagen. Sie nimmt den Aufbau des Dossiers vorweg und ist in vier Teile gegliedert:

1. Titelblatt des Dossiers
2. Selbstevaluation
3. Dokumentation der Institution
4. Dokumentation eines Angebots

Bitte beachten Sie: Die für die Dokumentation der Institution und des Angebots verlangten Unterlagen überschneiden sich zum Teil. Verschiedentlich genügen deshalb Verweise von einer Beilage auf eine andere. Im Handbuch wird jeweils auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht.

Diese Vereinfachung können Sie besonders gut nutzen, wenn Sie in der Dokumentation der Institution – wo immer möglich – das ausgewählte Angebot als Beispiel verwenden.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

I. **Titelblatt des Dossiers**

Name der Institution:

Adresse:

Kontaktperson für die Zertifizierung:

Tel. / Fax / Email:

Definition der Zertifizierungseinheit: (z.B. ganze Institution, Abteilung, etc.)

Tätigkeitsbereiche der Zertifizierungseinheit:

- Berufliche Weiterbildung
- Allgemeine Weiterbildung
- Arbeitsmarktliche Massnahmen

Inhaltliches Spektrum der Angebote: (z.B. Sprache, Gestaltung, Beschäftigung, etc.)

Ausgewähltes Angebot:

Inhalt des vollständigen Dossiers:

- Titelblatt des Dossiers
- Selbstevaluation: Beilage 0
- Dokumentation der Institution, bestehend aus: Liste der Beilagen, Beilagen 1-15
- Dokumentation eines Angebots, bestehend aus: Liste der Beilagen, Beilagen A1-A10

2. Selbstevaluation (Beilage 0)

Zweck der Selbstevaluation

Die Selbstevaluation soll Ihnen als Einstieg in das Zusammenstellen des Dossiers dienen. Sie gibt Ihnen Gelegenheit, sich mit den eduQua-Qualitätskriterien vertraut zu machen, auf denen das ganze Verfahren aufbaut. Eine Beschreibung des Aufbaus des Verfahrens und der verwendeten Konzepte (Qualitätskriterien, Mindeststandards, Indikatoren, Quellen) finden Sie im Teil I, Kapitel 5.3 auf Seite 13. Die Kenntnis der Qualitätskriterien wird es Ihnen erleichtern, sich beim Zusammenstellen des Dossiers zurechtzufinden und die inhaltlichen Forderungen des Verfahrens nachzuvollziehen. Dadurch wird der interne Nutzen der Zertifizierung für die Qualitätsentwicklung Ihrer Institution erhöht.

In zweiter Linie gibt Ihre Selbstevaluation den Auditorinnen und Auditoren wichtige Hinweise darüber, wie Ihre Institution die eduQua-Qualitätskriterien umsetzt und wie gut sie bereits implementiert sind.

Inhalt der Selbstevaluation

Die Selbstevaluation dreht sich um folgende Fragestellungen:

- › Inwiefern werden die sechs eduQua-Kriterien in Ihrer Institution bereits umgesetzt?
- › An welchen Indikatoren erkennen Sie das?

Bitte zeigen Sie für jedes der sechs eduQua-Qualitätskriterien auf der **Ebene der Indikatoren** konkret auf, wie Sie erkennen, dass die Kriterien bereits umgesetzt werden. Die Übersicht im Anhang des Handbuchs listet für jedes Kriterium **mögliche** Indikatoren auf, die Ihnen als Anregung dienen können.

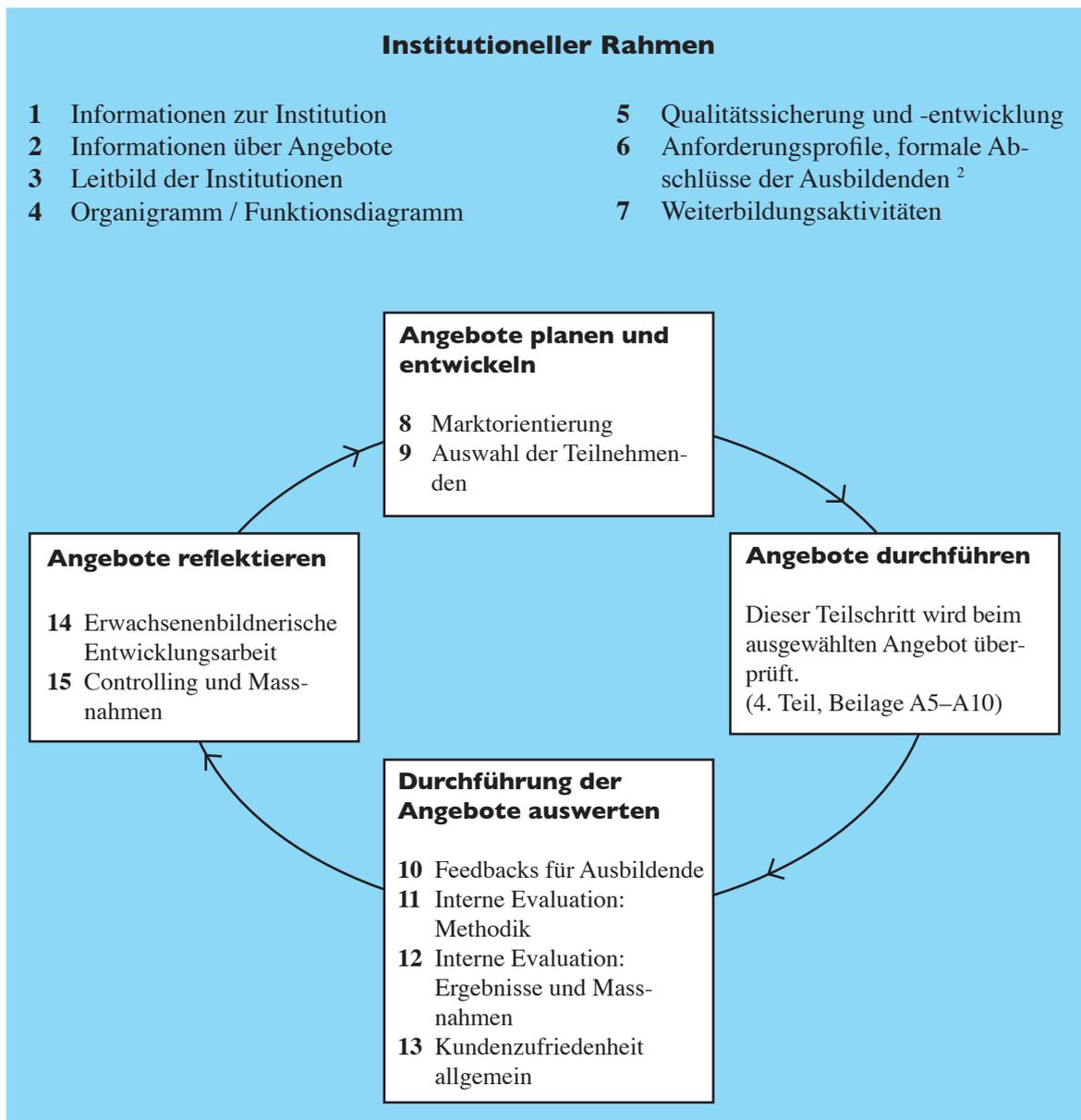
Die nachfolgende Tabelle soll Ihnen die Orientierung erleichtern. Für jedes eduQua-Kriterium wird auf die Beilagen des Dossiers hingewiesen, die sich auf das Kriterium beziehen. Am Inhalt der Beilagen erkennen Sie, an welchen Mindeststandards die Umsetzung des Kriteriums gemessen wird, und welche Quellen jeweils als Belege verlangt werden.

Kriterium 1:	Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen	Beilage 1, 2, 8, 11, 13, 15, A3
Kriterium 2:	Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden	Beilagen 2, A5-A10
Kriterium 3:	Transparente Darstellung der Angebote und pädagogischen Leitideen	Beilagen 1-3, 13, A1
Kriterium 4:	Kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung	Beilagen 1, 2, 8, 9, 11, A1, A3-A6
Kriterium 5:	Engagierte Auszubildende, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind	Beilagen 6, 7, 10, 14, A2
Kriterium 6:	Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung	Beilagen 3-5, 11-15

3. Dokumentation der Institution

Für die Dokumentation auf der Ebene Institution wird eine Zusammenstellung von 15 Beilagen verlangt. Jede Beilage thematisiert einen bestimmten Prüfungsinhalt. Eine Beilage kann dabei aus einem Einzeldokument oder einer Vielzahl von Dokumenten bestehen. In der nachfolgenden Grafik sind die Beilagen 1 – 15 zur Übersicht in den institutionellen Qualitätszyklus eingeordnet. Die Grafik ist als Orientierungshilfe beim Zusammenstellen der diversen Dokumente über Ihre Institution gedacht.

Allgemeiner Qualitätszyklus als Grundlage für die Dokumentation der Institution



² **AMM:** Auch Personen in Anleitungs- und Betreuungsfunktionen

3.1 Liste der Beilagen zur Institution

Die nachfolgende Liste enthält dieselben Beilagen wie die Übersichtsgrafik. Sie soll Ihnen erleichtern, Ihr Dossier auf seine Vollständigkeit zu überprüfen. Zudem können Sie Hinweise für den Auditor / die Auditorin machen. Den vollen Wortlaut der sechs eduQua-Kriterien, auf die sich die Beilagen beziehen finden Sie auf den Seiten 12 und 17 oder im Anhang.

Beilagen	Kriterien	Hinweise für AuditorIn
1	Informationen zur Institution	1, 3, 4
2	Informationen über Angebote	1, 3, 4
3	Leitbild der Institution	3, 6
4	Organigramm / Funktionsdiagramm	6
5	Qualitätssicherung und -entwicklung	6
6	Anforderungsprofile, Abschlüsse	5
7	Weiterbildungsaktivitäten	5
8	Marktorientierung	1, 4
9	Auswahl der Teilnehmenden	4
10	Feedbacks für Auszubildende	5
11	Interne Evaluation: Methodik	1, 2, 4, 6
12	Interne Evaluation: Ergebnisse und Massnahmen	6
13	Kundenzufriedenheit allgemein	1, 3, 6
14	Erwachsenenbildnerische Entwicklungsarbeit	5, 6
15	Controlling und Massnahmen	1, 2, 6

3.2 **Beilagen Institution (1 – 15)**

Nun folgt eine detaillierte Anleitung zum Zusammenstellen der einzelnen Beilagen über Ihre Institution. Jede Seite der Anleitung entspricht einer Beilage und hat einen Prüfungsinhalt zum Thema. Jeder Prüfungsinhalt wird beschrieben und mit Hintergrundinformationen oder Hinweisen zur Bearbeitung ergänzt. Die folgenden Piktogramme bedeuten:



Fragen mit Bezug auf die sechs eduQua-Qualitätskriterien



Hintergrundinformationen, Schwerpunkte der Bewertung



Hinweise zur Bearbeitung, inhaltliche Beschreibung der Beilage

Die konkreten Unterlagen, die Sie zusammenstellen und einreichen müssen, werden jeweils am Seitenende der **Beilage** in Form einer Checkliste wiederholt. Diese Unterlagen sind die **Quellen**, anhand derer der Auditor / die Auditorin überprüfen wird, inwiefern Ihre Institution die von eduQua verlangten Mindeststandards der sechs eduQua-Kriterien erfüllt. Eine Beilage kann aus mehreren Dokumenten bestehen. Bitte nummerieren Sie die Beilagen gut sichtbar.

Die 15 Beilagen über die Institution bilden zusammen mit der Übersichtsliste den 3. Teil des Dossiers. Die Anleitungen selber müssen Sie nicht einreichen.

Informationen zur Institution



Wird aus dem Informationsmaterial ersichtlich, ob ein bestimmter Bildungsbedarf befriedigt werden kann?

Sind die Angebote und eventuell die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt?

Lässt das Informationsmaterial auf eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung schliessen?



Die Prospekte und Ausschreibungen, der Internetauftritt etc. sollen potenziellen Teilnehmenden resp. zuweisenden Stellen ein möglichst treffendes Bild Ihrer Institution vermitteln.

Gute Unterlagen enthalten Aussagen zu folgenden Punkten:

- › Tätigkeitsbereich und Zielsetzung Ihrer Institution
- › Zielgruppen
- › Grösse (Kundschaft, Angestellte)
- › Trägerschaft, Geschichte, Bedeutung
- › Ansprechpersonen und Verantwortliche
- › Geschäftsbedingungen



Bitte legen Sie alle Informationen über Ihre Institution bei, die Sie Ihrem Kundenkreis oder zuweisenden Stellen zur Verfügung stellen. Eventuell kann es sinnvoll sein, weitere Informationen anzufügen, die den Auditor / die Auditorin von Nutzen sein können.

Informationen über die Angebote und Dienstleistungen Ihrer Institution sind Thema der Beilage 2. Falls Ihre Unterlagen eine Trennung der beiden Aspekte nur mühsam erlauben, können Sie die beiden Beilagen 1 und 2 zusammenfassen und für den Auditor / die Auditorin einen Vermerk anbringen.

Checkliste für Dokumentation

- Informationen zur Institution

Information über Angebote

Verwandt mit Beilage A1



Wird aus dem Informationsmaterial ersichtlich, ob ein bestimmter Bildungsbedarf befriedigt werden kann?

Sind die Angebote und eventuell die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt?

Lässt das Informationsmaterial auf eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung schliessen?



Die Prospekte, Ausschreibungen, Anmeldeunterlagen, der Internetauftritt etc. sollen potenzielle Teilnehmende resp. zuweisende Stellen möglichst klar über die Inhalte Ihrer Angebote, die Zielgruppen, Durchführungszeiten, Kosten etc. informieren.

Querverweis: Bei der Dokumentation für das ausgewählte Angebot wird ebenfalls Informationsmaterial verlangt und detailliert geprüft (4. Teil des Dossiers: Informationsmaterial, Beilage A1). Dort finden Sie eine Liste mit den Stichworten, zu denen gutes Informationsmaterial über ein Angebot Auskunft geben sollte. Jene Liste ist auch hier massgeblich, insbesondere für Kurzbeschriebe.



Bitte stellen Sie die Prospekte und Ausschreibungen aller Angebote Ihrer Institution zusammen, die im laufenden Jahr angeboten werden. Gefragt sind hier nur Unterlagen, die tatsächlich an potentielle Teilnehmende resp. beratende oder zuweisende Stellen abgegeben werden.

Falls keine Prospekte der konkreten Angebote existieren, können stattdessen Kurzbeschriebe der Angebote beigelegt werden.

Querverweis: Das Informationsmaterial zum ausgewählten Angebot fügen Sie bitte der Beilage A1 bei, wo detailliertere Angaben verlangt werden.

Checkliste für Dokumentation

- Prospekte, Ausschreibungen, ev. Kurzbeschriebe

Leitbild der Institution



Sind die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt?
Ist ein Bewusstsein für Qualitätsentwicklung erkennbar?



Ein Leitbild belegt, dass die Institution richtungs- und zukunftsweisende Vorstellungen hat.
Generell werden an ein Leitbild folgende Anforderungen gestellt:

- › Das Leitbild zeigt auf, wie sich die Institution selber versteht
- › Es ist realistisch und wandlungsfähig
- › Das Leitbild ist gut strukturiert, kurz und prägnant; Ein Leitbild ist in der Regel in „Wir“-Form geschrieben; Es bezieht Position
- › Das Leitbild wird intern bekannt gemacht

Ein Leitbild enthält in der Regel Aussagen zu folgenden Punkten:

- › Auftrag der Institution, Leistung / Angebot der Institution
- › Was ist Ihr Verständnis von Erwachsenenbildung?
- › Was sind die pädagogischen Grundsätze?
- › Wie ist Ihr Menschenbild?
- › Betriebskultur, Haltung, Leitideen
- › Kundenorientierung
- › Ansprüche, Ziele, Zukunftsperspektiven
- › Qualitätsverständnis und -ziele
- › Wer hat das Leitbild verabschiedet? Wann ist es in Kraft getreten?



Bitte legen Sie das Leitbild Ihrer Institution bei.

Checkliste für Dokumentation

- Leitbild

Organigramm / Funktionsdiagramm



Sind die Grundlagen für die Qualitätssicherung und -entwicklung geschaffen?



Die Organisationsform der Institution ist ein wichtiges Element in der Qualitätssicherung, da sie einen direkten Einfluss auf das Rollenverständnis und die Rollenwahrnehmung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat.

Mit dem Organigramm wird die Gesamtstruktur der Institution – meist stark vereinfacht – dargestellt. Ein gutes Organigramm ist massgeschneidert und zeigt auf,

- › welche Organisationsform sich die Institution gegeben hat
- › welche Verantwortungs- und Kompetenzbereiche festgelegt sind
- › mit wie viel Stellenprozenten sie dotiert sind
- › welchen Platz die einzelnen Funktionen innerhalb der Gesamtstruktur einnehmen, d.h. wie sie hierarchisch eingegliedert sind
- › wann das Organigramm freigegeben und wann es in Kraft gesetzt wurde



Bitte legen Sie das Organigramm Ihrer Institution bei. Wenn Ihre Institution weniger als drei Mitarbeitende zählt, müssen Sie kein Organigramm einreichen.

Statt eines Organigramms kann auch ein Funktionsdiagramm abgegeben werden.



Stellenbeschriebe oder Pflichtenhefte müssen auf jeden Fall eingereicht werden.

Checkliste für Dokumentation

- Organigramm, Funktionsdiagramm
- Stellenbeschriebe, Pflichtenhefte

Qualitätssicherung und -entwicklung



Ist ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?



Die Qualitätssicherung und -entwicklung einer Institution kann entweder durch den Einsatz eines anerkannten Qualitätsmanagementsystems (QM-System) oder durch eigene Qualitätssicherungsinstrumente erfolgen.

Beachten Sie bitte, dass in dieser Beilage das übergeordnete Qualitätsdenken auf institutioneller Ebene aufgezeigt werden soll. Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit etc. sind konkrete Anwendungen davon und werden in anderen Beilagen dokumentiert. An dieser Stelle interessiert das Gesamtkonzept.



Falls Sie ein zertifizierbares QM-System anwenden, genügt es, wenn Sie eine Kopie des Zertifikats einreichen. Die eduQua-Auditorinnen und -Auditoren begrüßen es, wenn Sie auch eine Kopie des letzten Auditberichts beilegen.



Falls Ihre Institution kein zertifizierbares QM-System anwendet, müssen Sie das Qualitätsverständnis Ihrer Institution aufzeigen. Die Dokumentation sollte mindestens folgende Fragen beantworten:

- › Was verstehen **wir** unter Qualität? Welche Kriterien betrachten wir als wichtig? Welchen Anspruch haben wir? (z.B. vom Leitbild abgeleitete Qualitätsziele)
- › **Wo stehen wir?** Praktizieren wir einen vollständigen Qualitätszyklus (s. Seite 14)?
 Welche Verfahren und Instrumente wenden wir an, um die Qualität zu messen und weiter zu entwickeln? Was kann uns der Prozess der eduQua-Zertifizierung nützen?
 Wer ist dafür verantwortlich, dass Massnahmen umgesetzt werden?
 Was unternehmen wir konkret, um Mitarbeitende in die Qualitätssicherung einzubeziehen und bei ihnen Akzeptanz für Untersuchungen und -massnahmen zu schaffen?
 Was unternehmen wir, um Aussenstehenden einen Einblick in die Qualität der Institution zu geben (z.B. Informationen über die Kundenzufriedenheit)?
 Wie stellen wir sicher, dass die Qualität der Institution ständig weiterentwickelt wird?
- › **Wo wollen wir hin?** (Eine realistische Zielsetzung oder Ideen für die nächsten 2-3 Jahre)
 Was unternehmen und planen wir, um dieses Ziel zu erreichen?
 Wie überprüfen wir die Erreichung des Ziels?

Bitte belegen sie Ihre Aussagen mit **Beispielen** (z.B. eingesetzte Instrumente, konkrete Ergebnisse, Protokolle von Sitzungen, an denen Massnahmen diskutiert wurden, Beschlüsse, Umsetzung von Massnahmen etc.). **Arbeiten Sie mit Verweisen auf andere Beilagen.**

Checkliste für Dokumentation

- Zertifikat des eingesetzten QM-Systems (falls vorhanden), ev. letzter Auditbericht
- Beschreibung des Qualitätsverständnisses: Konzept, Instrumente (falls kein zertifizierbares QM-System angewendet wird)

Anforderungsprofile, Abschlüsse

Verwandt mit Beilage A2

o

Sind die Auszubildenden fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand?

i

Kompetente Mitarbeitende sind Voraussetzung für die Erbringung qualitativ guter Leistungen. Anforderungsprofile für Auszubildende deklarieren den verlangten Standard und sollten mindestens folgende Punkte abdecken:

- › Ausbildungsabschlüsse zur fachlichen Qualifikation: z.B. Meister, HTL, HF, FH, Uni, ...
- › Fachliche Erfahrung: z.B. Anzahl Praxisjahre im Fachgebiet, Führungserfahrung, ...
- › Fachliche Weiterbildungen
- › Ausbildungsabschlüsse zur pädagogischen Qualifikation: z.B. SVEB oder analog, ...
- › Unterrichtserfahrung: z.B. Dauer, Stufe, Fachbereich, ...
- › Methodisch-didaktische Weiterbildungen
- › Sozialkompetenzen
- › Gewünschte Zusatzkenntnisse: z.B. Sprachen, Fertigkeiten, ...
- › Erwartetes Engagement für den Unterricht sowie die Institution

Für die eduQua-Zertifizierung muss jede Institution ausweisen, dass ihre Auszubildenden insgesamt gewisse **Mindestqualifikationen** erfüllen. Alle Auszubildenden sollten einen formellen Abschluss im Fachgebiet besitzen, in dem sie ausbilden. Zusätzlich müssen sie über eine erwachsenenbildnerische Kompetenz verfügen. In der Praxis kommen für die erwachsenenbildnerischen Qualifikationen der Auszubildenden auf institutioneller Ebene folgende Mindeststandards zur Anwendung:

Personen, die mehr als 150 Std. pro Jahr ausbilden:

- › Mindestens 10% resp. mindestens 1 Person muss im Besitze eines SVEB 1 – Zertifikates (oder analog) sein. Wird dieser Mindeststandard nicht erfüllt, muss die Institution von einer geeigneten pädagogisch qualifizierten Person (z. B. mit Eidg. Fachausweis Ausbilder oder analog) begleitet werden.
- › Die Institution muss sich formell verpflichten, dass spätestens bis zur nächsten Rezertifizierung (d.h. im Normalfall innerhalb von drei Jahren) alle betroffenen Personen im Besitze eines SVEB 1 – Zertifikates (oder analog) sein werden. Bei Nichterfüllung kann die Erneuerung des Zertifikates verweigert werden.

Personen, die weniger als 150 Std. pro Jahr ausbilden:

- › Wenn die Institution Personen beschäftigt, die weniger als 150 Stunden pro Jahr ausbilden, muss sie von einer geeigneten pädagogisch qualifizierten Person (z. B. mit Eidg. Fachausweis Ausbilder oder analog) begleitet werden, die den Austausch über didaktisch-methodische Inhalte und die Förderung der erwachsenenbildnerischen Kompetenzen gewährleistet (s. auch Beilage 14).
- › Wenn die Institution mindestens 1 Person beschäftigt, die über ein SVEB 1 – Zertifikat (oder analog) verfügt, kann die Erfüllung dieses Mindeststandards zurückgestellt werden. Die Institution muss sich dabei formell verpflichten, den Mindeststandard spätestens bis zur nächsten Rezertifizierung zu erfüllen. Bei Nichterfüllung kann die Erneuerung des Zertifikates verweigert werden.

→

Bitte legen Sie je ein Anforderungsprofil bei für die wichtigsten Angestelltengruppen, die inhaltlich an den Angeboten mitwirken und die Sie an Ihrer Institution unterscheiden: z.B. Lehrkräfte Hauptamt, Lehrkräfte Nebenamt, KursleiterInnen, ReferentInnen, Personen in Anleitungsfunktion, BetreuerInnen, etc.

→

Bitte legen Sie eine Liste aller Personen bei, die diese Funktionen ausüben. Bitte unterscheiden Sie dabei zwischen Personen, die über 150 Stunden resp. weniger als 150 Stunden ausbilden. Die Liste soll ihre Funktion sowie ihre formalen Abschlüsse im fachlichen und pädagogischen Bereich ausweisen. Je nach Aufgabe ist es sinnvoll, relevante nicht-formale Qualifikation anzugeben.

In der Beilage 7 wird eine Liste mit Weiterbildungsaktivitäten verlangt. Arbeiten Sie mit Verweisen. Beachten Sie bitte auch die Beilage A2.

Checkliste für Dokumentation

- Anforderungsprofil(e) für verschiedene Funktionen
- Liste der Auszubildenden: Funktion, Abschlüsse

Weiterbildungsaktivitäten



Halten sich die Ausbildenden durch fachliche und methodisch-didaktische Weiterbildungen auf dem neuesten Stand?



Die Weiterbildungsaktivitäten der Ausbildenden sollen deren fachliche, methodisch-didaktische und soziale Kompetenzen fördern. Idealerweise führt die Institution eine Planung der Weiterbildungsaktivitäten über eine bestimmte Zeitspanne.

eduQua verlangt, dass sich die Ausbildenden im fachlichen und / oder pädagogischen und / oder sozialen Bereich regelmässig, das heisst mindestens ein Mal pro Jahr intern oder extern weiterbilden. Dies muss auf übergeordneter Ebene (Leitung) sichergestellt werden. Die Institution führt zu diesem Zweck eine Liste, die alle absolvierten und geplanten internen und externen Weiterbildungsaktivitäten ausweist. Die Liste sollte im Minimum folgende Inhalte abdecken:

- › Name der Person
- › Titel der Weiterbildung(en)
- › Intern / extern
- › Art der Weiterbildung(en): fachlich, methodisch, pädagogisch, Sozialkompetenzen
- › Datum, Dauer
- › ev. Zertifikat(e)

Art und Umfang der Weiterbildungsaktivitäten sind nicht näher festgelegt. Der Auditor / die Auditorin beurteilt die Zweckmässigkeit und Angemessenheit aufgrund der Angebotspalette der Institution sowie dem Ausbildungsstand der Ausbildenden.



Bitte legen Sie eine Liste der von den Ausbildenden **im letzten Jahr** absolvierten (internen oder externen) Weiterbildungen bei.

Bei grösseren Institutionen genügt es, die Weiterbildungsaktivitäten der beim geprüften Angebot (4. Teil des Dossiers) engagierten Ausbildenden zu dokumentieren.

Checkliste für Dokumentation

- Liste der von den Ausbildenden im letzten Jahr absolvierten (internen oder externen) Weiterbildungen

o Entsprechen die Angebote dem (Bildungs-) Bedarf des Marktes?
Wird eine kundenorientierte Leistung erbracht?

i Gute Weiterbildungsangebote orientieren sich am Markt und sind am Puls der Nachfrage. Die Nachfrage wird erzeugt durch die individuellen **Bedürfnisse** der Menschen sowie dem **Bedarf** der Wirtschaft und der Gesellschaft.

Um die Marktorientierung Ihrer Institution zu beurteilen, wird überprüft:

1. Klarheit der Definition des Kundenkreises der Institution, Kenntnis der Mitbewerber
2. Methodisches Vorgehen bei der Markt- oder Bedarfsanalyse unter Berücksichtigung des Kundenkreises und der Mitbewerber oder (bei Institutionen, die keine solche Analyse durchführen) Informationsstand über die aktuelle Situation auf dem Arbeits- und Stellenmarkt

→ Bitte legen Sie eine Definition Ihres Kundenkreises und der Mitbewerber bei. Die Beschreibung sollte konkret aufzeigen:

- › Wer ist Ihre Kundschaft? Merkmale?
- › Wer sind Ihre Mitbewerber? Wodurch zeichnen sie sich aus? Merkmale?
- › Unterscheiden Sie sich von den Mitbewerbern? Wie?

→ Bitte dokumentieren Sie Ihr methodisches Konzept bei der Markt- oder Bedarfsanalyse **am Beispiel des ausgewählten Angebots** (vgl. Beilage A3).

Die Dokumentation sollte im Minimum folgende Inhalte abdecken und wo immer möglich **Belege** enthalten, die dem Auditor / der Auditorin erlauben, die Qualität der Methodik zu beurteilen:

- › Mit welchen Methoden nehmen Sie Markt- resp. Bedarfsanalysen vor? Welche Instrumente setzen Sie ein? Welche Daten erheben Sie? In welchem Rhythmus?
- › Welche externen Instanzen oder Quellen (z.B. Berufsverbände, Forschungsstellen, Indizes, Arbeitsmarktbehörden, etc.) wurden genutzt?
- › Aufgrund welcher Daten wurden welche Konsequenzen gezogen? (z.B. Streichung von Angeboten, Anpassungen, neue Angebote, Marketingoffensive etc.)
- › Werden zukünftige Entwicklungen auf dem Weiterbildungs- und Arbeitsmarkt im Angebot berücksichtigt?

Falls Ihre Institution die Markt- resp. Bedarfsanalyse nicht selber durchführt, sondern zum Beispiel die Arbeitsmarktbehörde, fordern Sie bitte deren Unterlagen an. Legen Sie sie bei und formulieren Sie bitte ein paar Gedanken zu den Aussagen der Unterlagen. Bitte dokumentieren Sie zudem Ihren Kenntnisstand der aktuellen Situation auf dem Arbeits- und Stellenmarkt.

Checkliste für Dokumentation

- Beschreibung des Kundenkreises und der Mitbewerber
- Dokumentation der Methodik zur Bedarfsanalyse, oder Dokumentation über den aktuellen Arbeits- und Stellenmarkt

Auswahl der Teilnehmenden

Verwandt mit Beilage A4



Kann eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente Leistungserbringung erwartet werden?



In der Regel überprüfen Weiterbildungsinstitutionen, ob die Interessierten für den betreffenden Kurs oder Lehrgang tatsächlich geeignet sind. Bei Arbeitsmarktlichen Massnahmen findet die Definition der Zielgruppen anhand der Vereinbarung zwischen der Arbeitsmarktbehörde und der Institution statt.

Um die Auswahlpraxis Ihrer Institution zu beurteilen, werden folgende Sachverhalte überprüft:

1. Methodisches Vorgehen und Verantwortlichkeiten bei der Auswahl (falls eine Auswahl stattfindet).
2. Klarheit der Definition der Voraussetzungen für die Teilnahme an einem Angebot und Überprüfbarkeit derselben. Ist diese Definition angepasst, eindeutig und verständlich?

Wenn Sie in dieser Beilage konsequent das ausgewählte Angebot als Beispiel verwenden und ausführlich dokumentieren, genügt bei der Beilage A4 ein Verweis.



Bitte liefern Sie eine Beschreibung des Auswahlkonzeptes Ihrer Institution. Sie sollte im Minimum folgende Inhalte abdecken:

- › Wie überprüfen Sie, ob die Teilnahmevoraussetzungen erfüllt sind (Verfahren)? Bitte beschreiben Sie das Verfahren und illustrieren Sie es am **Beispiel**.
- › Wer ist dafür zuständig, dass die Voraussetzungen eingehalten werden?
- › Gibt es ein ergänzendes Beratungsangebot für Interessierte?



Bitte dokumentieren Sie anhand des **Beispiels** die Definition der Voraussetzungen für den Besuch des Angebots.

Anmerkung: Für das ausgewählte Angebot wird zusätzlich eine Definition der Zielgruppe verlangt (Beilage A4). Sie kann auch bei dieser Beilage eingereicht werden.

AMM

Bitte legen Sie die Vereinbarung mit der Arbeitsmarktbehörde bei, die für das Angebot gültig ist.

Checkliste für Dokumentation

- Beschreibung des Auswahlverfahrens mit Beispiel (falls)
- Definition der Voraussetzungen (ev. inkl. Definition der Zielgruppe)
- AMM:** Vereinbarung mit Arbeitsmarktbehörde

Feedbacks für Ausbildende*

*Verwendung des Begriffs "Ausbildende" s. Seite 4



Werden das Engagement der Ausbildenden sowie ihre fachlichen, methodisch-didaktischen und sozialen Kompetenzen regelmässig vor Ort überprüft?



Direkte Feedbacks an Ausbildende können aufgrund von Besuchen Aussenstehender (Institutionsleitung, KollegInnen, Aufsichtsgremium, AMM: Arbeitsmarktbehörde, etc.) oder durch die Befragung von Teilnehmenden erfolgen. Die Feedbacks müssen regelmässig (mind. 1 Mal pro Durchführung des Angebots; bei Lehrgängen nicht erst am Schluss) stattfinden und in geeigneter, möglichst einheitlicher Form erfolgen. Es muss zudem sichergestellt sein, dass nötigenfalls Massnahmen zur Behebung von Missständen eingeleitet und durchgesetzt werden.

Um die Feedbackpraxis Ihrer Institution zu beurteilen, werden deshalb folgende Sachverhalte überprüft:

1. Besteht ein Feedbackkonzept? Welche Formen von Feedbacks werden praktiziert? Wie wird sichergestellt, dass nötigenfalls Massnahmen eingeleitet und deren Auswirkungen überprüft werden?
2. Werden Unterrichts- resp. Arbeitsplatzbesuche regelmässig durchgeführt? Von wem?
3. Werden differenzierte Instrumente eingesetzt, die auf das Leitbild abgestimmt sind?



Bitte dokumentieren Sie das Feedbackkonzept für Ausbildende Ihrer Institution (z.B. Rhythmus, Zeitpunkt, Themen, Zielsetzungen, Vorgehen).



Stellen Sie bitte eine Liste der im vergangenen Jahr erfolgten Unterrichts- resp. Arbeitsplatzbesuche zusammen. Geben Sie jeweils Funktion und Qualifikation des Besuchers oder der Besucherin an.



Legen Sie bitte die Instrumente bei, die für Unterrichts- resp. Arbeitsplatzbesuche (Merkblätter, Beobachtungsbogen, Checklisten etc.) und für Teilnehmerfeedbacks (z.B. Fragebogen) verwendet werden.

Bitte bezeichnen Sie die Instrumente, die beim ausgewählten Angebot für direkte Feedbacks an die Ausbildenden verwendet werden.

Checkliste für Dokumentation

- Feedbackkonzept
- Besuchsplan, inkl. Funktion und Qualifikation der Besucher
- Eingesetzte Instrumente

Interne Evaluation: Methodik

(am Beispiel des ausgewählten Angebots)

Verwandt mit Beilage A3



Ist das Bewusstsein (und Wissen) für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?



Es ist unabdingbar, sämtliche Angebote periodisch zu evaluieren. Die verschiedenen Evaluationsaktivitäten der Institution werden in einem Evaluationskonzept geregelt.

In dieser Beilage werden folgende Fragestellungen überprüft:

1. **Evaluationskonzept** Ihrer Institution: Was evaluieren Sie? Wie evaluieren Sie Ihre Angebote methodisch? Welche Hilfsmittel setzen Sie ein? Wie häufig? Etc.
2. **Umsetzung** des Konzepts am Beispiel der internen Evaluation des ausgewählten Angebotes. Welche Methodik kommt zum Einsatz?

Die Dokumentation der Methodik der Evaluation des ausgewählten Angebots kann sich am Qualitätszyklus orientieren (Planung, Durchführung, Auswertung und Reflexion):

- › **Planung:** Fragestellungen der Evaluation (z.B. Effizienz, Wirtschaftlichkeit, Kundenzufriedenheit, Nachhaltigkeit der Lernerfolgs, etc.); Messgrößen (z.B. Interessierte, Anmeldungen, Teilnehmende, finanzielle Aspekte, Teilnehmerfeedbacks, Unterrichtsbesuche, Prüfungserfolge, Infrastruktur, etc.); Durchführende Personen
- › **Durchführung:** Rhythmus, Zeitpunkt der Datenerhebung, Vorgehen, Evaluationsmethoden, Instrumente zur Datenerhebung (z.B. Fragebogen, Gesprächsleitfäden etc.)
- › **Auswertung:** Vorgehen: Wer, wann, wie? Umgang mit Ergebnissen? Gibt es ein standardisiertes Vorgehen?
- › **Reflexion:** (über die Evaluation selber, nicht die inhaltlichen Ergebnisse)
Was hat sich bei der Planung, Durchführung, Auswertung bewährt? Was soll bei der nächsten Evaluation anders werden? Wie?

Die Ergebnisse der Evaluation und die Umsetzung von Massnahmen, die anschliessend getroffen wurden, sind Gegenstand der Beilage 12.



Bitte dokumentieren Sie das Evaluationskonzept Ihrer Institution, inklusive der angewandten Methoden und der eingesetzten Instrumente.



Bitte reichen Sie den aktuellen Evaluationsbericht des ausgewählten Angebots ein und ergänzen Sie ihn nötigenfalls **mit Belegen und Beispielen**, die dem Auditor / der Auditorin erlauben, die eingesetzten Methoden und Instrumente zu beurteilen.

Checkliste für Dokumentation

- Dokumentation des Evaluationskonzepts
- Evaluation des ausgewählten Angebots: Methodik

Interne Evaluation: Ergebnisse und Massnahmen

(am Beispiel des ausgewählten Angebots)

Verwandt mit Beilage A3



Ist das Bewusstsein resp. Wissen für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?



Diese Beilage schliesst direkt an die Beilage 11 an, wo Sie das Evaluationskonzept Ihrer Institution und die Methodik der internen Evaluation des ausgewählten Angebots dokumentiert haben. Hier liegt das Augenmerk nun einerseits auf der Auswertung und den Ergebnissen der Evaluation, andererseits auf der Ableitung und Umsetzung von Massnahmen. Bitte beziehen Sie sich bei dieser Beilage auf das ausgewählte Angebot.

1. Auswertung und Ergebnisse:
 - › Wie wurden die erhobenen Daten ausgewertet? Durch wen? Wann?
 - › Zu welchen Ergebnissen führte die Evaluation?
 - › Wurden die Ergebnisse an die Teilnehmenden rückgemeldet? Durch wen?

2. Ableitung und Umsetzung von Massnahmen:
 - › Wann wurden die Ergebnisse überdacht?
 - › Welche Personengruppen waren beteiligt?
 - › Welche Konsequenzen / Massnahmen wurden abgeleitet? Aufgrund welcher Ergebnisse?
 - › Welche Massnahmen wurden umgesetzt? Wie?
 - › Wurden die Auswirkungen überprüft?



Bitte legen Sie die inhaltlichen Ergebnisse der jüngsten Evaluation des ausgewählten Angebots bei. Falls die Beilage 11 den Evaluationsbericht enthält, genügt hier eventuell ein Hinweis.



Bitte belegen Sie die Konsequenzen und Massnahmen, die von den Ergebnissen der internen Evaluation abgeleitet wurden. Bitte bezeichnen sie dabei jeweils die konkrete Datengrundlage.
Bitte legen Sie Nachweise für die Umsetzung jeder Massnahme und der Auswirkungen bei.



Falls keine Konsequenzen gezogen oder keine Verbesserungsmassnahmen getroffen wurden, ist eine Begründung notwendig.

Checkliste für Dokumentation

- Evaluation des ausgewählten Angebots: Ergebnisse
- Evaluation des ausgewählten Angebots: Massnahmen
- Begründung, falls keine Konsequenzen / Massnahmen

Kundenzufriedenheit allgemein



Entsprechen die Angebote dem Bildungsbedarf und den Bildungsbedürfnissen der Kundschaft?
Sind die Angebote und die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt?
Ist das Bewusstsein resp. Wissen für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?



Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden ist eines der wichtigen Masse für die Einschätzung der Qualität erbrachter Dienstleistungen. Die Kundenzufriedenheit als Teil der Evaluation eines jeden Angebots wurde bereits in den Beilagen 11 und 12 thematisiert. An dieser Stelle soll die Überprüfung der Kundenzufriedenheit auf einer allgemeineren, institutionellen Ebene betrachtet werden. Im Zentrum des Interesses stehen folgende Fragen:

1. Wie wird die allgemeine Kundenzufriedenheit überprüft (institutionelle Ebene)?
2. Wie gehen Sie mit Reklamationen unzufriedener Kundinnen und Kunden um?



Bitte zeigen Sie, wie Sie die allgemeine Kundenzufriedenheit auf institutioneller Ebene überprüfen. Die Dokumentation kann entlang des Qualitätszyklus erfolgen. Sie sollte im Minimum folgende Inhalte abdecken und wo immer möglich Belege und Beispiele enthalten, die dem Auditor / der Auditorin erlauben, auch die Qualität der angewandten **Methodik** zu beurteilen:

- › **Planung:** Beschreibung des allgemeinen Konzepts. Woran beurteilen Sie, ob die Kundinnen und Kunden zufrieden sind? Was messen Sie? Insbesondere:
Zufriedenheit mit Belangen der Institution (Sekretariat, Informationen, Aufenthaltsräume, Arbeitsräume etc.)?
Zufriedenheit mit den Angeboten insgesamt?
Zufriedenheit mit den Auszubildenden insgesamt?
Wer führt durch? Wie oft? Wer wertet aus? Wer überwacht?
- › **Durchführung:** Eingesetzte Messinstrumente (Fragebogen, etc.). Wie gelangen Sie zu Daten?
Bitte Beispiele beilegen.
- › **Auswertung:** Durch wen? Ergebnisse? Bitte legen Sie **aktuelle Zahlen** bei. Werden Aussteigerstatistiken oder weitere statistischen Kenngrößen mit einbezogen (ev. in Beilage 15 dokumentiert)?
Werden Ergebnisse an die Kundinnen und Kunden rückgemeldet? Wie? Durch wen?
- › **Massnahmen:** Wurden im vergangenen Jahr Massnahmen abgeleitet und umgesetzt? Welche?
Bitte belegen Sie deren Umsetzung.



Bitte legen Sie Dokumente bei, die aufzeigen, wie Kundinnen und Kunden (ausserhalb der von der Institution durchgeführten Evaluation der Kundenzufriedenheit) reklamieren können. Dokumentieren Sie bitte eine Reklamation und die Umsetzung einer Massnahme, die anschliessend erfolgte.

Checkliste für Dokumentation

- Kundenzufriedenheit allgemein (Methodik und Ergebnisse)
- Reklamationsfall inkl. Umsetzung einer Massnahme



Sind die Ausbildenden fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand?
Ist das Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?



Um festzustellen, ob in Ihrer Institution ein Austausch über didaktisch-methodische Inhalte stattfindet und die erwachsenenbildnerischen Kompetenzen der Ausbildenden gefördert werden, sollen folgende Fragen überprüft werden:

1. Finden regelmässig Veranstaltungen zu didaktisch-methodischen Themen und Fragestellungen statt? (Mindestens ein mal pro Jahr)
2. Werden an diesen Veranstaltungen erwachsenenbildnerische Themen und Fragestellungen bearbeitet?
3. Werden nachvollziehbare Massnahmen beschlossen, und werden diese umgesetzt?

Gemeint sind Veranstaltungen folgender Art:

- › Weiterbildungsveranstaltungen zu erwachsenenbildnerischen, didaktisch-methodischen Inhalten
- › Interventionen und / oder fachlich-methodischer Austausch zwischen den Ausbildenden; Gegenseitige Kursbesuche mit systematischer Reflexion des Unterrichts und Kollegiales Feedback (wurden eventuell bereits in der Beilage 10 thematisiert)
- › Themenbezogene Supervision im Team der Ausbildenden
- › Teamsitzungen zu erwachsenenbildnerischen, didaktisch-methodischen Themen (Schulleitungs- oder Teamsitzungen mit administrativen oder organisatorischen Themen sind hier nicht gemeint)



Bitte listen Sie die Veranstaltungen auf, in denen die Ausbildenden im Laufe des vergangenen Jahres erwachsenenbildnerische, didaktisch-methodische Fragen und Inhalte diskutierten (Art, Veranstaltungsrhythmus / Daten, Dauer, Teilnehmergruppe, Ziele, Themen).



Bitte legen Sie ein Protokoll einer solchen Veranstaltung bei, wenn möglich mit Beschlüssen und getroffenen Massnahmen.



Bitte belegen Sie die Umsetzung einer Massnahme erwachsenenbildnerischer, methodischer oder didaktischer Art, die aufgrund einer solchen Veranstaltung beschlossen wurde.

Checkliste für Dokumentation

- Auffistung und Kurzbeschreibung aller Veranstaltungen
- Protokoll einer Veranstaltung
- Beleg für die Umsetzung einer Massnahme

Controlling und Massnahmen

o

Ist ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?
Werden die Bildungsbedürfnisse der Kundschaft befriedigt?

i

Die folgenden Kennzahlen gelten im Weiterbildungsbereich als besonders relevant für die Überprüfung der nachhaltigen Wirksamkeit eines Angebots:

- › Entwicklung der Teilnehmerzahlen
- › Aussteigerstatistiken
- › Prüfungserfolge (bei Angeboten mit externen Prüfungsabnahmen)
- › **AMM**: Statistik der Teilnehmenden inkl. Erfassung der Teilnehmenden, die im 1. Arbeitsmarkt eine Stelle gefunden haben

Um den Umgang Ihrer Institution mit statistischem Material zu beurteilen, werden folgende Sachverhalte geprüft:

1. Welche Daten werden erhoben? Warum?
2. Werden Statistiken als Hilfsmittel genutzt? Sind die Daten aktuell?
3. Sind die Analysen, Interpretationen und Massnahmen fundiert und nachvollziehbar?

→

Bitte beschreiben Sie, welche Statistiken für Ihre Institution nützlich sind resp. wären und begründen Sie kurz. Falls vorhanden, legen Sie Ihr Controllingkonzept bei.

→

Legen Sie bitte alle relevanten statistischen Daten über einen Zeitraum von **3 Jahren** bei, über die Sie verfügen. Im Falle von Aussteigerstatistiken sind Ausstiegsgründe sehr wertvoll. Wenn die betreffenden Statistiken andernorts geführt werden (z.B. von der Arbeitsmarktbehörde), fordern Sie die Zahlen bitte dort an und legen Sie sie bei.

Je nach Art der Institution, Grösse und Tätigkeitsbereich liegen unterschiedliche und mehr oder weniger differenzierte Statistiken vor. Begründen Sie bitte kurz das eventuelle Fehlen wichtiger Statistiken.

→

Bitte beschreiben und belegen Sie anhand eines **Beispiels** (idealerweise in Bezug auf das im 4. Teil des Dossiers dokumentierte Angebot):

- › Ihre Analyse und Interpretation aktueller Zahlen, die Sie beigelegt haben
- › Die Massnahmen, die Sie davon abgeleitet und umgesetzt haben; Bitte vergessen Sie dabei nicht, auf die jeweilige Datengrundlage zu verweisen; Falls vorhanden, sind auch nationale Durchschnittswerte oder Vergleichswerte Ihrer Mitbewerber beizulegen, damit eine Einordnung der Ergebnisse möglich ist

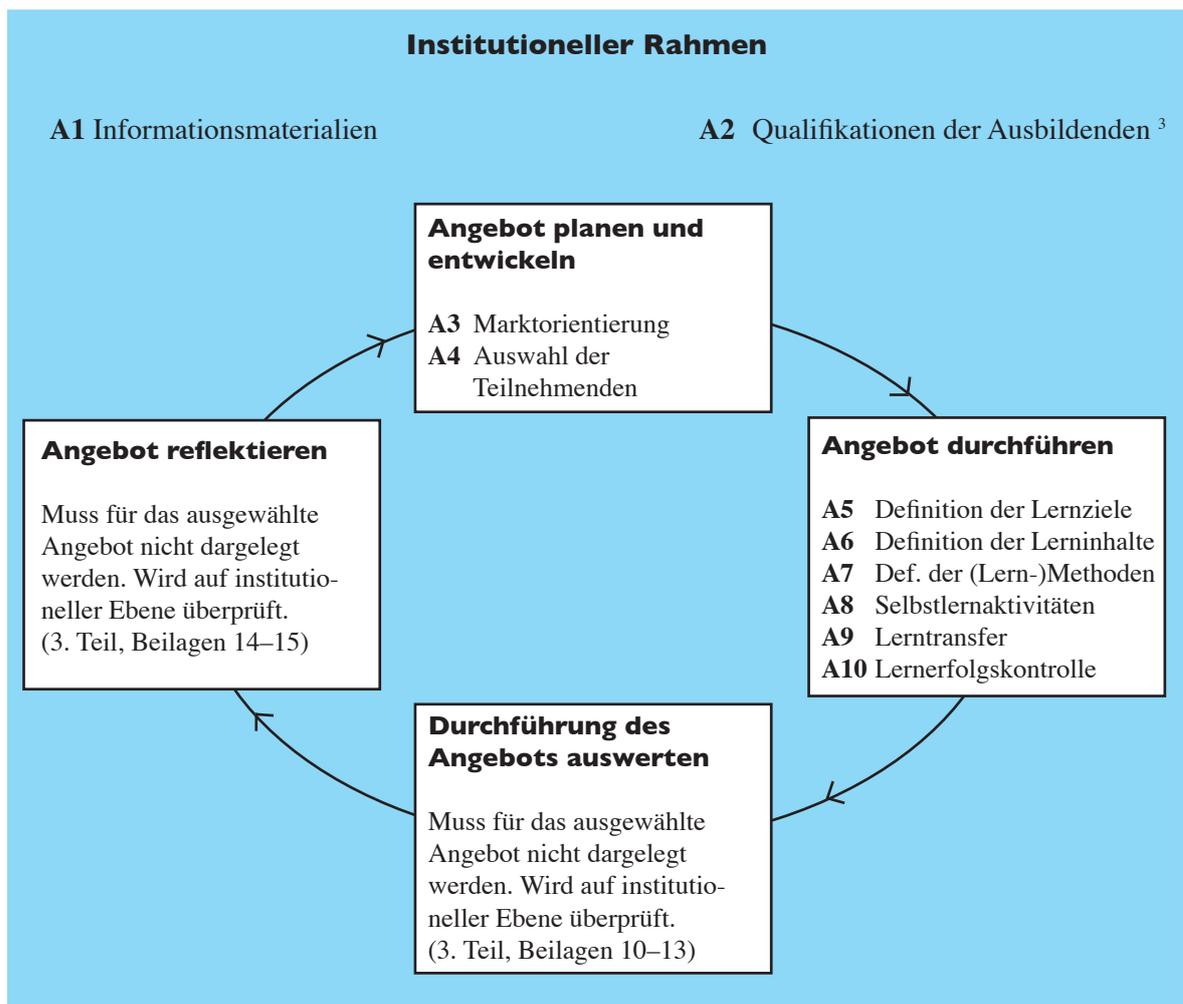
Checkliste für Dokumentation

- Statistiken: Gedanken zum Bedarf, ev. Controllingkonzept
- Zahlenmaterial der letzten 3 Jahre
- Interpretation und Massnahmen anhand eines Beispiels

4. Dokumentation eines Angebots

Für die Dokumentation eines ausgewählten Angebots Ihrer Institution wird eine Zusammenstellung von 10 Beilagen verlangt. In der folgenden Grafik sind die Beilagen A1 – A10 in den gleichen Qualitätszyklus eingeordnet, der auch für die Dokumentation der Institution verwendet wird. Die Grafik kann Ihnen beim Zusammenstellen der Dokumente als Orientierungshilfe dienen.

Qualitätszyklus als Grundlage für die Dokumentation des ausgewählten Angebots



³ **AMM:** Auch Personen in Anleitungs- und Betreuungsfunktionen

Vorbemerkung zu den Beilagen A1 – A4

Die Dokumentationen der Institution und des ausgewählten Angebots überschneiden sich zum Teil. Ein Vergleich der beiden Übersichtsgrafiken zeigt, worin die Überschneidungen bestehen: Die Beilagen A1 – A4 sind thematisch mit den Beilagen 2, 6, 8, 9, 11 und 12 über die Institution verwandt. Der Unterschied besteht darin, dass der Blickwinkel hier auf das ausgewählte Angebot beschränkt ist.

Es kann sein, dass Sie hier verlangte Unterlagen bereits auf der Ebene Institution beigelegt haben. Bei den Beilagen A1 – A4 genügen deshalb z.T. **Verweise**. Diese Vereinfachung können Sie vor allem nutzen, wenn Sie das ausgewählte Angebot in der Dokumentation der Institution wo immer möglich als Beispiel verwenden.

Vorbemerkung zu den Beilagen A5 – A10 (Angebot durchführen)

Die Inhalte dieser Beilagen betreffen die Durchführung des Angebots und sind mit der Dokumentation über die Institution nicht verwandt. Verweise auf die Dokumentation der Institution sind hier in der Regel nicht möglich.

Hingegen ist zu erwarten, dass der Grossteil der nachfolgend verlangten Informationen im Konzept des Angebots enthalten sind. **Arbeiten Sie mit Verweisen zum Konzept resp. mit Auszügen!** Das Konzept des Kurses, Lehrgangs, Programms etc. ist in diesem Zusammenhang das wichtigste Dokument.

Wenn Informationen verlangt werden, die das Konzept nicht abdeckt, stellen Sie die geforderten Informationen bitte als **Ergänzungen** zusammen und kennzeichnen Sie sie mit der entsprechenden Nummer der Beilage.

Anmerkung: Die für die Beilagen A5 – A10 beschriebenen Inhalte sind naturgemäss besonders stark von der Art des geprüften Angebots abhängig. Lehrgänge, Kurse und insbesondere Programme im Bereich Arbeitsmarktlicher Massnahmen verlangen zum Teil sehr unterschiedliche Beilagen.

Es ist im Leitfaden nicht möglich, sämtlichen Angebotsformen stets bis ins Detail gerecht zu werden. Sie sind deshalb gebeten, beim Lesen der Anleitungen zu den Beilagen gegenüber nicht ganz passenden Formulierungen eine gewisse Nachsicht zu üben und sie sinngemäss auf Ihr Angebot zu übertragen.

4.1 Liste der Beilagen zum Angebot

Die nachfolgende Liste enthält dieselben Beilagen und Prüfungsinhalte wie die Übersichtsgrafik. Sie soll Ihnen erleichtern, Ihr Dossier über das ausgewählte Angebot auf dessen Vollständigkeit zu überprüfen. Zudem können Sie hier Bemerkungen für die Zertifizierungsstelle anbringen, z.B. wenn sich ein bestimmtes Dokument nicht eindeutig einer einzigen Beilage zuordnen lässt resp. wenn Sie Verweise auf andere Beilagen anbringen möchten.

Den vollen Wortlaut der sechs eduQua-Kriterien, auf die sich die Beilagen beziehen finden Sie auf den Seite 12 und 17 oder im Anhang.

Beilagen		Kriterien	Hinweise für AuditorIn
A1	Informationsmaterialien	1, 3, 4	
A2	Qualifikationen der Ausbildenden	5	
A3	Marktorientierung	1, 4	
A4	Auswahl der Teilnehmenden	4	
A5	Definition der Lernziele	2, 4	
A6	Definition der Lerninhalte	2, 4	
A7	Definition der (Lern-)Methoden	2, 4	
A8	Selbstlernaktivitäten	2, 4	
A9	Lerntransfer	2, 4	
A10	Lernerfolgskontrollen	2, 4	

4.2 **Beilagen Angebot (A1 – A10)**

Nun folgt eine detaillierte Anleitung zum Zusammenstellen der einzelnen Beilagen über das ausgewählte Angebot. Jede Seite der Anleitung entspricht einer Beilage und hat einen Prüfungsinhalt zum Thema.

Jeder Prüfungsinhalt wird beschrieben und mit Hintergrundinformationen oder Hinweisen zur Bearbeitung ergänzt. Die folgenden Piktogramme bedeuten:



Fragen mit Bezug auf die sechs eduQua-Qualitätskriterien



Hintergrundinformationen, Schwerpunkte der Bewertung



Hinweise zur Bearbeitung, inhaltliche Beschreibung der Beilage

Die konkreten Unterlagen, die Sie zusammenstellen und einreichen müssen, sind jeweils am Seitenende als **Beilage** aufgeführt. Diese Beilagen nennen die **Quellen**, anhand derer der Auditor / die Auditorin überprüfen wird, inwiefern das ausgewählte Angebot die von eduQua verlangten Mindeststandards erfüllt. Eine Beilage kann aus mehreren Dokumenten bestehen. Bitte nummerieren Sie die Beilagen gut sichtbar.

Die 10 Beilagen über das ausgewählte Angebot bilden zusammen mit dem Titelblatt und der Übersichtsliste den 4. Teil des Dossiers. Die Anleitungen selber müssen Sie nicht einreichen.

o

Entsprechen die Angebote dem Bildungsbedarf und den Bildungsbedürfnissen der Kundschaft?
Sind die Angebote transparent dargestellt und die pädagogischen Leitideen ersichtlich?
Kann eine kundenorientierte Leistungserbringung erwartet werden?

i

Das Informationsmaterial über ein Angebot, d.h. Prospekte, Ausschreibungen, Kursbeschriebe, Anmeldeunterlagen, der Internetauftritt etc. sollen potenziellen Teilnehmenden resp. zuweisenden Stellen ein möglichst treffendes Bild des Angebots vermitteln.

Damit Interessentinnen und Interessenten oder zuweisende und beratende Stellen eine brauchbare Entscheidungsgrundlage erhalten, muss das Informationsmaterial über das ausgewählte Angebot mindestens Aussagen zu folgenden Punkten beinhalten:

Zielgruppen

Definitionskriterien für die Auswahl:

- › Vorwissen / Abschlüsse, die vorausgesetzt werden
- › Berufserfahrung, die vorausgesetzt wird
- › Weitere Aufnahmebedingungen
- › **AMM:** Ev. Alter, Sprachkenntnisse, gesundheitliche Einschränkungen, Fähigkeiten und berufliche Interessen.

Lerninhalt

Für gesamtes Angebot beschrieben, gegliedert

Lernziele

Transparent und nachvollziehbar dargestellt. Anzustrebende Zustände, Gliederung in überprüfbare Teilziele. Bei Beschäftigungsmassnahmen: Massnahmenziel und Individualziele.

Teilnahmebescheinigung / Abschluss / Zertifikat

Informationen über:

- › Anwesenheitsklausel
- › Teilnahmebescheinigung
- › Prüfungen
- › Abschlusszeugnis, Diplome, Anerkennung
- › Rekurswege

Arbeitsweise

Unterrichts-, Lernmethoden und Sozialformen.

AMM: Ev. Beschäftigungsart.

Unterrichtsdauer, übriger Zeitaufwand

Deklariert und gegliedert

Kosten

Transparente Darstellung der Kursgebühren, Prüfungsgebühren, Zahlungsmodalitäten, etc.

AMM: Keine Kosten nennen.

Rücktrittsbedingungen

Klar geregelt.

→

Bitte legen Sie alle **Originaldokumente** bei, die Interessierten, Teilnehmenden resp. zuweisenden Stellen zur Verfügung stehen: Prospekt und Ausschreibung (falls vorhanden), Anmeldeunterlagen, aber zumindest einen Kurzbeschrieb.

Bei dieser Beilage genügen Verweise auf das Konzept nicht. Gefragt sind nur Dokumente, die tatsächlich an diese Kreise abgegeben werden.

Checkliste für Dokumentation

- Informationsmaterialien

Qualifikation der Ausbildenden

Verwandt mit Beilage 6



Wird engagiertes Personal ausgewählt, das fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand ist?



Für eine ausreichende fachliche Qualifikation der Ausbildenden ist in der Regel eine dem Angebot entsprechende Fachausbildung notwendig.

Im methodisch-didaktischen Bereich wird ein pädagogischer Ausbildungsabschluss erwartet (Fachausweis, SVEB 1 oder analog). In der Regel werden Qualifikationen und berufliche Erfahrungen in Form eines Lebenslaufs ausgewiesen. Wenn kein Lebenslauf vorliegt, genügt eine Liste mit folgenden Angaben:

- › Ausbildungsabschlüsse zur fachlichen Qualifikation: z.B. Meister, HTL, HF, FH, Uni, ...
- › Fachliche Erfahrung: z.B. Anzahl Praxisjahre im Fachgebiet, Führungserfahrung, ...
- › Fachliche Weiterbildungen
- › Ausbildungsabschlüsse zur pädagogischen Qualifikation: z.B. SVEB oder analog, ...
- › Unterrichtserfahrung: z.B. Dauer, Stufe, Fachbereich ...
- › Methodisch-didaktische Weiterbildungen
- › Sozialkompetenzen
- › Zusatzkenntnisse, die für das Angebot relevant sind: z.B. Sprachen, Fertigkeiten, ...



Bitte legen Sie für alle Personen, die im ausgewählten Angebot ausbilden oder eine Betreuungs- oder Anleitungsfunktion ausüben, Lebensläufe oder andere Unterlagen bei, welche die oben genannten Stichworte abdecken.

Aus Ihren Angaben muss ersichtlich sein, welches Fach resp. welchen Kurs die Personen unterrichten, resp. im Rahmen welcher Beschäftigung die Anleitungsfunktion ausgeübt wird. Nur so kann überprüft werden, ob der fachliche Abschluss ausreichend ist.

Ein Verweis auf die Beilage 6 ist hier nicht sinnvoll, weil die dort aufgeführte Personenliste vor allem formale Abschlüsse ausweist. Die Beilage A2 ist differenzierter.

AMM: Im Bereich Arbeitsmarktlicher Massnahmen kann es vorkommen, dass Mitwirkende (Ausbildende, Personen in Betreuungs- oder Anleitungsfunktion) gewisse formale Qualifikationen nicht haben. In solchen Fällen sind Sie gebeten, kurz zu beschreiben, über welche Qualitäten die Person verfügt, die für die Ausübung ihrer Funktion entscheidend sind.

Checkliste für Dokumentation

- Unterlagen über die Qualifikation der Mitwirkenden

Marktorientierung

Verwandt mit den Beilagen 8, 11 und 12



Entsprechen die Angebote dem Bildungsbedarf und den Bildungsbedürfnissen der Kundschaft? Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?



Gute Weiterbildungsangebote orientieren sich am Markt und sind am Puls der Nachfrage. Die Nachfrage wird erzeugt durch die individuellen **Bedürfnisse** der Menschen sowie dem **Bedarf** der Wirtschaft und der Gesellschaft.

Um die Marktorientierung des Angebots zu beurteilen, werden folgende Fragen überprüft:

1. Wurde eine Markt- oder **Bedarfsanalyse** durchgeführt und auf welche Weise?
Falls keine solche durchgeführt wurde: Ist die Institution über die Situation auf dem Arbeits- und Stellenmarkt im Bilde, damit sie rasch auf Veränderungen reagieren kann?
2. Entspricht das Angebot den **Bedürfnissen** der Kundinnen und Kunden?



Bitte dokumentieren Sie Ihr **methodisches Vorgehen** bei der Marktanalyse resp. Bedarfsanalyse. Wenn Sie das Angebot bereits in der Beilage 8 (Marktorientierung) als Beispiel verwendet haben, genügt ein Verweis. Ansonsten dokumentieren Sie bitte folgende Punkte:

- › Mit welchen Methoden nehmen Sie Markt- resp. Bedarfsanalysen vor? Welche Instrumente setzen Sie ein? Welche Daten erheben Sie?
- › Welche externen Instanzen oder Quellen (z.B. Berufsverbände, Forschungsstellen, Indizes, Arbeitsmarktbehörden, etc.) wurden genutzt?
- › Aufgrund welcher Daten wurde das Angebot geschaffen resp. angepasst?
- › Werden zukünftige Entwicklungen auf dem Weiterbildungs- und Arbeitsmarkt im Angebot berücksichtigt?

Falls Ihre Institution die Markt- oder Bedarfsanalyse nicht selber durchgeführt hat, sondern z.B. die zuweisende Stelle, fordern Sie bitte deren Unterlagen zur Bedarfsabklärung an. Legen Sie sie bei und formulieren Sie ein paar Gedanken zu den Aussagen der Unterlagen.



Bitte zeigen Sie, wie kontrolliert wird, ob das Angebot den Bedürfnissen der Teilnehmenden (immer noch) entspricht (z.B. Befragung) und legen Sie aktuelle Zahlen bei. Wenn dieser Teilaspekt der Kundenzufriedenheit in der internen Evaluation des Angebots ausreichend abgedeckt ist, genügt hier ein Verweis auf die Beilagen 11 und 12.

Bitte beschreiben Sie kurz: „Was wurde in diesem Angebot in den letzten drei Jahren aufgrund der internen Evaluationen und von Bedürfnisabklärungen konkret geändert?“



Bitte beschreiben Sie in knappen Worten: „Warum führen wir dieses Angebot durch?“

Checkliste für Dokumentation

- Dokumentation der Bedarfsanalyse oder der Marktsituation
- Überprüfung der Bedürfnisse der Kundschaft; Veränderungen
- „Warum führen wir dieses Angebot durch?“

Auswahl der Teilnehmenden

Verwandt mit Beilage 9



Kann eine kundenorientierte Leistungserbringung erwartet werden?



In der Regel überprüfen Weiterbildungsinstitutionen, ob die Interessentinnen und Interessenten für den betreffenden Kurs oder Lehrgang tatsächlich geeignet sind. Bei Arbeitsmarktlichen Massnahmen findet die Definition der Zielgruppen anhand der Vereinbarung zwischen der Arbeitsmarktbehörde und der Institution statt.

Um Ihr Vorgehen bei der Auswahl der Teilnehmenden des ausgewählten Angebots zu beurteilen, werden folgende Fragen überprüft:

1. Methodisches Vorgehen und Verantwortlichkeiten bei der Auswahl (falls eine Auswahl stattfindet)
2. Klarheit der Definition der Voraussetzungen für die Teilnahme an einem Angebot und Überprüfbarkeit derselben. Ist diese Definition angepasst, eindeutig und verständlich?
3. Ist eine Definition der Zielgruppe vorhanden?

Wenn Sie das Angebot bereits in der Beilage 9 konsequent als Beispiel verwendet haben, genügt bei dieser Beilage ein Verweis. Kontrollfrage: Haben Sie bei der Beilage 9 auch die Definition der Zielgruppe beigelegt?



Bitte liefern Sie eine Beschreibung des Vorgehens bei der Auswahl. Sie sollte im Minimum folgende Inhalte abdecken:

- › Wie überprüfen Sie bei diesem Angebot, ob die Voraussetzungen erfüllt sind (Verfahren)? Bitte belegen Sie das Vorgehen am Beispiel
- › Wer ist dafür zuständig, dass die Voraussetzungen eingehalten werden?
- › Gibt es ein ergänzendes Beratungsangebot für Interessierte?



Bitte legen Sie die Definition der Voraussetzungen für den Besuch des Angebots bei.



Bitte dokumentieren Sie die Definition der **Zielgruppe** des Angebots. Sie ist üblicherweise im Kurs- und Lehrgangskonzept sowie in der Ausschreibung zu finden, sodass ein Verweis genügen sollte. Ansonsten legen Sie bitte Unterlagen bei.

AMM

Bitte legen Sie die Vereinbarung mit der Arbeitsmarktbehörde bei, die für das ausgewählte Angebot gültig ist.

Checkliste für Dokumentation

- Beschreibung des Auswahlverfahrens (falls)
- Definition der Voraussetzungen zum Besuch des Angebots
- Definition der Zielgruppe
- AMM:** Vereinbarung mit Arbeitsmarktbehörde

Definition der Lernziele

o

Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?

i

Lernziele resp. allgemeine Ziele (z.B. die Vermittelbarkeit) dienen als Orientierungspunkte für alle am Angebot Beteiligten. Die Ausrichtung des Angebots auf die angestrebten Ziele muss klar erkennbar sein. Sie bestimmen die Auswahl der Inhalte, das Vorgehen sowie die Art und Weise der Erfolgskontrolle. (Lern-)Ziele sollten in unterschiedlichem Differenzierungsgrad für das Angebot als Ganzes, für einzelne Bereiche und – bei Kursen oder Lehrgängen – für die Lektionen aufgeführt sein.

Die (Lern-)Ziele des Angebots sollten über folgende Themen **inhaltlich** orientieren (es sind nicht für alle Angebote die gleichen Fragen relevant):

- › Welche Inhalte (Themen, Wissen, Fertigkeiten) sollen gelernt werden?
- › Welches Verhalten soll gelernt werden?
- › Welche Tiefe des Wissens / Könnens wird angestrebt?

Es werden folgende Aspekte des Umgangs mit (Lern-)Zielen überprüft (je nach Angebot):

- › Sind die (Lern-)Ziele in überprüfbare Teilziele gegliedert?
- › Sind die (Lern-)Ziele in allen relevanten Dokumenten aufgeführt (Ausschreibung, Lehrpläne oder Stoffpläne, Skripts, Lernerfolgskontrollen etc.)?
- › Bei Kursen / Lehrgängen: Sind Lernziele für den gesamten Kurs / Lehrgang sowie für einzelne Sequenzen und Lektionen formuliert?
- › **AMM:** Bei Beschäftigungsmassnahmen: Sind (Lern-)Ziele für die ganze Massnahme (Massnahmenziele) und für Teilschritte bzw. -bereiche (Teilziele) sowie für die einzelnen Teilnehmenden (Individualziele) formuliert?
- › Bei Kursen / Lehrgängen: Sind die Formulierungen differenziert nach Grob-, Richt- und Feinzielen und sind Stufen der Vertiefung (Taxonomiestufen) enthalten?

→

Bitte dokumentieren Sie die (Lern-)Ziele des Angebots. Sie sollten konsequenterweise mindestens in folgenden Dokumenten aufgeführt sein (falls das ausgewählte Angebot solche erfordert): Ausschreibungen, Lehr- oder Stoffpläne, Prüfungsreglemente, Skripts und diverse Unterrichtsvorbereitungen sowie Lernerfolgskontrollen. **Bitte verweisen Sie auf alle in anderem Zusammenhang beigelegten Dokumente, welche die Lernziele enthalten (Beilage angeben).**

Falls nötig, legen Sie bitte weitere Unterlagen, d.h. Kopien der Originaldokumente bei.

Checkliste für Dokumentation

- (Lern-)Ziele des Angebots: Inhalt und Dokumentation

Definition der Lerninhalte

- o** Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?
- i** Die (Lern-)Ziele des Angebots gliedern den Inhalt in verschiedene Teilthemen. Lerninhalte (Wissen, Fertigkeiten, Verhalten) sollten konsequent aus den (Lern-)Zielformulierungen abgeleitet sein. An die Lerninhalte des Angebots werden folgende Fragen gestellt:
- › Sind ausführliche Inhaltsangaben vorhanden?
 - › Sind die Lerninhalte sinnvoll gegliedert (z.B. Grund- und Aufbaustoff bei Lehrgängen)?
 - › Sind die Lerninhalte gut beschrieben?
 - › Ist die Auswahl der Lerninhalte den Lernzielen sowie der Zielgruppe angepasst?
 - › Sind die Inhalte des Angebots aktuell?
- Bitte dokumentieren Sie die Lerninhalte des Angebots. Sie gehen in der Regel aus dem Konzept hervor. **Bitte machen Sie präzise Verweise auf das Konzept.**
- Legen Sie bitte alle im Angebot eingesetzten Materialien (Lehrmittel, Kursunterlagen, etc.) bei. Bei Lehrgängen und anderen Angeboten mit grossem Umfang ist es sinnvoll, den Umfang der beizulegenden Materialien mit dem Auditor / der Auditorin abzusprechen.

Checkliste für Dokumentation

- Lerninhalte des Angebots, ev. Verweise auf das Konzept
- Eingesetzte Materialien, Lehrmittel

Definition der (Lern-)Methoden

- o** Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?
- i** Je nach Art des Angebots sind bei dieser Beilage Unterrichtsmethoden oder das Vorgehen bei der Arbeit, aber auch Sozialformen (Gruppen- oder Einzelarbeit etc.) gemeint.
Das gewählte Vorgehen muss zu den (Lern-)Zielen und den Lerninhalten des Angebots passen. Es ist von Vorteil, wenn das Vorgehen abwechslungsreich ist, d.h. verschiedene Methoden zum Einsatz kommen.
Es werden folgende Fragestellungen überprüft:
- › Wie wird gelernt (methodische Prinzipien)? Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Projektarbeit, Vorträge, Diskussionen, geführter Unterricht, etc.
 - › Passen die Methoden resp. das Vorgehen zu den Lernzielen, den Inhalten sowie der Zielgruppe?
 - › Werden im Angebot verschiedene Methoden eingesetzt?
- Bitte dokumentieren Sie die (Lern-)Methoden, die im Rahmen des Angebots zum Einsatz kommen. Sie gehen in der Regel aus dem Konzept hervor. **Bitte machen Sie präzise Verweise auf das Konzept.**
Falls nötig, legen Sie bitte weitere Unterlagen, d.h. Kopien der Originaldokumente bei.
- Bitte legen Sie stellvertretend die Vorbereitung einer Angebotseinheit (Unterrichtsstunde, Kursstunde, Lektion etc.) bei, in der die vermittelten Inhalte und die eingesetzten Methoden aufgezeigt werden.

Checkliste für Dokumentation

- Liste eingesetzter (Lern-)Methoden
- Vorbereitung mit Inhalten und Methoden

Selbstlernaktivitäten



Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?



Durch sogenannte Selbstlernaktivitäten sollen die Teilnehmenden in- und ausserhalb des eigentlichen Angebots dazu angehalten werden, sich Lerninhalte aktiv und eigenständig anzueignen oder zu üben, d.h. Gelerntes zu verarbeiten und anzuwenden. Innerhalb des Angebots geschieht dies durch geeignete Methoden wie Gruppenarbeiten, Übungen etc.

Selbstlernaktivitäten ausserhalb des eigentlichen Angebots erfolgen beispielsweise als Selbststudium oder in verschiedenen Formen der Anwendung der Inhalte.

Die Fragestellungen bei der Prüfung Ihres Angebots lauten:

1. Sind Selbstlern- und Übungsaktivitäten eingeplant?
2. Wird aktives und eigenständiges Lernen gefördert? (z.B. durch entsprechend aufgebaute Lehrmittel, geeignete Methodenwahl, Abmachungen, Infrastruktur, Angebote etc.)



Damit beurteilt werden kann, ob Selbstlernaktivitäten geplant sind, empfiehlt es sich, diese separat aufzulisten. Zum Teil gehen sie ev. aus den (Unterrichts-)Methoden hervor (Beilage A7).

Bitte machen Sie Verweise und / oder legen Sie bitte weitere Unterlagen, d.h. Kopien der Originaldokumente bei.



Bitte legen Sie stellvertretend die Vorbereitung einer Angebotseinheit bei (Unterrichtsstunde, Kursstunde, Lektion etc.), die Selbstlernaktivitäten beinhaltet.

Ev. genügt ein präziser Verweis auf das in Beilage A7 mitgelieferte Beispiel.

Checkliste für Dokumentation

- Liste eingeplanter Selbstlernaktivitäten
- Vorbereitung einer Angebotseinheit mit Selbstlernaktivitäten

Lerntransfer



Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?



Das Gelernte soll nicht auf den begrenzten Rahmen des Angebots beschränkt bleiben, sondern an den Arbeitsplatz oder in den Alltag mitgenommen werden: Es soll ein Transfer stattfinden.

Damit ein Lerntransfer erfolgen kann, müssen bereits bei der Planung, der Durchführung und vor allem auch im Anschluss an das Angebot gewisse Massnahmen getroffen werden.

Die Fragestellung bei der Prüfung Ihres Angebots lautet: Wie wird sichergestellt, dass die im Angebot vermittelten Inhalte (Kenntnisse, Fertigkeiten, Verhaltensformen) im (Berufs-) Alltag angewendet werden können und auch angewendet werden?

Konkret:

1. Sind Massnahmen zur Förderung des Lerntransfers vorhanden (bei der Planung, der Durchführung und im Anschluss)?
2. Besteht eine gewisse Vielfalt?



Bei dieser Beilage geht es um den Nachweis von Massnahmen, welche den Transfer des Gelernten in die Praxis ermöglichen. Es empfiehlt sich, eine Liste der getroffenen Massnahmen einzureichen.

Einige Beispiele:

- › Einsatz von Auszubildenden, die über Praxiserfahrung verfügen
- › Bearbeitung von Übungen, Fallstudien und Abschlussarbeiten, ev. aus den Unternehmen der Teilnehmenden
- › Durchführung von Praktika und Unternehmensbesuchen
- › Arbeitsmittel, Checklisten, Lehrmaterial das im betrieblichen Alltag bzw. im Alltag verwendet werden kann
- › Angebot an Folgeveranstaltungen
- › Angebot von ergänzenden Strukturen am Rande oder im Anschluss

Bitte legen Sie bitte konkrete Unterlagen bei oder machen Sie präzise Verweise.



Bitte legen Sie stellvertretend die Vorbereitung einer Angebotseinheit (Unterrichtsstunde, Kursstunde, Lektion etc.) bei, die Aktivitäten zur Förderung des Lerntransfers beinhaltet.

Ev. genügt ein präziser Verweis auf das in Beilage A7 oder Beilage A8 mitgelieferte Beispiel.

Checkliste für Dokumentation

- Liste eingeplanter Massnahmen für Lerntransfer
- Vorbereitung einer Angebotseinheit mit Massnahmen zur Förderung des Lerntransfers

Lernerfolgskontrollen



Wird eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erbracht?
Kann ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erwartet werden?



Lernerfolgskontrollen überprüfen den aktuellen Stand des Wissens oder Könnens der Teilnehmenden bezüglich der Inhalte des Angebots. Das Anspruchsniveau muss jeweils dem vorgesehenen Fahrplan (durch Konzept oder durch individuelle Abmachungen) angepasst sein.

Die Formen der Lernerfolgskontrolle sind vielfältig:

- › Tests, Prüfungen (mündlich, schriftlich)
- › Gespräche
- › Projektarbeiten mit Dokumentation
- › Arbeitsproben
- › etc.

Für die Wahl der Form der Lernerfolgskontrolle gibt es keine allgemeingültigen Regeln. Sie richtet sich nach dem Angebot.

Die Fragestellungen bei der Prüfung der Lernerfolgskontrolle Ihres Angebots lauten:

- › Wie wird der Lernerfolg der Teilnehmenden überprüft?
- › In welchen Abständen, resp. an welchen Punkten des Angebots?
- › Entsprechen die Lernerfolgskontrollen dem im Konzept angestrebten Niveau?
- › Entsprechen die Lernerfolgskontrollen dem Niveau der Teilnehmenden?



Bitte legen Sie konkrete Unterlagen, d.h. Kopien der Originaldokumente bei oder machen Sie präzise Verweise.

Checkliste für Dokumentation

- Eingesetzte Lernerfolgskontrollen

Anhang

Übersicht der sechs eduQua-Kriterien mit möglichen Indikatoren, Mindeststandards und Quellen

Das eduQua zugrunde liegende Qualitätsverständnis wird im Teil I, Kapitel 5 beschrieben (S. 12-14).



Kriterium I

Angebote, die den Bildungsbedarf der Gesellschaft und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › An regelmässiger Marktbeobachtung
- › An den Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten
- › An der Anwendung von geeigneten Instrumenten zur Bedarfsermittlung bei verschiedenen Kunden
- › An der Übereinstimmung der Angebote mit dem Kundenbedarf
- › An der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden, die sich bei regelmässigen Messungen zeigt
- › An den Ausstiegsgründen in laufenden Kursen
- › An Ausbildungskonzepten, die den bereits erworbenen Fähigkeiten und Vorkenntnissen der Teilnehmenden Rechnung tragen und allenfalls eine Modularisierung der Weiterbildung vorsehen

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept vorhanden; sie werden jährlich überprüft und gegebenenfalls aktualisiert
- › Jedes Angebot wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren regelmässig, jedoch mind. 1 Mal pro Durchführung beurteilt; bei Angeboten, die länger als ein Jahr dauern, findet die Beurteilung nicht erst am Schluss statt
- › Es existiert eine funktionierende Reklamationsinstanz
- › Die Aussteigerate ist bekannt, Gründe dafür wurden analysiert und gegebenenfalls wurden geeignete Massnahmen getroffen

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Konzept und Instrumente oder Beschreibung der Wege zur Bedarfsanalyse
- › Ausbildungskonzept
- › Beschreibung der / des Verfahren(s) wie Kundenzufriedenheit gemessen wird; Resultate der Evaluation(en)
- › Beispiel der Abwicklung einer Reklamation inkl. Massnahmen
- › Aussteigerstatistiken eines Angebots mit Angabe von Gründen
- › **AMM:** Arbeitsmarktstatistiken, Wirtschaftsprognosen, Branchen- und Stellenindizes
- › Prospekte



Kriterium 2

Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › An klaren Zielformulierungen für das gesamte Angebot
- › An einer ausgeprägten Transferorientierung, die sich in den Lernzielen sowie in der Inhalts- und Methodenwahl zeigt
- › Am Angebot und der Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten
- › An Evaluationen nach Abschluss des Angebots (durch Teilnehmende und eventuell Auftraggebende)
- › An Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, der Analyse dieser Resultate und – wenn angezeigt – an geeigneten Massnahmen
- › **AMM:** Möglichst viele Teilnehmende finden eine Stelle im 1. Arbeitsmarkt

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Die Lernziele sind operationalisiert
- › Bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt
- › Die Verbindung von theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung ist erkennbar
- › Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert
- › Es werden in regelmässigen Abständen Lernerfolgskontrollen durchgeführt
- › Evaluationen nach Abschluss
- › Lehrgänge¹ werden mind. einmal umfassend evaluiert
- › **AMM:** Die Zahl der Teilnehmenden, die eine Stelle im 1. Arbeitsmarkt gefunden haben, ist bekannt

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende
- › Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von geleitetem Unterricht und Selbststudium
- › Beispiele von Lernerfolgskontrollen
- › Für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik mit Analyse der Resultate und ev. ergriffenen Massnahmen
- › **AMM:** Statistik der Teilnehmenden inkl. Erfassung der Teilnehmenden, die im 1. Arbeitsmarkt eine Stelle gefunden haben

¹ „Lehrgänge“ sind längere, mehrmals durchgeführte Weiterbildungsangebote, die ein Qualifizierungsziel anstreben (z.B. Diplom).



Kriterium 3

Transparente Darstellung der Angebote und der pädagogischen Leitideen.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › Klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien
- › An positiven Rückmeldungen von Interessenten, wenige Rückfragen
- › An der Formulierung von pädagogischen Leitideen

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Informationsmaterialien mit Aufnahmebedingungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen, Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, eventuell Abschluss und mit möglichen Rekurswegen
- › Leitbild mit Aussagen zu überprüfbaren Zielen und pädagogischen resp. erwachsenenbildnerischen Leitideen

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots
- › Internet-Auftritt der Institution
- › Leitbild oder andere Unterlagen mit überprüfbaren Zielen und pädagogischen resp. erwachsenenbildnerischen Leitideen



Kriterium 4

Kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › An einem sorgfältigen Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert
- › An einer der Zielgruppe, den (Lern-)Zielen und dem pädagogischen Vorgehen angepasste Teilnehmerbetreuung
- › An einer den (Lern-)Zielen angepassten Dauer des Angebots
- › An einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und marktgerechten Kosten des Angebots
- › An einer schlanken und effizienten Administration des Angebots
- › An der Übereinstimmung von Zielgruppe und Teilnehmenden

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Die Anforderungen an die Teilnehmenden des Angebots sind klar definiert
- › Der Umfang und die Art der Teilnehmerbetreuung ist der Zielgruppe sowie dem Angebot angepasst
- › Die (Lern-)Ziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden
- › Die Preise sind marktgerecht ²
- › Die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Definition der Zielgruppen für die Angebote
- › Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmenden
- › Evaluation der Übereinstimmung des Anforderungsniveaus mit den Voraussetzungen der Zielgruppe
- › Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen sowie Beschreibung der Lehrmittel
- › Benchmarking
- › Beschreibung der Kalkulation der Kosten des Angebots und ev. der Preispolitik
- › Beschreibung der Administration mit den Anmeldeformalitäten

² Hier sind keine Standards gesetzt.



Kriterium 5

Engagierte Ausbildende³, die fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › An der fachlichen Qualifikation sowie der praktischen Erfahrung der Ausbildenden in ihrem Fachgebiet
- › An deren methodisch-didaktischen Qualifikation sowie der Erfahrung in der Erwachsenenbildung
- › An der laufenden fachlichen und pädagogischen Weiterbildung
- › An der Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Ausbildenden
- › An einer erwachsenen- und zielgruppengerechten Gestaltung des Angebots

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Möglichst viele Ausbildende verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Abschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung (SVEB 1 oder analog)⁴
- › Ausbildende besuchen mindestens einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen
- › Die Ausbildenden erhalten regelmässig direktes Feedback (durch Unterrichtsbesuche, interne oder externe Fachkräfte oder durch Teilnehmerbefragungen)

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Schriftlich formulierte Anforderungsprofile für Ausbildende
- › Lebensläufe der Ausbildenden
- › Auflistung der durch die Institution veranstalteten Weiterbildungsaktivitäten für Ausbildende
- › Liste der besuchten externen Weiterbildungen der Ausbildenden
- › Berichte von Besuchen durch die Leitung, andere Ausbildende oder ein externes Aufsichtsorgan
- › Ergebnisse von Beurteilungen der Ausbildenden durch die Teilnehmenden

³ Mit dem Begriff „Ausbildende“ sind alle an der inhaltlichen Durchführung des Angebots Beteiligten gemeint: LehrerInnen, DozentInnen, KursleiterInnen, ReferentInnen, Personen in Anleitungs- oder Betreuungsfunktion etc.

⁴ Die Anforderungen werden im Teil II, Beilage 6 und Beilage A2 definiert.



Kriterium 6

Es ist ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- › An der Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten
- › An methodisch vielfältigen internen und / oder externen Evaluationen zur Funktionsweise der Institution
- › Am Vorhandensein eines laufenden Prozesses zur Evaluation der Weiterbildungsaktivitäten
- › Am Leitbild der Institution
- › An klaren Strukturen / Funktionen
- › an regelmässigen Veranstaltungen über didaktisch-methodische und / oder erwachsenenbildnerische Themen unter Auszubildenden
- › An Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen
- › An der Bereitschaft mit geeigneten externen Fachleuten zu arbeiten

Mindeststandards: In welchem Ausmass sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- › Existenz eines Evaluationskonzeptes
- › Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen
- › Leitbild muss vorhanden sein
- › Organigramm / Funktionsdiagramm muss vorhanden sein
- › Regelmässig (mindestens jährlich) stattfindende Veranstaltungen über didaktisch-methodische und / oder erwachsenenbildnerische Themen (Weiterbildungsveranstaltungen, Interventionen, Supervisionen, Teamsitzungen, gegenseitige Kursbesuche etc.)

Quellen: Mit welchen Dokumenten lässt sich die Umsetzung belegen?

- › Beispiel eines Evaluationsberichts eines Angebots mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen
- › Beschreibung des Qualitätsverständnisses der Institution
- › Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmassnahmen der Institution
- › Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen, ev. mit Bericht
- › Leitbild
- › Organigramm / Funktionsdiagramm
- › Stellenbeschreibungen, Pflichtenhefte
- › Protokoll einer Veranstaltung über didaktisch-methodische und / oder erwachsenenbildnerische Themen, inkl. Massnahmen