

Handbuch eduQua : 2012

Information über das Verfahren Anleitung zur Zertifizierung



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

SBBK Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SECO Staatssekretariat für Wirtschaft
SVEB Schweizerischer Verband für Weiterbildung
VSAA Verband schweizerischer Arbeitsämter

Trägerschaft, Geschäftsstelle und Zertifizierungsstellen

Siehe www.eduqua.ch

Redaktion des Handbuchs

Heinz Kocher, in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten

Übersetzungen

Daniel Carron, collaborateur scientifique développement du personnel CFF (französisch)
Divisione della formazione professionale – Team Sussidi didattici, Luca Catarin, traduttore (italienisch)

Gestaltung

YOCO Your Communication GmbH, Winterthur

Verlag

Eigenverlag eduQua

Bezugsquelle

Das Handbuch kann von www.eduqua.ch heruntergeladen werden.

eduQua : 2012 tritt am 1.1.2013 in Kraft. Sie wurde von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS im Oktober 2012 freigegeben und ersetzt eduQua : 2004. Übergangsbestimmungen: siehe www.eduqua.ch

Inhaltsverzeichnis

Aufbau des Handbuchs

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

Teil 1

| | | |
|------------------|--|-----------|
| Kapitel A | Informationen über die Hintergründe des eduQa-Zertifizierungsverfahrens | 4 |
| | A.1 Die Entwicklung und Ziele von eduQa | 4 |
| | A.2 Grundausrichtung | 4 |
| | A.3 Geltungsbereich | 5 |
| | A.4 Aufbau und wichtige Grundsätze | 6 |
| Kapitel B | Grundlagen zu den Kriterien und Standards | 7 |
| | B.1 Übersicht und Anordnung der 6 eduQa-Kriterien | 7 |
| | B.2 Zuordnung der 22 Standards zu den 6 eduQa-Kriterien | 8 |
| | B.3 Zuordnung der 22 Standards zu den 6 eduQa-Kriterien | 10 |
| Kapitel C | Katalog mit den eduQa-Standards | 11 |
| | C.1 Bildungsangebote | 11 |
| | C.2 Information | 16 |
| | C.3 Ausbildung | 18 |
| | C.4 Ausbildende | 23 |
| | C.5 Qualitätsmanagements-System | 26 |
| | C.6 Führung | 27 |
| Kapitel D | Verbindliche Vorlagen | 33 |
| Kapitel E | Glossar | 34 |

Teil 2

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Kapitel F | Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens | 37 |
| | F.1 Ablauf der Erstzertifizierung oder Rezertifizierung | 38 |
| | F.2 Ablauf des Zwischenaudits | 40 |
| | F.3 Zusätzliche Informationen | 41 |
| | F.4 Kosten | 42 |
| | F.5 Funktion des Auditors und der Zertifizierungsstelle | 44 |
| | F.6 Rekurse | 45 |
| | F.7 Umgang mit Teilnehmerbeschwerden | 45 |
| Kapitel G | Organisation eduQa | 46 |

Kapitel A

Informationen und Hintergründe des eduQa-Zertifizierungsverfahrens

A.1 Die Entwicklung und Ziele von eduQa

eduQa wurde im Jahr 2000 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO), des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie (BBT), der Deutschschweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (DBK) und dem Schweizerischen Verband für Weiterbildung (SVEB) entwickelt. Die eduQa-Geschäftsstelle ist seit der Einführung des eduQa-Zertifikates beim Schweizerischen Verband für Weiterbildung (SVEB) angesiedelt.

eduQa ist das bekannteste und meistverbreitete Label für Weiterbildungsanbieter in der Schweiz. Der Weiterbildungsmarkt bestätigt den Wert von eduQa, das Label ist gesamtschweizerisch gut verankert.

Durch die Zertifizierung verpflichten sich die Weiterbildungsanbieter, die Qualität ihrer Bildungsangebote hochzuhalten, zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Das eduQa-Label macht dieses Engagement sichtbar.

Das eduQa-Zertifikat zeichnet gute Weiterbildungsinstitutionen aus und verfolgt dabei drei übergeordnete Ziele:

- Die Transparenz der Beschreibung der Bildungsangebote und der Dienstleistungen für Konsumentinnen und Konsumenten zu verbessern.
- Die Qualität der Weiterbildungsinstitutionen im Sinne von 22 Standards zu sichern und die kontinuierliche Optimierung zu fördern.
- Eine Grundlage für behördliche Entscheide (Zulassung zur Offertstellung für kollektive und individuelle Kurse, Subventionierung u.a.) zu schaffen.

Dieser Standard wird regelmässig überprüft und weiterentwickelt.

A.2 Grundausrichtung

eduQa erfüllt gängige Ansprüche an ein Qualitätsmanagements-System:

- *Prozessorientierung:* Entscheidende Prozesse für die Führung und Leistungserbringung der Bildungsinstitution stehen im Fokus.
- *Kundenorientierung:* Die 22 eduQa-Standards widerspiegeln in erster Linie die Kundensicht.
- *Andragogik:* Erwachsenenbildnerische Prinzipien werden bei der Entwicklung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote berücksichtigt.
- *Evaluation:* Die systematische Qualitätsentwicklung durch Eigenevaluation und Zertifizierung.

A.3 Geltungsbereich

Die eduQa-Zertifizierung steht allen Institutionen offen, die im Bereich der Weiter- oder Nachholbildung für Erwachsene tätig sind.

Weiterbildung kann wie folgt definiert werden: Weiterbildung ist die Fortsetzung oder Wiederaufnahme organisierten Lernens nach dem Abschluss einer ersten Bildungsphase in Hochschule, Schule und Beruf, mit dem Ziel, die erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erneuern, zu vertiefen und zu erweitern oder diese neu zu erlernen. Weiterbildung ist gezieltes Lernen, erreicht durch institutionalisierte Lernformen wie Präsenzunterricht und selbstgesteuertem Lernen.

Weiterbildung findet auf allen Stufen statt, von der Primarstufe (Beispiel Nachholen von Grundkompetenzen) über die Sekundarstufe I (Beispiel: Grundkurs für Ungelernte) und die Sekundarstufe II (Beispiel: Lehrabschluss für Erwachsene) bis hin zur Tertiärstufe A (Beispiel universitäre Weiterbildung) und B (die höhere Berufsbildung, Beispiel: eidgenössischer Fachausweis oder Diplom Höhere Fachschule HF).

Weitere Informationen über das schweizerische Bildungssystem sind auf der Website der EDK (Schweiz. Konferenz der Kantonalen Erziehungsdirektoren) www.edk.ch zu finden.

| Bildungsbereich | nicht im primären Fokus eduQa | Fokusbereich eduQa |
|--|--|---|
| Quartärstufe Bildungsmassnahmen für Erwachsene, die dem Erwerb, der Erneuerung und Erweiterung von Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten dienen | | <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Erwachsenenbildung • Berufsorientierte Weiterbildung • Inhouse-Weiterbildungen in Unternehmen |
| Tertiärstufen A und B Bildungsmassnahmen, die zu höheren, anerkannten Berufs- und/oder Studienabschlüssen führen und auf höherqualifizierte Berufsfunktionen vorbereiten | <ul style="list-style-type: none"> • Universität und ETH • Fach- und Pädagogische Hochschulen | <ul style="list-style-type: none"> • Höhere Fachschulen und Berufsabschlüsse • Vorbereitung auf höhere Fach- und Berufsprüfungen • Institutionen der Arbeitswelt und andere Bildungsanbieter |
| Sekundarstufe II Nachobligatorische Grundausbildung, die auf die Berufsausübung und/oder weiterführende Lehrgänge oder ein Studium vorbereitet | <ul style="list-style-type: none"> • Gymnasien, Mittelschulen, Berufsmaturität, Berufslehren (EBA, Eidg. Berufsattest und EFZ, Eidg. Fähigkeitsausweis) | <ul style="list-style-type: none"> • Überbetriebliche Kurse (ÜK) • Individuelle Anerkennungsverfahren • Nachholbildung: Lehrabschluss, Berufsmaturität und Maturität |
| Sekundarstufe I Obligatorische Grundausbildung, Oberstufe | <ul style="list-style-type: none"> • Sekundar- und Realschule | <ul style="list-style-type: none"> • Grundkurse für Ungelernte • Integrationskurse für Ausländer • Erstausbildung für Erwachsene |
| Primarstufe Obligatorische Grundausbildung | <ul style="list-style-type: none"> • Primarschule | <ul style="list-style-type: none"> • Lesen, Rechnen, Schreiben für Erwachsene |

Abbildung 1: Geltungsbereich eduQa

A.4 Aufbau und wichtige Grundsätze

eduQa bietet Weiterbildungsanbietern eine qualitative Grundlage, wie sie ihre Prozesse und Bildungsangebote steuern und kontinuierlich verbessern resp. optimieren können. Im vorliegenden Handbuch sind Anforderungen beschrieben, die eine eduQa-zertifizierte Institution erfüllen muss.

Es gibt sechs eduQa-Kriterien (siehe Kapitel B.1). Jedes eduQa-Kriterium besteht aus einer Anzahl eduQa-Standards (siehe Kapitel B.2). Die 22 eduQa-Standards beschreiben bestimmte Anforderungen, die erfüllt sein müssen (siehe Kapitel C). Daraus ergeben sich typische Indikatoren, welche die Umsetzung der Anforderung erkennbar machen. Mit einer datengestützten Selbstevaluation und Belegen wird der Weiterbildungsanbieter die beschriebenen Anforderungen im Rahmen der eduQa-Zertifizierung sichtbar machen.

Wichtige Grundsätze bei der Anwendung von eduQa:

- Anforderungen von eduQa gelten auch in dem Fall, bei welchem der Bildungsauftrag oder Teile davon durch eine externe Bildungsinstitution erbracht wird (Dienstleistungen werden durch die anbietende Bildungsinstitution zugekauft).
- Übergeordnetes Recht (Gesetze, Verordnungen, Normen, etc.) muss durch die Bildungsinstitution überprüft, berücksichtigt und eingehalten werden.
- Alle Bildungsangebote eines zertifizierten Weiterbildungsanbieters erfüllen die Mindestanforderungen von eduQa.
- Bei den Anforderungen und Indikatoren werden jeweils Beispiele von verschiedenen Aspekten aufgeführt. Diese dienen als Richtwert. Diese Aufzählungen der Aspekte sind nicht abschliessend und können fallweise ergänzt werden. Je nach Grösse der Institution oder Art der Bildungsangebote sind andererseits nicht alle Aspekte zutreffend.

Kapitel B

Grundlagen zu den Kriterien und Standards

B.1 Übersicht und Anordnung der 6 eduQa-Kriterien

eduQa richtet das Augenmerk sehr stark auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit der Kunden aus. Vier von sechs eduQa-Kriterien haben diesen Fokus. Abgerundet werden diese mit zwei weiteren Kriterien, welche die Führung und die Qualitätssteuerung der gesamten Organisation beleuchten.

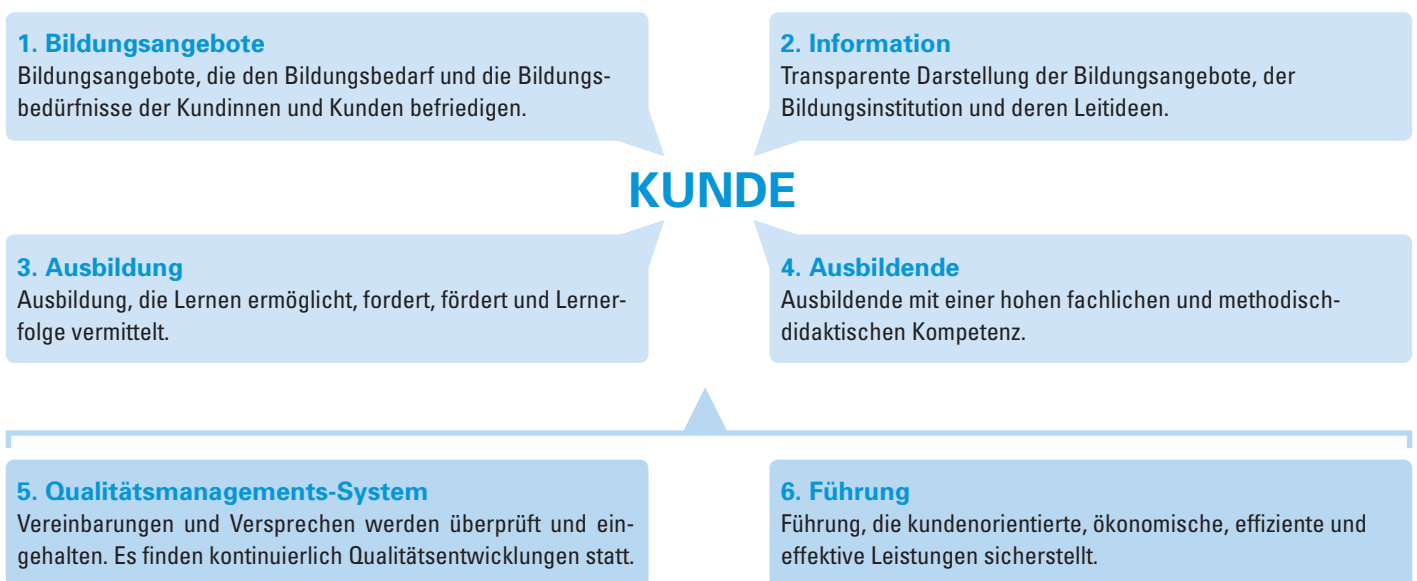


Abbildung 2: Anordnung der 6 eduQa-Kriterien

B.2 Zuordnung der 22 Standards zu den 6 eduQa-Kriterien

Einleitung und Erklärung zur Lesung und zum Verständnis

In den nachfolgenden Darstellungen und Tabellen werden die 22 eduQa-Standards den 6 eduQa-Kriterien zugeordnet. Der eduQa-Standard ist ein verbindliches und festgelegtes Qualitätsniveau, bezogen auf ein Thema, das einem eduQa-Kriterium zugeordnet ist. Die 22 eduQa-Standards orientieren sich an den Erfolgsfaktoren, das heisst an den geschäftlichen Aktivitäten, die in Bildungsinstitutionen entscheidend für das Erreichen und Sicherstellen ihrer Ziele sind.

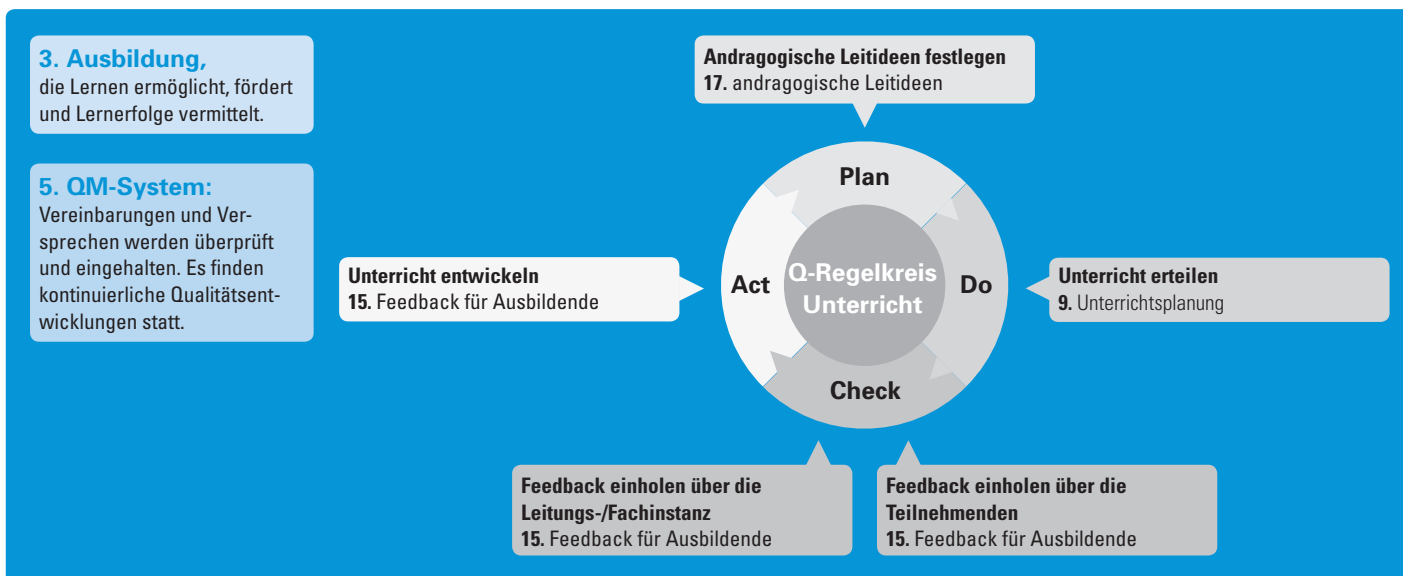
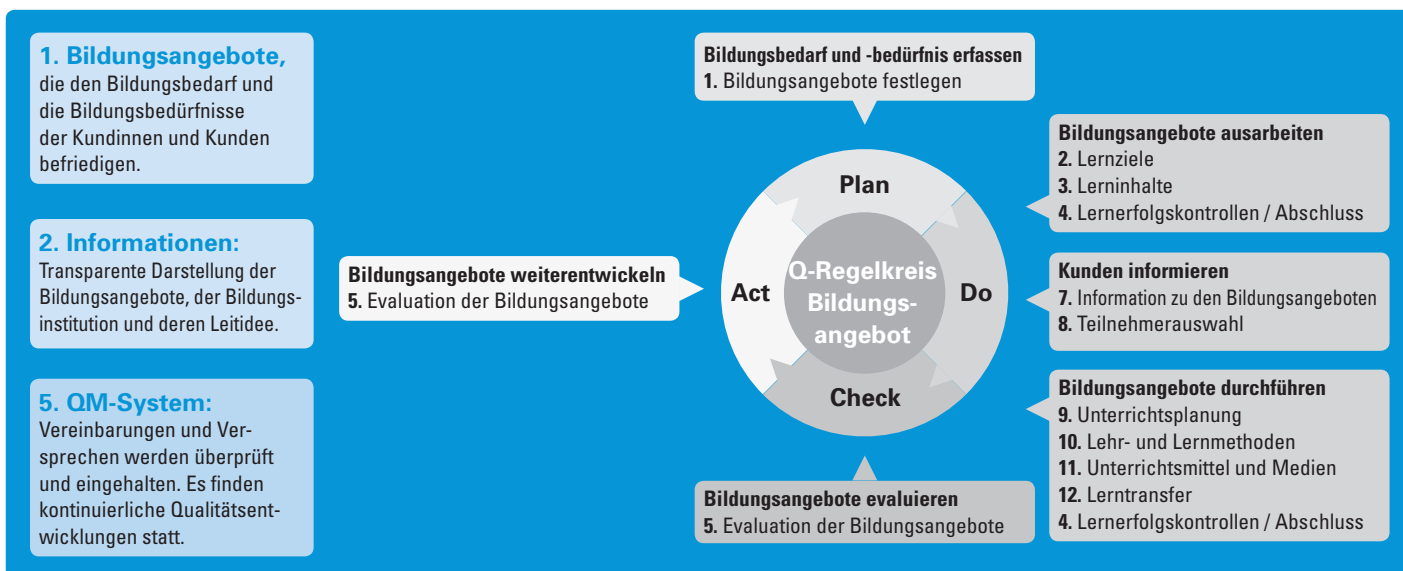
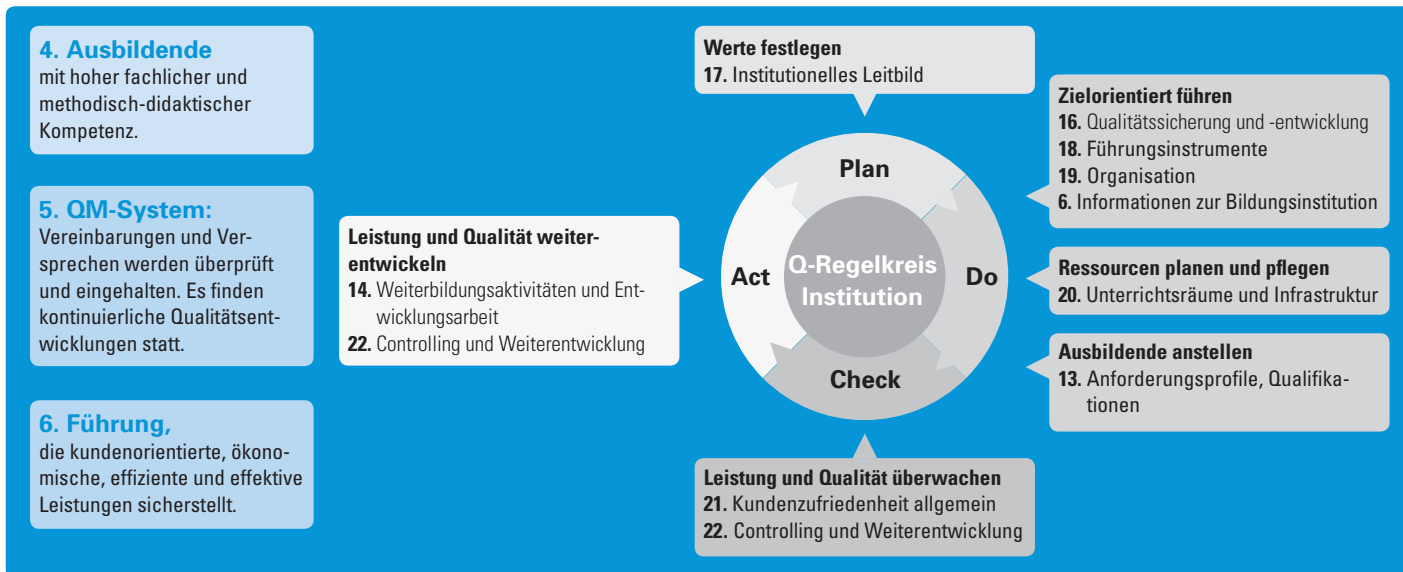


Abbildung 3: Zuordnung der 22 Standards zu den 6 eduQa-Kriterien

Tabellarische Zuordnung der 22 eduQa-Standards zu den 6 eduQa-Kriterien

eduQa-Kriterium 1: Bildungsangebote – Bildungsangebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|--|--|
| Bildungsbedarf und -bedürfnis erfassen | 1. Bildungsangebote festlegen |
| Bildungsangebote ausarbeiten | 2. Lernziele 3. Lerninhalte 4. Lernerfolgskontrollen / Abschluss |
| Bildungsangebote evaluieren und weiterentwickeln | 5. Evaluation der Bildungsangebote |

eduQa-Kriterium 2: Information – Transparente Darstellung der Bildungsangebote, der Bildungsinstitution und deren Leitideen

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|--------------------|---|
| Kunden informieren | 6. Informationen zur Bildungsinstitution 7. Informationen zu den Bildungsangeboten |

eduQa-Kriterium 3: Ausbildung – Ausbildung, die Lernen ermöglicht, fordert, fördert und Lernerfolge vermittelt

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|------------------------------|---|
| Bildungsangebote durchführen | 8. Teilnehmerauswahl 9. Unterrichtsplanung 10. Lehr- und Lernmethoden 11. Unterrichtsmittel und Medien 12. Lerntransfer |

eduQa-Kriterium 4: Auszubildende – Auszubildende mit einer hohen fachlichen und mit methodisch-didaktischen Kompetenz

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|---|--|
| Auszubildende anstellen | 13. Anforderungsprofile, Qualifikationen |
| Auszubildende fördern | 14. Weiterbildungsaktivitäten und Entwicklungsarbeit |
| Feedbackkultur pflegen, Unterricht entwickeln | 15. Feedback für Auszubildende |

eduQa-Kriterium 5: Qualitätsmanagements-System – Vereinbarungen und Versprechen werden überprüft und eingehalten, es finden kontinuierlich Qualitätsentwicklungen statt

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|---------------------------|---|
| Führungssystem definieren | 16. Qualitätssicherung und -entwicklung |

eduQa-Kriterium 6: Führung – Führung, die kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungen sicherstellt

| Erfolgsfaktoren | eduQa-Standards |
|--|---|
| Ansprüche, Werte festlegen, kommunizieren und umsetzen | 17. Institutionelles Leitbild und andragogische Leitideen |
| Zielorientiert führen | 18. Führungsinstrumente |
| Aufbauorganisation festlegen | 19. Organisation |
| Ressourcen planen und pflegen | 20. Unterrichtsräume und Infrastruktur |
| Kundenzufriedenheit messen | 21. Kundenzufriedenheit allgemein |
| Leistung und Qualität weiterentwickeln | 22. Controlling und Weiterentwicklung |

B.3 Zuordnung der 22 Standards zu den 6 eduQa-Kriterien

Alle 22 eduQa-Standards werden nach einheitlichem Raster beschrieben. Dies soll dem Anwender als strukturierte und einfache Hilfestellung dienen. Nachfolgend wird dieses Raster näher vorgestellt.

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Hier werden die übergeordneten Ziele und der damit verbundene Zweck aufgezeigt.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Hier werden die konkreten Anforderungen von eduQa aufgeführt.

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Hier werden Indikatoren aufgeführt, an denen eine gute Umsetzung des eduQa-Standards in die Praxis erkennbar ist, wie zum Beispiel:

- *Praxisgestaltung* – An welchen und wie ausgeführten Handlungen ist die Umsetzung der Anforderung erkennbar?
- *Institutionelle und kulturelle Einbindung* – Wie ist die Umsetzung der Anforderungen institutionell und kulturell verankert?
- *Wirkung und Wirksamkeit* – Woran ist erkennbar, dass Aufwand und Ertrag bei der Umsetzung der Anforderungen in einem angemessenen Verhältnis stehen? Sind die Leistungsempfängerinnen und -empfänger mit den erzielten Ergebnissen zufrieden?

Einzureichende Dokumentation

Diese Dokumente prüft der Auditor im Vorfeld eines Audits.

Zur Institution:

- Dokumente/Informationen Zur Institution: (Dies sind Dokumente, die typischerweise zu einem Managements-System gehören)

Zum Bildungsangebot:

- Dokumente/Informationen zum ausgewählten Bildungsangebot

Hinweis zur Erstellung der Dokumentation:

Es gibt bestimmte Dokumente/Informationen, die in jedem Fall vorgelegt werden müssen. Sie gelten als Mindestanforderung. In der Beschreibung der eduQa-Standards sind diese in **Fettschrift** aufgeführt.

Es ist nicht notwendig, jede einzelne Anforderung in einem separaten Dokument zu belegen. Wo möglich, können auch verschiedene Anforderungen im gleichen Dokument beschrieben werden.

Prüfung vor Ort

Diese Informationen und Dokumente können vor Ort geprüft werden.

Zur Institution:

- Informationen und Dokumente Zur Institution:

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Informationen und Dokumente Zum Bildungsangebot und/oder weiteren Bildungsangeboten

Hinweis zur Überprüfung von Informationen und Dokumenten:

Es gibt bestimmte Dokumente/Informationen, die vor Ort in jedem Fall überprüft werden müssen. Sie gelten als Mindestanforderung. In der Beschreibung der eduQa-Standards sind diese in **Fettschrift** aufgeführt.

Fragen und Themenbereiche, die anlässlich des Audits zusätzlich besprochen werden können (z.B. Beleuchten von Chancen und Risiken, Überlegungen zu Nachhaltigkeit und Wirkung von internen Steuerungsprozessen):

Unter diesem Punkt werden Fragen aufgeworfen, die der Weiterentwicklung des eigenen Qualitätsmanagements dienen.

Kapitel C

Katalog mit den eduQua-Standards

C.1 Bildungsangebote

Bildungsangebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.

1. eduQua-Standard: Bildungsangebote festlegen (Kriterium 1)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Gute Weiterbildungsangebote orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen von Personen, am Bedarf der Gesellschaft und der Wirtschaft.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Definition des Kundenkreises ist klar (Kundenprofil).

Das Verfahren für die Erfassung des Ausbildungsbedarfs ist festgelegt.

Dabei werden verschiedene Aspekte berücksichtigt wie zum Beispiel:

- Bedürfnisse von potentiellen Kunden
- Feedback und Wünsche der TN
- die Zusammenarbeit mit Verbänden oder/und der Wirtschaft, um so effizient Marktbedürfnisse zu klären
- klären der Qualifikation und Berufserfahrungen der TN
- klären des Kontextes der TN (beruflich, familiär, etc.)

Pro Bildungsangebot existiert ein Curriculum (Konzept des Bildungsangebotes). Dies beinhaltet:

- Bedarfsüberlegungen
- den Bezug zur Praxis

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **hauptsächliche Zielgruppe / Kundenprofil**
- **Verfahren für die Erfassung des Ausbildungsbedarfs**

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Bedarfsüberlegungen, Bezug zur Praxis)

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Bei den entsprechenden Bildungsangeboten steigt die TN-Zahl.

Das Angebot entspricht den Bedürfnissen und Erwartungen der TN und/oder Auftraggeber.

Das Curriculum wird periodisch überprüft und aktualisiert.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Resultat einer Marktabklärung

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Zusammengefasste und ausgewertete TN-Rückmeldungen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie können Weiterbildungsangebote optimal an den Markt und die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden?
- Wie kommen wir zu innovativen und praxisingerechten Bildungsangeboten?

2. eduQa-Standard: Lernziele (Kriterium 1)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Lernziele formulieren die Fähigkeiten und Fertigkeiten, über welche die Teilnehmenden nach erfolgreichem Abschluss verfügen werden. Sie dienen als Orientierungspunkte für alle Beteiligten und bestimmen die Auswahl der Inhalte, des Vorgehens sowie die Art und Weise der Erfolgskontrolle.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Bildungsinstitution bezieht sich auf ein institutionell verankertes Modell für die Anwendung von Lernzielen, wie zum Beispiel:

- Grob-, Richt- und Feinzielen mit Taxonomiestufen
 - Kompetenzen- und Ressourcen-Modell mit Handlungskompetenzen und Handlungssituationen
- oder definiert eigene Grundsätze oder Leitgedanken zum Anwenden von Lernzielen.

Diese Orientierungspunkte (Lernziele):

- sind adressatengerecht, konkret und überprüfbar
- orientieren sich an Handlungssituationen
- sind geeignet, Lerninhalte zu bestimmen
- sind auf das Bildungsangebot und die TN zugeschnitten
- können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der festgelegten Zielgruppe erreicht werden

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **institutionell verankerte Modelle und Grundsätze zur Bildung von Lernzielen**

Zum Bildungsangebot:

- **alle Dokumente, die verschiedene Stufen der Lernziele beinhalten, wie zum Beispiel:**
 - Kursausschreibungen
 - Curriculum
 - Lehr- oder Stoffpläne

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Lernziele sind in relevanten Dokumenten aufgeführt (wie z.B. Ausschreibung, Curricula, Lehrpläne oder Stoffpläne, Skripts, etc.)

Die Lernziele orientieren sich am institutionell verankerten Modell.

Die TN werden bei den Kursrückmeldungen gefragt, ob sie die Lernziele erreicht haben.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Rückmeldungen durch TN** von Unterrichtsbesuchen oder von Ausbildern

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Handlungen, Funktionen oder Rollen können die Teilnehmer nach erfolgreichem Kursabschluss ausüben?

3. eduQa-Standard: Lerninhalte (Kriterium 1)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Mit den Lerninhalten werden die Lernziele erreicht. Zielgruppengerecht aufbereitete Lerninhalte orientieren sich an den Lernzielen, sind die Basis für den Unterricht und für die Teilnehmenden bedeutsam.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Lerninhalte sind:

- konsequent aus den Lernzielen abgeleitet
- zweckmässig und sinnvoll gegliedert
- adressatengerecht und aktuell aufbereitet
- in ausführlichen Inhaltsangaben aufgelistet
- entsprechend dem CI gestaltet

Bei Lehrgängen mit mehreren Ausbildungseinheiten resp. Ausbilder ist folgender Punkt erfüllt:

- die Lerninhalte sind aufeinander abgestimmt, wie auch die verwendeten Kurs- und Unterrichtsmaterialien

Kursunterlagen und Hilfsmittel:

- sind aktuell und anwenderfreundlich
- entsprechen dem Corporate Identity / Corporate Design der Schule

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Qualitätsansprüche an die Gestaltung von Lerninhalten, wie zum Beispiel:**
 - CI für Teilnehmerunterlagen und Präsentationen
 - Hinweise, wie die Organisation sicherstellt, dass die Anforderungen eingehalten werden

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Definition der Lerninhalte, Liste mit eingesetzten Lehrmitteln, Teilnehmerunterlagen und allfällige weitere Hilfsmittel)

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Lerninhalte sind nützlich und ansprechend aufgearbeitet.

Die Kursunterlagen und Hilfsmittel unterstützen den Lernprozess der TN wirkungsvoll:

- sie sind verständlich und laden zum Lesen oder Gebrauchen ein
- sie sind zweckmässig strukturiert

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Beispiele eingesetzter Hilfsmittel:**
 - Bücher, Hefte, Arbeitsblätter, etc.
 - PC, Werkzeuge, etc.
- **Rückmeldungen durch TN** oder Erkenntnisse von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Inhalte müssen behandelt werden, um von den Voraussetzungen der Teilnehmer ausgehend die Lernziele zu erreichen?

4. eduQa-Standard: Lernerfolgskontrollen / Abschluss (Kriterium 1)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Lernerfolgskontrollen zeigen den Teilnehmenden den aktuellen Stand ihres Wissens oder Könnens in Bezug auf die Lerninhalte und die Lernziele auf.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Lernerfolgskontrollen:

- orientieren sich an den zu erreichenden Lernzielen
- werden auf verschiedenen Ebenen geplant und umgesetzt
- sind zweckmässig (Tests, Prüfungen, Gespräche, Projektarbeiten, etc.)
- entsprechen dem Niveau der TN
- finden im geeigneten Zeitpunkt und in zweckmässigen Abständen statt
- umfassen auch Methoden der Selbsteinschätzung
- schaffen Transparenz bezüglich dem Grad der Zielerreichung aus Sicht der TN und aus Sicht des Ausbilders

Bei Prüfungen werden:

- einheitliche und nachvollziehbare Bewertungs- und Beurteilungsverfahren sowie diesbezüglich festgelegte Kriterien berücksichtigt
- die Prüfungsfragen von kompetenten Personen erarbeitet und regelmässig erneuert
- vorhandene Prüfungsreglemente beachtet

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Qualitätsansprüche an die Gestaltung und Durchführung von mündlichen und schriftlichen Lernerfolgskontrollen oder Reflexionen zur Lernziel-erreichung**
- Vorgaben zu Zwischen- und Abschlussprüfungen oder -arbeiten sowie entsprechende Reflexion

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Lernerfolgskontrollen – Grundsätze der Lernerfolgskontrollen, wie Art, Intervalle, Umfang, etc.)
- wenn vorhanden oder relevant:
- Prüfungsreglement, Promotionsreglement und Rekurswege
 - Mittel, Wege und Methoden zur Erkenntnissicherung
 - Schriftliche Tests oder Prüfungen
 - Abschlussarbeiten
 - Protokolle mündlicher Prüfungen
 - etc.

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Je nach Bildungsangebot werden passende Prüfungen/Lernerfolgskontrollen durchgeführt. Diese sind aus Sicht der TN:

- transparent, nachvollziehbar, fair und stufengerecht
- praxisorientiert und unterstützen den Lernprozess

Wenn keine Prüfungen/Lernerfolgskontrollen durchgeführt werden, sind Lernreflexionen geplant und begleitet oder es wird mit Lerntagebüchern oder ähnlichem gearbeitet.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Rückmeldungen durch TN oder Erkenntnisse von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie können Lernerfolgskontrollen wirkungsvoll, unterstützend und motivierend eingesetzt werden?

5. eduQua-Standard: Evaluation der Bildungsangebote (Kriterium 1)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Mit der periodischen Evaluation und Weiterentwicklung der Bildungsangebote wird sichergestellt, dass diese aktuell und wirtschaftlich sind, die Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmenden erfüllen und zum gewünschten Lernerfolg führen.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Evaluationsplanung der Bildungsangebote beinhaltet:

- Evaluationskriterien für die Evaluation der Bildungsangebote (wie zum Beispiel: Inhalt des Unterrichtes, Kursleitung, Gestaltung des Unterrichtes, Infrastruktur, Wirtschaftlichkeit, Prüfungserfolge, Aktualität der Lerninhalte, etc.)
 - die Evaluationskriterien orientieren sich an übergeordneten Vorgaben (andragogische Leitideen, Leitbild, Strategie, etc.)
- das Festlegen der Daten, Informationen und Quellen, die zur Evaluation herangezogen werden (wie z.B. Teilnehmerbefragung, Rückmeldungen durch Ausbilder, Hospitationen, Nachfrage des Marktes, Prüfungsstatistik, Einnahmen und Ausgaben, etc.)
 - die Feedbacks der Teilnehmer müssen in regelmässigen Abständen (mind. 1 Mal pro Durchführung des Bildungsangebots, bei Lehrgängen nicht erst am Schluss) eingeholt werden.
- die Methode der Evaluation (wie z.B. Art der Auswertung der Ergebnisse, Festlegen der Kommunikation, etc.)
- Hinweise zur Umsetzung der Evaluation (Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Termine)

Es existieren zweckmässige Hilfsmittel zur Umsetzung der festgelegten Angebotsevaluation.

Diese beinhalten zweckmässige Bewertungsmassstäbe für die Evaluationskriterien (z.B. ungenügend bis sehr gut).

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Vorgehen, Hilfsmittel und Instrumente der Evaluation der Bildungsangebote**

Zum Bildungsangebot:

- **die Evaluation des Bildungsangebots und geplante Schritte zur Verbesserung**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Bildungsangebote werden regelmässig nach intern festgelegtem Rhythmus evaluiert.

Die Evaluationsergebnisse der Bildungsangebote sind nachvollziehbar, aussagekräftig und für die Angebotspflege geeignet.

Bei fortlaufenden Bildungsangeboten wird durch die Kursleitung die Meinung der TN regelmässig erfragt, um den Unterricht zu steuern.

Die Bildungsangebote entsprechen dem Image der Institution (Glaubwürdigkeit, Werthaltung, etc.).

Notwendige Schritte zur Verbesserung des Bildungsangebots sind erkannt, festgelegt und umgesetzt. Neue Erkenntnisse fliessen in die Überlegungen der Bildungsinstitution, in das Bildungsangebot und in die Kursplanung ein.

Wenn möglich werden die TN über die Evaluationsergebnisse des Bildungsangebots sowie der getroffenen Massnahmen informiert.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- wie werden die Erkenntnisse aus der Evaluation der Bildungsangebote bei der Führung genutzt?

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Evaluationsergebnisse durchgeführter Bildungsangebote**
- **geplante Schritte zur Verbesserung**

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie verändert sich der Markt? Welche Merkmale zeichnen in Zukunft attraktive Bildungsangebote aus?
- Wie können attraktive «organisatorische Lernprozesse» organisiert werden, die allen Anspruchsgruppen einen Nutzen generieren?

C.2 Information

Transparente Darstellung der Bildungsangebote, der Bildungsinstitution und deren Leitideen.

6. eduQa-Standard: Informationen zur Bildungsinstitution (Kriterium 2)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

- Die Kunden erhalten leicht alle relevanten Informationen, um sich ein treffendes Bild über die Bildungsinstitution, deren Tätigkeitsbereich, Bildungsangebote, Zuständigkeiten und Geschäftsbedingungen zu machen.
- Die Leitideen zeigen dem Kunden auf, welche Normen und Werte die Bildungsinstitution vertritt und was sie unter guter Qualität versteht.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Informationsmittel zur Bildungsinstitution machen Aussagen:

- zu relevanten Aspekten der Institution (Zielsetzung der Institution, Tätigkeitsbereich, Grösse, Zielgruppen, Trägerschaft, Ansprechpersonen und Verantwortliche)
- zum institutionellen Leitbild
- zu den andragogischen Leitideen – wie Lernen verstanden und bewirkt wird (Standard 17)
- zu den Geschäftsbedingungen (Anmeldebedingungen, Zahlungsbedingungen, Rücktrittsbedingungen)

Die Informationen zur Bildungsinstitution und zur Websites sind:

- adressatengerecht und aktuell
- entsprechend dem Corporate Identity gestaltet
- öffentlich zugänglich

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Informationsbroschüre über die Institution (Verweis auf Homepage der Institution)**
- **Übersicht der Bildungsangebote**
- **Geschäftsbedingungen**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Informationen werden regelmässig gepflegt und aktualisiert (Internetauftritt).

Es wird erklärt, was die Bildungsinstitution unter bestimmten Begriffen wie zum Beispiel Lehrgang, Kurs, etc., versteht. Es werden immer dieselben Begriffe verwendet.

Kunden sind mit der Website (Inhalt, Aufbau, etc.) zufrieden.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Informationen zur Bildungsinstitution**
- **öffentliche Zugänglichkeit zu den Informationen**
- Rückmeldungen der TN oder/und Kunden zur Bildungsinstitution und ihrem Auftritt.

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie wird durch die veröffentlichten Informationen eine positive Marktprofilierung der Bildungsinstitution erreicht?
- Inwiefern schützen die Informationen die Kunden vor falscher Buchung?

7. eduQa-Standard: Informationen zu den Bildungsangeboten (Kriterium 2)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Die Informationen zu den Bildungsangeboten sind aktuell, adressatengerecht und für Interessierte verständlich.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Informationen zu den Bildungsangeboten beinhalten Hinweise:

- zum Wert/Nutzen der Ausbildung. Dieser ist für den TN erkennbar (z.B. Anerkennung der Ausbildung, Anerkennung durch Verbände, etc.)
- zu den Zielgruppen/Aufnahmebedingungen (Angaben z.B. zum geforderten Vorwissen, zu Abschlüssen, Berufserfahrung und weiteren Aufnahmebedingungen, Anforderungen an Sprache, Alter, Gesundheit)
- zu den Lernzielen/Lerninhalten (transparent, nachvollziehbar, überprüfbar)
- zur maximalen Klassengrösse
- zu den Kosten (Kursgebühren, Prüfungsgebühren, Zahlungsmodalitäten)
- zur Unterrichtsgestaltung (wie z.B. Unterrichtsmethoden, Lernmethoden, Sozialformen, eingesetzte Medien)
- zum Zeitaufwand (wie z.B. Unterrichtszeiten, Zeitaufwand für Transferübungen, Prüfungen, etc.)
- Abschluss (Teilnahmebescheinigung, Abschlusszeugnisse, Zertifikate, Diplome, etc.)
- Voraussetzungen für den Abschluss (wie z.B. geforderte Präsenzzeit, Zwischenprüfungen, Abschlussprüfungen und Rekursweg)

Die Informationen zu den Bildungsangeboten sind öffentlich zugänglich.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Übersicht über die Kursangebote**

Zum Bildungsangebot:

- **Ausschreibungen** (Informationen über Angebot)
- **Anmeldeunterlagen**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Kunden erhalten Informationen über den Wert des Abschlusses, wie:

- Verbands-Anerkennung
- Branchen-Anerkennung
- Eidgenössische Anerkennung
- oder ETCS-Punkten

Kunden sind mit den Informationen zu den Bildungsangeboten zufrieden.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **öffentliche Zugänglichkeit zu den Informationen**
- Rückmeldungen durch TN oder/und Kunden zu den Bildungsangeboten

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie unterstützen die Informationen der Bildungsangebote die Beratung und den Verkauf?
- Inwiefern schützen die Informationen die Kunden vor falscher Buchung?

C.3 Ausbildung

Ausbildung, die Lernen ermöglicht, fordert, fördert und Lernerfolge vermittelt.

8. eduQa-Standard: Teilnehmerauswahl (Kriterium 3)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Hohe Kundenzufriedenheit und ein guter Lernerfolg können erreicht werden, wenn die Teilnehmenden im richtigen Kurs sind.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Anforderungen an die Teilnehmer:

- sind klar, eindeutig und verständlich
- sind überprüfbar
- können auch «sur Dossier» nachgewiesen werden

Es ist ein Auswahlverfahren festgelegt (wenn nötig):

- mit klarem Vorgehen und Verantwortlichkeiten
- bei längeren Ausbildungslehrgängen werden die Teilnahmevoraussetzungen überprüft: Beratungsgespräch, Einführungs-/Einstufungstests, Schnupperlektionen, Referenzauskünfte, Info-Tage/Abende

Bei Lehrgängen, die mehr als ein Jahr dauern, sind folgende Punkte definiert:

- die Handhabung von Studienunterbrüchen
- die spätere Wiederaufnahme des Lehrgangs (z.B. Anerkennung bereits durchgeführter Ausbildungen, erlangter Kompetenzen)

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **hauptsächliches Kundenprofil**
- **Aufstellung darüber, wann welche Auswahlverfahren zur Anwendung kommen**

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Voraussetzungen zur Kursteilnahme, Information und Beratung)
- wenn vorhanden oder relevant
- spezifisches Auswahlverfahren zwecks Überprüfung der Voraussetzungen von TN
 - Beispiele von Überprüfungen, wie z.B.:
 - Einstufungstests
 - Besprechungsgrundlagen

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Bei TN, die einen Kurs vorzeitig beenden, wird dort, wo relevant und wirtschaftlich sinnvoll, eine Abklärung dazu vorgenommen.

Bei den TN-Feedbacks wird erhoben, wie gut der erlernte Stoff in die Praxis transferiert werden kann.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Liste der Ausbildungen mit Auswahlverfahren (intern)

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Auswahlverfahren Zum Bildungsangebot:** (wenn nötig)
- Auswertung bezüglich TN, die den Kurs vorzeitig beenden
- Rückmeldungen von TN oder von Ausbildern

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wann ist eine Heterogenität bei den Voraussetzungen der Teilnehmer verantwortbar? Wann inspirierend bzw. ergänzend, wann hemmend, wann hinderlich?

9. eduQa-Standard: Unterrichtsplanung (Kriterium 3)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Für die Teilnehmenden werden Rahmenbedingungen geschaffen, die wirkungsvolles Lernen ermöglichen, fordern und fördern.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Bildungsinstitution hat definierte Vorgaben an die Lektions- und Unterrichtsplanung.

Die Unterrichtsplanung:

- berücksichtigt die andragogischen Leitideen der Bildungsinstitution
- beinhaltet abwechslungsreich gestalteten Unterricht (wie z.B. unterschiedliche Lernmethoden, Sozialformen, Ruhe- und Konzentrationsphasen, etc.)
- berücksichtigt didaktische Modelle
- beinhaltet Selbstlernaktivitäten und Lernzielkontrollen
- etc.

Die behandelten Lerninhalte in der Unterrichtsplanung:

- berücksichtigen die Lernziele
- werden den TN nähergebracht und deren Wichtigkeit aufgezeigt
- fördern das Verständnis der TN (durch Übersichten, Gliederungen, Strukturen und verschiedene Perspektiven, anschauliche und konkrete Inhalte, etc.)
- berücksichtigen Transferüberlegungen und nehmen Bezug zur Praxis (Persönliche Ziele und Einstellung der TN zum Kursthema, methodisches Vorgehen, Wahl geeigneter Hilfsmittel und schaffen Bezug zu konkreten Anwendungssituationen, etc.)

Die Unterrichtsplanung ist auch für Stellvertreter nachvollziehbar und nützlich.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Qualitätsansprüche an die Lektions- oder Unterrichtspläne**

Zum Bildungsangebot:

- **Beispiele von Lektions- oder Unterrichtsplänen**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Es liegt eine schriftliche Unterrichtsplanung vor. Diese beinhaltet zum Beispiel:

- das festgelegte Vorgehen
- die zu behandelnden Lerninhalte
- die gewählten Sozialformen
- die eingesetzten Lernmethoden
- die einzusetzenden Hilfsmittel (Medien, Material...), Gestaltung des Lernumfeldes
- das erwünschte Ergebnis

Die Unterrichtsplanung dient als Basis für die tägliche Selbstreflexion der Ausbilder.

Die TN erleben die Unterrichtsgestaltung als abwechslungsreich und motivierend.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Rückmeldungen durch TN** oder von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Faktoren sind beim gewählten Unterrichtsthema die entscheidenden Faktoren für eine gute Unterrichtsplanung?

10. eduQa-Standard: Lehr- und Lernmethoden (Kriterium 3)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Zielgerichteter und motivierender Unterricht wird erreicht durch stimulierendes und abwechslungsreiches, dem Lerninhalt und dem Lernziel angepasstes Vorgehen (Lehr-/Lernmethoden). Phasen von Aktivitäten der TN und Inputphasen wechseln in einem angemessenen und zielführenden Rhythmus. Die Teilnehmer sollen ermuntert werden, sich Lerninhalte eigenständig anzueignen und diese zu üben, zu verarbeiten und anzuwenden. Mit Selbstlernaktivitäten soll dies aktiv gefördert werden.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die angewendeten Lehr- und Lernmethoden:

- passen zu den Leitideen, Lernzielen und den Inhalten
- sind adressatengerecht und passen zur Zielgruppe
- berücksichtigen verschiedene Lerntypen und sind geschlechtergerecht
- tragen den unterschiedlichen Begabungen und Ressourcen der Lernenden Rechnung
- aktivieren die TN (Einbringen von Erfahrungen)
- ermöglichen bei den TN Erfolgserlebnisse
- erlauben eine angemessene Teilnehmerbetreuung
- aktivieren verschiedene Denkart
- etc.

Die Bildungsinstitution berücksichtigt in ihren Kursangeboten auch Selbstlernaktivitäten.

Die eingesetzten Selbstlernaktivitäten werden

- passend eingeführt, so dass die meisten TN sich weder unterfordert noch überfordert fühlen
- durch den Einsatz geeigneter Lehrmittel oder anderer Hilfen unterstützt
- durch Begleitmassnahmen gefordert und/oder gefördert (zusätzliche Übungsbeispiele, vertiefende Aufgaben, etc.)
- dazu genutzt, damit die TN über das eigene Lernverhalten und gemachte Lernfortschritte nachdenken und die entsprechenden Schlussfolgerungen ziehen können (Selbstreflexion)

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **andragogische Leitideen**
- methodisches, didaktisches Konzept (falls vorhanden)

Zum Bildungsangebot:

- **Hinweise zu den angewendeten Lehr- und Lernmethoden in der Unterrichtsplanung**
- **Beispiele von Selbstlernaufgaben**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die TN empfinden die eingesetzten Lehr- und Lernmethoden als aktivierend und zielführend.

Selbstlernaktivitäten werden auf verschiedenen Ebenen (Curriculum / Unterrichtsplanung) nachweislich geplant und entsprechend umgesetzt.

Für die TN sind die Selbstlernaktivitäten motivierend und im richtigen Mass vorhanden.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- weitere Beispiele von angewendeten Lernmethoden, Aufgabenstellungen zu Selbstlernaktivitäten
- Rückmeldungen durch TN, Ausbilder oder von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Lehr- und Lernmethoden führen zu Lernerfolgen?
- Wie kann der Prozess des selbstgesteuerten Lernens noch zusätzlich gefördert werden?

11. eduQa-Standard: Unterrichtsmittel und Medien (Kriterium 3)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Die Bildungsinstitution verfügt über geeignete Unterrichtsmittel und Medien, die die eingesetzten Lehr- und Lernmethoden und die Lernzielerreichung unterstützen.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die eingesetzten Unterrichtsmittel und Medien:

- sind zeitgemäss und adressatengerecht
- laden zum Lernen ein und unterstützen die eingesetzte Lehrmethode

Wenn für Selbstlernaktivitäten besondere Medien eingesetzt werden, dann muss die Qualität des Einsatzes dieser Medien sichergestellt werden durch:

- das Abklären der nötigen Voraussetzung bei den TN – wie ausreichende Medienkompetenz, Verfügbarkeit der notwendigen Endgeräte (z.B. Notebook, Tablet, Smartphone) und einem Internetzugang
- eine zuverlässige Server- und Netzwerkinfrastruktur für die Speicherung und Distribution der Inhalte und Werkzeuge
- Ausbilder, die über eine ausreichende Medienkompetenz verfügen, didaktisch sinnvolle Inhalte bereitstellen und die Teilnehmenden während des Selbststudiums unterstützen
- Festlegung der Rollen und Kompetenzen der beteiligten Personen im Rahmen des Einsatzes dieser Medien

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Einsatz von besonderen Medien)

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die TN empfinden den Einsatz verschiedener Hilfsmittel und Medien als aktivierend und zielführend.

Teilnehmende und Lehrpersonen setzen besondere Medien, wo sinnvoll, aktiv für die Unterstützung der Lernprozesse ein.

Der Einsatz besonderer Medien ist in der Handhabung kundenfreundlich.

Die TN empfinden den Einsatz dieser besonderen Medien als bereichernd.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Rückmeldungen durch TN, Ausbilder oder von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie können die Lernprozesse mit dem Einsatz besonderer Medien aktiv unterstützt und die Wirksamkeit des Lernens verbessert werden?
- Wie können die Lernarrangements durch den Einsatz besonderer Medien angereichert und neu gestaltet werden?
- Wie können die Kompetenzen der Lehrpersonen und der Kursleitung in Bezug auf den Einsatz besonderer Medien erweitert werden?
- Welche Infrastruktur wird für den Einsatz besonderer Medien benötigt?

12. eduQwa-Standard: Lerntransfer (Kriterium 3)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Mit dem Lerntransfer in den Alltag oder an den Arbeitsplatz der Teilnehmenden soll ein hoher Nutzen und eine hohe Praxistauglichkeit erzielt werden.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Bildungsinstitution sorgt für den Lerntransfer. In ihren Kursangeboten wird der Lerntransfer berücksichtigt.

Die Unterrichtsplanung zum Lerntransfer:

- ist für die Umsetzung in den Alltag geeignet (z.B. Kenntnisse, Fertigkeiten, Verhaltensformen)
- nimmt Bezug auf Situationen, in denen entsprechendes Handeln und/oder Wissen gefordert ist
- ist abwechslungsreich und dem Thema angemessen

Die Ergebnisse der Transferaufgaben werden besprochen.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Einsatz von Lerntransferaufgaben)
- **Beispiele für Lerntransfer**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Massnahmen zum Praxistransfer sind auf verschiedenen Ebenen (Curriculum und Unterrichtsplanung) nachweislich geplant und werden entsprechend umgesetzt.

Dort, wo dies möglich ist, wird der Lerntransfer in die Praxis evaluiert. Dies beinhaltet zum Beispiel:

- Fragebogen zum Lern- bzw. Praxistransfer
- die Definition von Personen, die dazu Rückmeldungen geben können (Vorgesetzte, Kollegen, Kunden, etc.)

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- keine

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Beispiele von Aufgabenstellungen zur Unterstützung des Lerntransfers (z.B. Übungen, Auftrag zur Umsetzungsplanung, Fallstudien, Auftrag zur Anwendung in der Praxis, Abschluss- bzw. Diplomarbeiten, Checklisten, Vorbereitungsaufgaben für einen nächsten Kursblock, etc.)
- Rückmeldungen zum Erfolg des Lerntransfers durch Vorgesetzte, Kollegen und Kunden
- Rückmeldungen durch TN, Ausbilder oder von Unterrichtsbesuchen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Was sind die wichtigsten Merkmale für einen wirkungsvollen Lerntransfer?

C.4 Ausbildende

Ausbildende mit einer hohen fachlichen und methodisch-didaktischen Kompetenz.

13. eduQa-Standard: Anforderungsprofile, Qualifikationen (Kriterium 4)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Ausbildende erbringen eine gute Leistung. Anforderungsprofile deklarieren den erforderlichen Standard.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Anforderungsprofile gelten für intern und extern beauftragte Ausbilder. Diese beinhalten festgelegte

- fachliche Mindestanforderungen (Ausbildungsabschlüsse, Berufserfahrung, Weiterbildungen)
- andragogische Mindestanforderungen (Ausbildungsabschlüsse: z.B. SVEB-Zertifikat oder analoger Abschluss, Weiterbildungen)
- Anforderungen an Zusatzkenntnisse: z.B. Sprachen, Fertigkeiten, etc.

Ausbildende erfüllen die gewünschten Anforderungen oder sind auf dem Weg dahin:

- einen formellen Abschluss im unterrichteten Fachgebiet, Erfahrung und Weiterbildung
- eine erwachsenenbildnerische und wenn gefordert eine Medien-Qualifikation/Kompetenz

Personen, die 150 und mehr Lektionen pro Jahr ausbilden.

Bei einer Erstzertifizierung muss:

- mindestens 10% der Ausbildenden, resp. mindestens 1 Person im Besitze eines SVEB-Zertifikates (oder analog) sein
- die Institution von einer geeigneten andragogisch qualifizierten Person (z.B. mit eidg. Fachausweis Ausbilder oder Diplom Ausbildungsleiter/in oder analog) begleitet werden

Bei einer Re-Zertifizierung müssen:

- mindestens 80% der Ausbildenden im Besitze eines SVEB-Zertifikates oder sich in einer entsprechenden Ausbildung befinden
- neue Lehrpersonen jeweils spätestens 3 Jahre nach Aufnahme der Lehrtätigkeit im Besitze eines SVEB-Zertifikates (oder analog) sein

Personen mit einem Pensum unter 150 Lektionen pro Jahr, welche Lehrarrangements gestalten müssen, werden durch eine geeignete andragogisch qualifizierte Person (z.B. mit eidg. Fachausweis Ausbilder oder Diplom Ausbildungsleiter/in oder analog) angemessen begleitet.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Anforderungsprofile**
- **Statistik über Anzahl Lehrpersonen mit über und unter 150 Lektionen pro Jahr / mit und ohne andragogischer Qualifikation**

Zum Bildungsangebot:

- **Lebensläufe mit fachlichen und andragogischen Qualifikationsnachweisen**

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Anforderungsprofile werden systematisch nachgeführt und sind aktuell.

Die Qualifikationsnachweise werden systematisch nachgeführt und sind aktuell.

*Bemerkung zum SVEB-Zertifikat:

SVEB-Zertifikat oder ein analoger Ausbildungsnachweis.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Liste aller aktuellen Ausbildenden mit fachlicher und andragogischer Qualifikation mit 150 und mehr Lektionen pro Jahr**

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Rückmeldungen durch TN oder von Unterrichtsbesuchen**

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Qualitätskriterien werden bei der Personalauswahl und -entwicklung angewendet?
- Wie kann die Professionalität der Mitarbeiter und Ausbildenden gefördert werden?

14. eduQa-Standard: Weiterbildungsaktivitäten und Entwicklungsarbeit (Kriterium 4)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Gute Auszubildende erbringen eine gute Leistung. Weiterbildung und gezielter Erfahrungsaustausch fördern die kontinuierliche Entwicklung der geforderten Kompetenzen zur Führung des Unterrichts. Die Lehr- und Lernformen werden kontinuierlich den neuesten Erkenntnissen und Entwicklungen des Fachgebietes angepasst. Neue Methoden werden zielgerichtet eingeführt und gepflegt.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Verantwortlichen der Bildungsinstitution setzen sich regelmässig mit neuen Lehr- und Lernmethoden auseinander. Sie prüfen Lehr- und Lernmethoden auf ihre Anwendbarkeit und ihre Nützlichkeit.

Informationen, Anregungen und neue Erkenntnisse dazu können zum Beispiel gewonnen werden durch:

- Auswertungen der Kursevaluationen
- den Besuch von entsprechenden Weiterbildungen
- den regelmässigen Austausch mit anderen Ausbildern
- das Studium aktueller Literatur
- Kontakte zu entsprechenden Forschungszentren

Auszubildende:

- werden beraten und gefördert durch andragogisch geschultes Personal
- reflektieren regelmässig ihren Unterricht und leiten Massnahmen für die Unterrichtsentwicklung und ihre persönliche Entwicklung ab
- bilden sich regelmässig intern oder extern weiter. Dabei werden die Höhe des Unterrichtspensums und die Entwicklungen im Fachgebiet berücksichtigt

Ziele und Themen der Weiterbildungen / Entwicklungen:

- es ist festgelegt, wie die individuellen Bedürfnisse für Weiterbildung oder Entwicklung regelmässig erhoben werden (Selbstreflexion, TN-Feedbacks, Unterrichtsbesuche, Ausbildungsstand, etc.)
- es ist festgelegt, wie der Bedarf der Bildungsinstitution für Weiterbildung oder Entwicklung regelmässig erfasst und erhoben wird (Verdichtung von Rückmeldungen, Strategieänderung, etc.)
- Ziele und Themen der individuellen und gemeinsamen Weiterbildungen und -entwicklung können stichhaltig begründet werden

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Verfahren für die Erhebung von individuellen Bedürfnisse für Weiterbildung und -entwicklung**
- **Verfahren für die Erhebung der institutionellen Bedürfnissen für Weiterbildung und -entwicklung**
- **internes Aus- und Weiterbildungskonzept**
- **Statistik über die Anzahl Ausbilder, die sich im letzten Jahr fachlich, methodisch-didaktisch oder sozial weitergebildet haben**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Verantwortlichen der Bildungsinstitution geben den Auszubildenden regelmässig neue und geeignete Impulse weiter. Dies sorgt für einen gezielten Austausch von Wissen und Erfahrungen und regt zu einer positiven Unterrichtsentwicklung an.

Die Bildungsinstitution kann zeigen, dass sie sich bezüglich effektiver und effizienter Lehr- und Lernmethoden auf dem aktuellen Stand des Wissens hält.

Individuelle Weiterbildungsbedürfnisse werden bei internen Auszubildenden regelmässig erhoben (einmal jährlich). Geeignete Weiterbildungsmaßnahmen werden geplant und umgesetzt.

Gemeinsame Weiterbildungsbedürfnisse für interne und externe Ausbilder werden regelmässig erhoben (einmal jährlich). Geeignete Veranstaltungen werden geplant und durchgeführt.

Die Wirksamkeit von Weiterbildungen wird im Rahmen von Evaluationen bewertet.

Bemerkung:

Weiterbildungen im Selbststudium werden anerkannt, wenn damit ein konkreter nachweisbarer Auftrag in Verbindung steht.

Es existiert ein Inventar von Lehr- und Lernmethoden (das den Auszubildenden weitervermittelt wird).

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Ausbildungsnachweise der internen Ausbilder über die letzten drei Jahre**
- **Liste der im letzten Jahr gemeinsam durchgeführten Ausbildungen (gemeinsame Weiterbildungsbedürfnisse)**
- **Protokoll einer Veranstaltung** (mit Gedanken und Vorschlägen/Anträgen)

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie werden Anwendungsmöglichkeiten neuer Erkenntnisse diskutiert, geplant, umgesetzt und evaluiert?
- Was hilft den Auszubildenden am meisten, ihr Unterrichtsmanagement kontinuierlich zu verbessern? (Führungs- und Konfliktmanagements-, Lern-, Lehr-, Wahrnehmungs-, Lenkungs-, Planungs- und Strukturierungskompetenz)
- Mit welchen Mitteln fördert die Bildungsinstitution die Auszubildenden, damit sie ihre Arbeit gut machen?
- Wie wird eine gute Kommunikation und ein Erfahrungs- resp. Wissensaustausch unter den Auszubildenden gefördert?

15. eduQa-Standard: Feedback für Auszubildende (Kriterium 4)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Gute Auszubildende erbringen eine gute Leistung. Feedbacks fördern die kontinuierliche Verbesserung und Entwicklung der Unterrichtsgestaltung durch die Auszubildenden.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Leitung der Bildungsinstitution fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur.

Die Planung und Durchführung der Feedbacks beinhalten:

- Feedbackspartner, Ziele und Vorgehensweisen (Feedbackspartner können Lehrperson, Vorgesetzte, Kontrollinstanzen, etc., sein)
- es muss mindestens ein 180° Feedback geplant werden, das heißt ein Feedback durch die TN und durch eine Fachperson mit Weisungsbefugnis
- Hinweise zur Umsetzung der Feedbacks (Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Termine)

Die eingesetzten Instrumente:

- sind auf die Leitideen und die Art des Feedbacks abgestimmt
- bei TN-Rückmeldungen werden nur Punkte abgefragt, die TN bewerten können
- die aktive Beteiligung der TN am Unterricht wird auch abgefragt (den TN bewusst machen, dass Lernen hauptsächlich in ihrer Verantwortung liegt)

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Feedbackskonzept**
- **eingesetzte Instrumente** (Merkblätter, Beobachtungsbogen, Checklisten, etc.)
- **Planung von Kursbesuchen**
- **Liste (IT-Instrument) der im vergangenen Jahr erfolgten Unterrichts- resp. Arbeitsplatzbesuche (Funktion und Qualifikation des Besuchers)**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Kursbesuche werden geplant, durchgeführt und nachbesprochen.

Nachweis der Durchführung des Kursbesuchs und des Feedbacks.

Funktion des Besuchers oder der Besucherin sind dokumentiert.

Kollegiale Hospitationen werden durchgeführt.

Die Bewertung und Rückmeldung durch die Schulleitung oder Aufsichtsbehörde ist positiv.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **ausgefüllter und visierter Feedbackbogen**

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- durch den Ausbilder durchgeführte Teilnehmerbefragungen

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie kann eine Feedbackkultur gefördert werden?

C.5 Qualitätsmanagements-System

Vereinbarungen und Versprechen werden überprüft und eingehalten. Es finden kontinuierlich Qualitätsentwicklungen statt.

16. eduQaa-Standard: Qualitätssicherung und -entwicklung (Kriterium 5)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Das Qualitätsbewusstsein wird gefördert durch ein einfaches, wirkungsvolles Führungssystem, das

- geschlossene Regelkreise, Vorgaben, Nachweise, Evaluationen und passende Hilfsmittel beinhaltet
- Lernschritte auf allen Stufen der Institution (ganze Institution, Abteilung, Mitarbeitende) ermöglicht

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Wenn ein zertifiziertes Qualitätsmanagements-System, wie z.B. ISO 9001, Q2E oder ein Commitment to Excellence nach EFQM, etc., vorhanden ist, muss dieses mit dem entsprechenden Zertifikat oder der entsprechenden Anerkennung belegt werden.

Alle anderen Bildungsinstitutionen definieren für ihre Bildungsinstitution ein Qualitätsmanagements-System, welches den eduQaa-Mindestanforderungen genügt. Das QMS erfüllt folgende Anforderungen:

- Qualitätsansprüche und Qualitätsstandards sind schriftlich festgelegt. Relevante Gesetze und Vorgaben (Leitbild) sind bekannt, aktuell und werden berücksichtigt
- schulspezifische Prozesse oder Abläufe sind festgelegt und angemessen beschrieben (wie z.B. Entwicklung der Bildungsangebote, Pflege von Bildungsangeboten, Akquisition, Marketing, Vertrieb, Planung, Durchführung und Auswertung von Bildungsmaßnahmen ,etc.)
- es bestehen klare Qualitätsregelkreise im Sinne der lernenden Organisation:
 - Unterricht (Vorgaben – Selbstreflexion)
 - Bildungsangebote (Vorgaben – Evaluation der Bildungsangebote)
 - Bildungsinstitution (Standards, Vorgaben – Selbstevaluation auf der Basis von konkreten Zahlen und Fakten zur Bildungsinstitution)
- zweckmässige Hilfsmittel und Instrumente für die Umsetzung sind vorhanden (z.B. von Checklisten bis zu IT-Lösungen)
- wenn zu einem Bildungsangebot weitere Dienstleistungen und Aktivitäten angeboten werden wie z.B. Übernachtungen, Ausflüge, müssen für diese Anforderungen die Qualität festgelegt und angemessen überwacht werden

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

Wenn zertifiziertes QM-System vorhanden:

- Zertifikat
- letzter Audit- bzw. Evaluationsbericht

Alle anderen:

- die Dokumentation des Qualitätsmanagements-Systems (inkl. Prozesse, Hilfsmittel, Evaluations- und Controlling-Instrumente)
- Selbstevaluation gemäss Vorlage D.2

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

An der Existenz eines dokumentierten Qualitätsmanagements-Systems.

Das Qualitätsmanagement wird von den Führungskräften gelebt und für die Führung der Bildungsinstitution genutzt.

An der Pflege und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements-Systems ist ein Grossteil der Führungskräfte beteiligt. Ein/e Qualitätsverantwortliche/r ist bestimmt.

Lernregelkreise funktionieren auf verschiedenen Ebenen und sind nachweisbar (Ausbildende, Kursleiter, Verantwortlicher für das Bildungsangebot, Geschäftsleitung).

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Funktion der verschiedenen Regelkreise
- Rückmeldungen durch die Ausbilder

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Ist das eingesetzte Managements-System angemessen, anwendungsfreundlich, wirkungsvoll und effizient?

C.6 Führung

Führung, die kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungen sicherstellt.

17. eduQa-Standard: Institutionelles Leitbild und andragogische Leitideen (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

- Die Überzeugung sowie richtungs- und zukunftsweisende Vorstellungen der Bildungsinstitution sind im Leitbild enthalten und dienen als Marktprofilierung und als Entwicklungsgrundlage.
- Die Leitideen zeigen dem Kunden auf, was die Bildungsinstitution unter gutem Unterricht versteht.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Formale Anforderungen an das Leitbild der Bildungsinstitution oder an die andragogischen Leitideen. Diese

- sind kurz und prägnant
- sind von der Führung in Kraft gesetzt
- werden gelebt und regelmässig überprüft

Das Leitbild unterstützt die Umsetzung der Vision und Strategie.

Das Leitbild gibt Auskunft über die Ausrichtung der Bildungsinstitution, wie z.B. die Kundenorientierung, das Bekenntnis zur kontinuierlichen Selbst- und Fremdevaluation, etc.

Das Leitbild beschreibt die für die Bildungsinstitution passende Unternehmenskultur, wie z.B.:Werte, Haltungen, Kommunikation, etc.

Anforderungen an die andragogischen Leitideen. Diese beantworten die Fragen:

- Was ist für unsere Bildungsinstitution guter Unterricht? (Qualitätsverständnis, Qualitätsansprüche, etc.)
- Welche Qualitätsansprüche haben wir an Selbstlernaktivitäten?

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- institutionelles Leitbild
- andragogische Leitideen

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Das institutionelle Leitbild und die andragogischen Leitideen werden nach aussen kommuniziert.

Das institutionelle Leitbild und die andragogischen Leitideen dienen als Vorgabe für Feedbacks sowie als Vorgabe für die Evaluation der Kurs- und der Bildungsangebote.

Das Leitbild und die andragogischen Leitideen werden systematisch angewendet und regelmässig evaluiert.

Die Führung und die Ausbilder leben die Werte und Grundsätze des institutionellen Leitbilds und der andragogischen Leitideen vor.

Die Rückmeldungen der TN zum Verhalten der Ausbilder sind positiv.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Websites
- Verständnis und Anwendung des institutionellen Leitbildes
- Verständnis und Anwendung der Leitideen zum Unterrichtsverständnis

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- Interview mit TN oder Unterrichtsbesuch durch Auditor

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Passen die Leitideen zur angebotenen Art von Unterricht?
- Wie unterscheidet sich Ihre Bildungsinstitution von den Mitbewerbern?

18. eduQaa-Standard: Führungsinstrumente (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Die Bildungsinstitution verfügt über Methoden und Instrumente, die eine zielorientierte Führung wirkungsvoll unterstützen.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Lang- und kurzfristige Ziele sind festgelegt:

- die Zielerreichung wird regelmässig überprüft
- die Ziele betreffen alle qualitätsrelevanten Themen (Ausbilder, Prozesse, Kunden und Finanzen)
- diese berücksichtigen nicht nur Leistungsziele, sondern auch Entwicklungsziele

Führungsgremien (Sitzungen) und deren Aufgaben sind festgelegt:

- der Verantwortliche und die Teilnehmenden sind definiert
- die Periodizität der Treffen ist festgelegt
- die Ziele und Traktanden werden den Teilnehmern vorgängig verteilt
- die Art der Dokumentation der Ergebnisse ist bestimmt

Planung der wiederkehrenden Aufgaben:

- es existiert ein Plan für die Steuerung der wiederkehrenden Aufgaben

Die Institutionsleitung stellt die notwendigen Ressourcen zur Verfügung, um die Umsetzung der in dieser Norm geforderten Standards zu gewährleisten.

Mit den Auszubildenden wird regelmässig über die Inhalte und die Anwendung des Qualitätsmanagements-Systems sowie die Bildungsangebote kommuniziert.

Die Bildungsinstitution pflegt ihr Netzwerk, indem sie ihre Interessenpartner definiert. Mit diesen pflegt sie regelmässig Kontakt und regelt Verbindlichkeiten.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Kurzfristige und langfristige Ziele**
- **Beschreibung der Führungsgremien**
- **Plan der wiederkehrenden Aufgaben**
- **eduQaa-Selbstevaluation gemäss D.2**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Ziele sind priorisiert und aufeinander abgestimmt und der Hierarchiestufe angepasst.

Die Zielerreichung wird überprüft. Abweichungen werden durch die Führungskraft bewertet, und daraus folgende Entscheidungen werden schriftlich festgehalten.

Die Führungsregelkreise funktionieren nachweislich auf verschiedenen Ebenen (Geschäftsleitung, Schulleitung, Abteilungen, etc.). Dabei werden zum Beispiel:

- Zielerreichungen regelmässig überprüft
- Erfahrungen ausgewertet (Rückblick)
- Planungen koordiniert (Ausblick)
- Entscheidungen getroffen

Der Betrieb verläuft weitgehend störungsfrei.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Beispiele von erfolgten Korrekturen und Verbesserungen**
- **Besprechungsprotokolle**
- **Rückmeldungen durch Ausbilder**

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Ist das eingesetzte Managements-System angemessen, zielführend, anwendungsfreundlich, wirkungsvoll und effizient?

19. eduQua-Standard: Organisation (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Durch ein klares Funktions-/Rollenverständnis werden Missverständnisse wie auch Doppelspurigkeiten reduziert, gleichzeitig werden Verantwortungen, Befugnisse (Kompetenzen) und Erwartungen geklärt.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Organigramm/Funktionsdiagramm zeigen:

- die Organisationsform der Bildungsinstitution
- die festgelegten Verantwortungs- und Kompetenzbereiche

Wichtige Funktionen sind festgelegt, wie:

- Geschäftsleitung, Qualitätsverantwortliche Auszubildende, Verantwortlicher für das Bildungsangebot, etc.

Durch die festgelegten Funktionen ist die Umsetzung der eduQua-Forderungen sichergestellt.

Aus Sicht der TN ist pro Bildungsangebot/Kurs geregelt und transparent:

- wer ist Ansprechperson für die Kursadministration und wer für den Kurs selbst (Name, Funktion, Telefon und E-Mail Adresse)

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Organigramm**
- **Funktionsdiagramm, alle Funktionsbeschreibungen oder alle Stellenbeschreibungen**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Das Organigramm und die festgelegten Funktionen sind aktuell.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Ansprechpersonen für die Kursadministration und für den Kurs selbst

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Passt die gewählte Organisation zu den Bildungsangeboten, den Zielen und der Kultur der Bildungsinstitution?

20. eduQua-Standard: Unterrichtsräume und Infrastruktur (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Die Unterrichtsräume und die Infrastruktur unterstützen den Lernprozess und ermöglichen die Lernaufträge bzw. -ziele zu erreichen.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Zu den Unterrichtsräumen und der Infrastruktur sind Qualitätsstandards definiert.

Infrastruktur wie z.B. Beamer, Hellraumprojektor, Flipcharts, Akustikanlagen, Informatik (Hardware und Software), etc.:

- werden gepflegt und gewartet, um eine hohe Verfügbarkeit und Lebensdauer zu erreichen
- sind immer einsatzfähig
- entsprechen dem Stand der Technik
- sind dazu geeignet, die im Curriculum definierten Lernziele zu erreichen

Unterrichtsräume oder Unterrichtsgelände (Outdoor):

- erfüllen die aktuellen Anforderungen an Sicherheit und Gesundheit/Hygiene (z.B. in Bezug auf Toilettenanlagen, Kantinen, Aufenthaltsräume, etc.)
- Gebäude, Kurs- und Arbeitsräume werden periodisch gereinigt
- sind dazu geeignet, die im Curriculum definierten Lernziele zu erreichen

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Qualitätsstandards zur Infrastruktur und den Unterrichtsräumen**

Zum Bildungsangebot:

- **Curriculum** (Infrastruktur – Liste der eingesetzten Unterrichtsräume, Betriebsmittel und Medien)

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Einhaltung der Qualitätsstandards zu den Unterrichtsräumen und der Infrastruktur wird regelmässig überprüft.

Die Unterrichtsräume sind sauber.

Die TN sind mit den Lernorten und der Infrastruktur zufrieden.

Bemerkung:

Die Anforderungen betreffen eigene wie auch zugemietete Unterrichtsräume und Infrastruktur.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Nachweise von Überprüfungen** (Wer? Wann? Zustand)
- **Augenschein vor Ort durch Auditor**

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- **Rückmeldungen TN oder von Unterrichtsbesuchen**

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Wie entscheidend sind Lernorte, Betriebs- und Unterrichtsmittel für den Lernerfolg?

21. eduQa-Standard: Kundenzufriedenheit allgemein (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Um den Teilnehmenden ganzheitliche und gute Leistungen zu bieten, darf die Kundenzufriedenheit nicht nur Aspekte zu den Kursen betreffen, sondern soll auch alle relevanten Leistungsmerkmale der Bildungsinstitution mitbeinhalten.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Es wird regelmässig erhoben, wie die TN die Leistungen der Bildungsinstitution einschätzen. Deshalb wird die Erhebung der Kundenzufriedenheit geplant. Sie beinhaltet:

- die Evaluationskriterien wie z.B. Sekretariat, Internetauftritt, Kursinformationen, Kommunikation, Anmeldeverfahren, Begrüssung, Aufenthaltsräume, Arbeitsräume, etc.
- die Methode der Evaluation, wie z.B. Auswertung nach bestimmten Bildungsangeboten und Bereichen
- Hinweise zur Umsetzung der Evaluation (Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Termine)

Es existieren zweckmässige Hilfsmittel zur Evaluation der Kundenzufriedenheit:

- diese beinhalten zweckmässige Bewertungsmaassstäbe (Bsp. ungenügend bis sehr gut)

Es existiert eine Reklamationsinstanz. Anregungen und Beschwerden werden speditiv und konstruktiv bearbeitet.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Erhebungen, Auswertungen und Entwicklung der Kundenzufriedenheit über die letzten drei Jahre**
- **eingesetzte Instrumente und Methoden**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Ergebnisse der Messung der Kundenzufriedenheit sind nachvollziehbar und entsprechen den Vorgaben der Planung.

Verbesserungsmassnahmen werden erkannt, festgelegt und umgesetzt. Neue Erkenntnisse fliessen in die benutzten Vorgaben und Hilfsmittel ein.

Die positive Wirkung der Verbesserungsmassnahmen ist belegbar.

Kursannulationen werden kundenfreundlich gehandhabt.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- **Ergebnisse der Evaluation der Kundenzufriedenheit**
- **umgesetzte Verbesserungsmassnahmen**

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Leistungsmerkmale sind neben der Kursdurchführung für die TN von Bedeutung? Und können/sollen diese aufgenommen werden? Z.B. Gratisparkplatz direkt vor dem Haus.

22. eduQa-Standard: Controlling und Weiterentwicklung (Kriterium 6)

Was sind Ziele und Zweck der Anforderungen?

Vorhandene Daten, Statistiken und Kenngrößen sind als Führungs- und Lenkungsinstrument angemessen und wirkungsvoll eingesetzt und unterstützen damit das Erreichen der selbst vorgegebenen Ziele.

Welche Anforderungen gilt es einzuhalten?

Die Führung der Bildungsinstitution benötigt bestimmte Daten, Fakten und Kenngrößen, um die aktuelle Leistung der Institution zu bewerten und Entscheidungen für die zukünftige Entwicklung zu treffen.

Dazu plant sie das Controlling. Dazu gehören Daten/Kenngrößen wie zum Beispiel:

- Entwicklung der Anzahl Teilnehmer-Lektionen (muss)
- Aussteigerquote (muss)
- Prüfungserfolgsquote (muss)
- Anzahl neu durchgeführter Kurse (kann)
- Wiederanmeldungsquoten (kann)
- Marktanteil (kann)
- Wirtschaftlicher Erfolg (kann)
- Anzahl geplanter zu Anzahl durchgeführter Kurse (kann)
- etc.

Die Führung hat ein Konzept, wie sie das Controlling durchführt (Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel, Ziele, Daten und Termine).

Die Führung der Bildungsinstitution überprüft jährlich, wie gut die 22 eduQa-Standards angewendet und erfüllt werden. Dazu führt sie eine Selbstevaluation (gem. D.2) durch.

Einzureichende Dokumentation

Zur Institution:

- **Controlling-Konzept**
- **Selbstevaluation zum Erfüllungsgrad der 22 eduQa-Standards**
- **die Entwicklung der Teilnehmer-Lektionen pro Jahr**

Zum Bildungsangebot:

- keine

An welchen Indikatoren ist die Umsetzung der Anforderungen erkennbar?

Die Ergebnisse des Controllings sind nachvollziehbar und entsprechen der Planung.

Verbesserungsmassnahmen werden erkannt, festgelegt und umgesetzt. Neue Erkenntnisse fliessen in die benutzten Vorgaben und Hilfsmittel ein.

Die positive Wirkung der Verbesserungsmassnahmen ist belegbar.

Die Bildungsinstitution erfüllt die 22 eduQa-Standards.

Prüfung vor Ort

Zur Institution:

- Beispiele mit Analyse und Interpretation aktueller Zahlen und Verbesserungsmassnahmen der letzten drei Jahre
- Wie nutzt die Führung die Erkenntnisse aus Controlling und Selbstevaluation?

Zum Bildungsangebot / den Bildungsangeboten:

- keine

Fragen, die zusätzlich besprochen werden können (Chancen <-> Risiken/Nachhaltigkeit, Wirkung):

- Welche Daten und Informationen werden benötigt, um die Bildungsinstitution effizient und effektiv steuern zu können?
- Welche Datensammlung und welcher Umgang benötigen zu viele Ressourcen der Bildungsinstitution?
- Welche Daten dürfen aus Datenschutzgründen nicht gesammelt werden (und stünden zur Verfügung)?

Kapitel D

Verbindliche Vorlagen

Folgende Vorlagen sind ein verbindlicher Teil dieser Norm und damit anzuwenden:

D.1 Titelblatt zum Zertifizierungsdossier

D.2 Vorlage Selbstevaluation

Kapitel E

Glossar

Die Begriffe orientieren sich teilweise an folgenden Normen:

- EN ISO 9000
- DIN ISO 29990

Audit

Das Audit ist ein Instrument, um das implementierte Managements-System auf Konformität mit festgelegten Kriterien zu prüfen und Abweichungen aufzudecken.

Auditor

Mitarbeiter einer Zertifizierungsstelle, welcher die Einhaltung der eduQua-Standards durch die Bildungsinstitution überprüft und die dazu notwendigen Kompetenzen aufweist.

Ausbilder

Das Handbuch verwendet für DozentInnen, KursleiterInnen, ReferentInnen, Personen mit Anleitungs- resp. Betreuungsfunktion stellvertretend den Begriff Ausbildender.

Andragogik

Wissenschaft, die sich mit der Erwachsenenbildung befasst.

Bildungsangebot

Damit sind Kurse, Seminare, Module, Studiengänge, Lehrgänge, also Lehrdienstleistungen jeglicher Art gemeint.

Bedarf

Etwas, das in einer bestimmten Situation dringend benötigt wird oder was benötigt wird, um ein Bedürfnis zu befriedigen.

Bedürfnis

Persönlicher Wunsch oder Verlangen nach etwas.

Curriculum

Die methodisch-didaktische Gesamtkonzeption zu einem Kursangebot. Es kann folgende Punkte beinhalten:

- Zielgruppenanalyse, (Fähigkeiten, Kenntnisse und Anwendungssituationen)
- Bedarfsüberlegungen, Bezug zur Praxis
- Voraussetzungen zur Kursteilnahme, Information und Beratung
- Lernziele (Fach-, Methodik- und Sozialkompetenz, stufengerecht)
- Lernerfolgskontrollen (Grundsätze oder Konzepte wie Art, Intervalle und Umfang)
- Lerninhalte (Definition der Lerninhalte, Liste mit eingesetzten Lehrmitteln, Teilnehmerunterlagen und Hilfsmitteln)
- Selbstlernaktivitäten (Grundsätze oder Konzepte zum Einsatz von Selbstlernaktivitäten)
- Lerntransfer (Darlegung der Grundsätze und/oder Massnahmen zur Förderung des Lerntransfers)
- Kursaufbau (zeitlicher Aufbau und Ablauf, Module)
- Erforderliche Leistungen der TN
- Grundsätze und Festlegungen zu den Lernprozessen und Lehrformen (Selbstlernaktivitäten, Lernerfolgskontrollen, Methoden zur Erkenntnissicherung, Lerntransfer)
- Infrastruktur (Liste der eingesetzten Unterrichtsräume, Betriebsmittel und Medien)
- Prüfungen und Leistungsnachweise (transparente Bewertungskriterien, Unterstützung, Hilfsmittel zur Selbsteinschätzung, etc.)
- Abschluss und Zertifikat

Empfehlungen

Empfehlungen sollen der Bildungsinstitution einen Mehrwert/Nutzen stiften. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Bildungsinstitution, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierungserteilung.

eduQua-Kriterium

Übergeordnetes Merkmal einer Bildungsinstitution und ihrer Bildungsangebote, das als objektive Grundlage für eine Bewertung und Beurteilung gebraucht werden kann.

eduQua-Standard

Der eduQua-Standard ist ein verbindliches und festgelegtes Qualitätsniveau, bezogen auf ein Thema, das einem eduQua-Kriterium zugeordnet ist.

Erfolgsfaktoren

Erfolgsfaktoren sind Aktivitäten, die als entscheidend für das Erreichen und Bewahren erfolgreicher Ziele erkannt werden.

Feedback/Rückmeldungen

Feedback kommt aus dem Englischen und steht für «Rückmeldung». Eine Rückmeldung kommt von einer Person, entspricht ihrer Wahrnehmung und ihrem Verständnis und sollte genutzt werden, um eine Sache zu verbessern. Rückmeldungen können folgende Themen betreffen:

- das Verhalten einer Person
- Merkmale von einem Bildungsangebot
- Merkmale einer Kursdurchführung
- etc.

Häufig werden Rückmeldungen während oder am Ende eines Bildungsangebotes mit einer Kursevaluation erhoben. Um Rückmeldungen vergleichbar und beurteilbar zu machen, sollten sie bewertet werden (Beispiel: Skala 1 bis 6 / schlecht bis sehr gut) .

Hinweise

Hinweise, wenn diese nicht bearbeitet werden, können bei der nächsten Überprüfung (Zwischenaudit oder Rezertifizierung) zu Korrekturmassnahmen führen.

Hospitation

Bei Unterrichts-Hospitation geht es darum, dass durch kollegiale Unterrichtsbesuche beidseitiges Lernen ermöglicht wird. Dies setzt die Zusammenarbeit der Auszubildenden voraus. Für die eigentliche Hospitation ist es wichtig, dass im Voraus gemeinsam Zeitpunkt, Unterrichtsinhalte und Zielsetzungen der Hospitation besprochen werden.

Indikatoren

Der Begriff Indikator stammt aus dem Lateinischen und bedeutet so viel wie Anzeiger. Ein Indikator zeigt die Ausprägung eines bestimmten Merkmals eines betrachteten Gegenstandes in quantitativer oder qualitativer Form an.

Kennzahl

Ein Beobachtungswert, der eine quantitative Aussage über eine Messgrösse oder einen Indikator macht: Dieser kann auch statistische Aspekte umfassen, wie den Mittelwert, etc., oder mit einer Bezugsgrösse verknüpft sein, wie Anzahl TN, Anzahl Lektionen, etc.

Korrekturmassnahmen

Massnahmen zur Behebung erkannter Normabweichungen (d.h. Nichterfüllung eines festgelegten Kriteriums). Dabei wird unterschieden zwischen

a) geringfügigen Abweichungen (Minor):

Abweichungen haben keinen oder nur einen kleinen Einfluss auf die Qualität (Zertifizierung ist nicht gefährdet) und

b) gravierenden Abweichungen (Major):

Abweichungen haben einen grossen Einfluss auf die Qualität (Zertifizierung kann unter Umständen nicht erteilt oder aufrechterhalten werden).

Kurse

Allgemeine Definition:

Kurse fördern die berufliche und persönliche Entwicklung. Der Besuch eines Kurses wird meistens mit einer Kursbestätigung oder Zertifikat abgeschlossen.

Kunden/Markt

Kunden der Bildungsinstitution sind:

- Einzelpersonen, Personengruppen oder Institutionen (Ämter, Behörden, Unternehmen, Verbände usw.), die von der Institution eine bestimmte Dienstleistung kaufen.
- Interessenspartner, die einen Kursteilnehmer beschäftigen, wie Betriebe oder Lehrbetriebe bzw. eine weiterführende Bildungsinstitution.

Kompetenzen

Wissen, Verstehen, Fertigkeiten oder Einstellungen als Eigenschaften, die beobachtbar oder messbar beziehungsweise beides sind und in einer gegebenen Arbeitssituation beruflich und/oder persönlich angewendet und genutzt werden können.

Lehrgang

Ein Lehrgang ist eine planmäßige Aufeinanderfolge von Unterrichtseinheiten oder Modulen einer umfassenden Weiterbildung: Lehrgänge werden oft mit einem Zertifikat oder anerkannten Diplom abgeschlossen.

Lektion

Eine Lektion umfasst in der Regel 50 Minuten.

Lernen

Aneignen von Wissen, Einstellungen, Fertigkeiten, Werten, Präferenzen oder Verstehen.

Lerntransfer

Die gezielte Förderung der Umsetzung des erworbenen Wissens in die Praxis, verbunden mit verschiedenen Situationen.

Organisation

In einem Schema geregelte Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Wechselbeziehungen, mit deren Hilfe eine Bildungsinstitution ihre Aufgaben erfüllt.

Prozess

Folge logisch zusammenhängender Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung oder bzw. einer Wertschöpfung. Er wird durch einen Bedarf oder Zeitpunkt ausgelöst und bewirkt ein Ergebnis.

Qualitätsmanagements-System

Ein Führungssystem zum Festlegen von Qualitätszielen und zum Erreichen dieser Ziele.

Regelkreis

Begriffsmodell, das die zusammenwirkenden Tätigkeiten enthält, welche die Qualität beeinflussen, und zwar von der Feststellung der Erfordernisse bis zur Feststellung, ob diese Erfordernisse erfüllt worden sind. Dabei werden bei Abweichungen Korrekturmaßnahmen vorgenommen.

Sur Dossier

Ein Verfahren für die Aufnahme von Kurs- und Lehrgangsteilnehmenden, bei dem beruflich oder ausserberuflich erworbene Kompetenzen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden.

Teilnehmer (TN)

Dies sind Lernende, die sich an einer Bildungsinstitution ausbilden lassen (Schüler, Student, Arbeitslose in Ausbildungs- und Qualifizierungskursen, Weiterbildungswillige usw.).

Zertifizierung

Als Zertifizierung bezeichnet man ein Verfahren, das die Einhaltung festgelegter Kriterien (eduQua-Standards) durch eine Bildungsinstitution bestätigt. Die Überprüfung und Bestätigung erfolgt durch eine nach ISO/IEC 17021 akkreditierte Zertifizierungsstelle für Managements-Systeme.

Ziel

Ein in der Vorstellung und Planung antizipierter zukünftiger Zustand, der eine Orientierung ist für gegenwärtige und zukünftige Handlungen.

Zweck

Beweggrund, Sinn oder Absicht, was jemand mit einem angestrebten Ziel zu erreichen sucht.

Kapitel F

Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens

Nach entsprechenden Vorbereitungen stellt sich eine Institution der Erstzertifizierung. Eine Auditorin/ein Auditor einer akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft führt vor Ort ein Audit durch. Im Vorfeld dieses Audits erhält sie/er bereits zahlreiche Dokumente und Informationen, welche ihr/ihm von der Institution zugestellt werden. Mit dem Abschluss des erfolgreichen Zertifizierungsverfahrens erhält die Institution ein eduQua-Zertifikat. Es bleibt drei Jahre gültig. Dann steht eine Rezertifizierung mit einem erneuten Audit an.

In den dazwischenliegenden Jahren wird pro Jahr ein Zwischenaudit durchgeführt. Nach jedem Audit erstellt die Auditorin/der Auditor einen Auditbericht, der Abweichungen zu den 22 eduQua-Standards aufführt und Hinweise sowie Empfehlungen enthält.

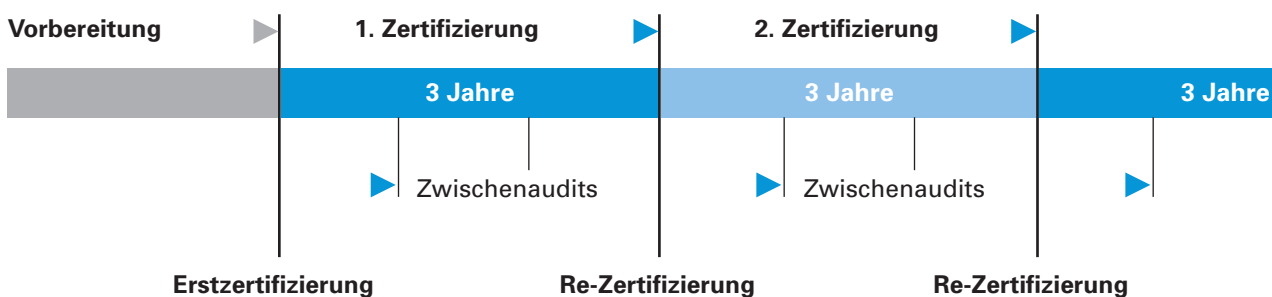


Abbildung 4: Zertifizierungsverfahren

F.1 Ablauf der Erstzertifizierung oder Rezertifizierung

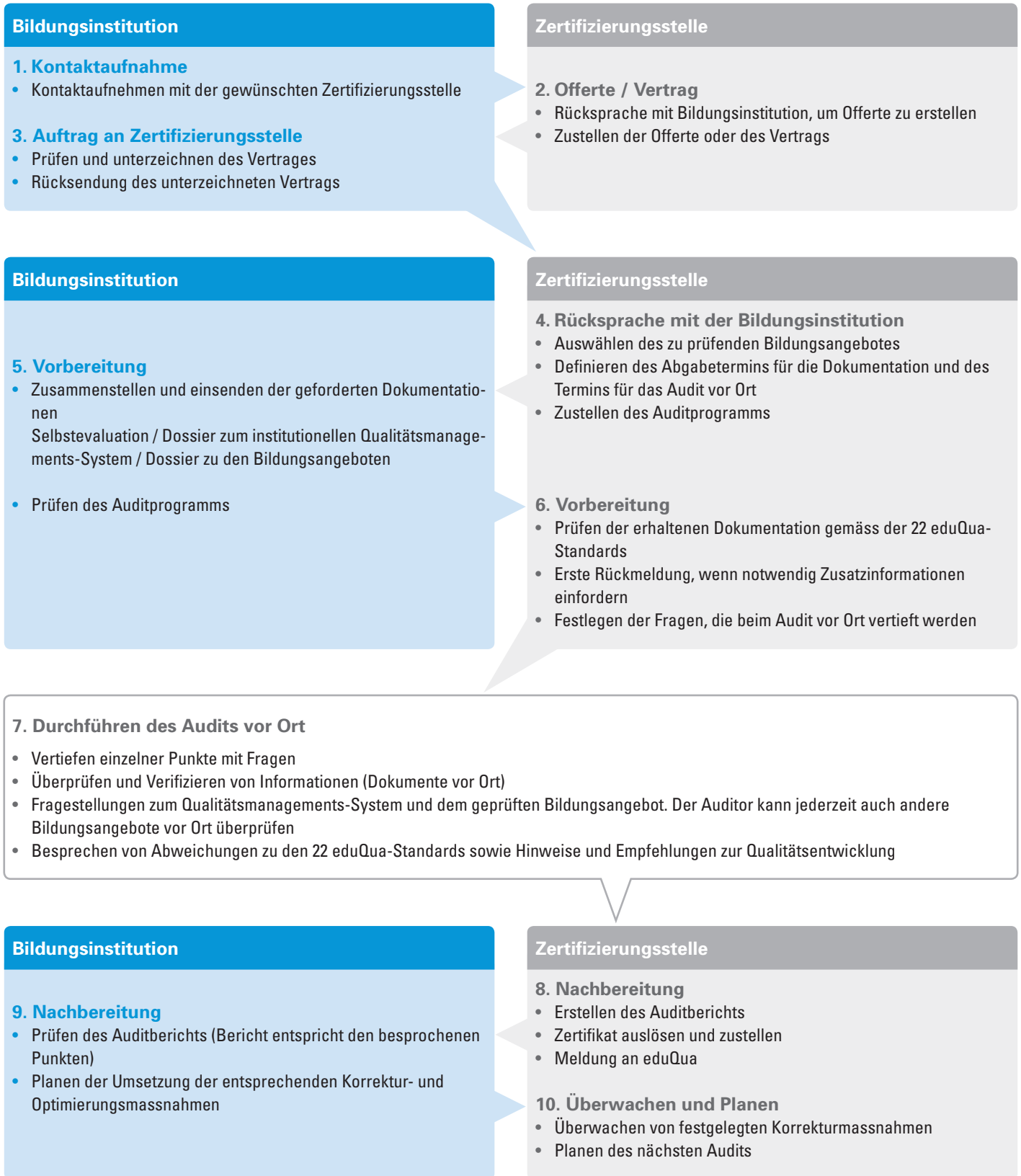


Abbildung 5: Ablauf Zertifizierung

Durch die Bildungsinstitution zu erstellende Dokumentation

Für die eduQa-Zertifizierung muss ein Dossier eingereicht werden, in dem die Bildungsinstitution den Nachweis der Einhaltung der 6 eduQa-Kriterien und den damit verbundenen 22 eduQa-Standards dokumentiert. Dabei wird zwischen der Dokumentation der Bildungsinstitution und der Dokumentation eines ausgewählten Bildungsangebotes unterschieden. Zusätzlich erstellt die Organisation eine Selbstevaluation (Vorlage D.2).

Das Dossier umfasst folgende Dokumente:

- Titelblatt (Anbieteridentifikation / D.1)
- Selbstevaluation (D.2)
- Dokumentation der Institution und des Managements-Systems
Gliederung und Inhalt nach den 22 eduQa-Standards
- Dokumentation des Bildungsangebotes
Gliederung und Inhalt nach den 22 eduQa-Standards

Selbstevaluation

Die Selbstevaluation soll den Erfüllungsgrad der 6 Qualitätskriterien und den damit verbundenen 22 eduQa-Standards sowie eigener Qualitätsansprüche und -versprechen belegen, die gemessen und bewertet werden. Die Selbstevaluation sollte sich wenn möglich auf Zahlen, Daten und Fakten stützen.

Die Selbstevaluation, ergänzt mit eigenen Vorgaben (z.B. Q-Versprechen aus dem Leitbild), soll zur internen Qualitätssteuerung dienen. Die ausgefüllte Vorlage zur Bewertung der 6 eduQa-Kriterien und der 22 eduQa-Standards soll beigelegt werden.

Aufbau der Selbstevaluation

Die Selbstevaluation orientiert sich an der Struktur der 6 Qualitätskriterien von eduQa und ist wie folgt aufgebaut:

| Nr. | eduQa-Standard Eigene Qualitätsansprüche / Ziele | Indikatoren / Kennzahlen Informationen, Quellen Messinstrumente | Sollwert / Idealwert Bewertungskriterien | Ist-Werte, Eigene Bewertung und Beurteilung Stärken-Schwächen-Bilanz | Erfüllungsgrad | | | Entwicklungsmassnahmen Was wollen wir? Bis wann unternehmen? Wer ist verantwortlich für die Umsetzung? | | |
|-----|---|--|---|---|----------------|---------|-----|--|---|--|
| | | | | | nicht | minimal | gut | | | |
| | | | | | erfüllt | | | | | |
| x | Titel des eduQa-Standards Anforderungen, die es bezogen auf den Standard zu evaluieren gilt. Eigene Qualitätsansprüche der Bildungsinstitution Eigene Anforderungen, welche die Bildungsinstitution bezogen auf das eduQa-Kriterium erfüllen möchte. | Indikator / Kennzahlen Mit welchen Indikatoren / Kennzahlen kann gemessen resp. bewertet werden, wie gut wir den eduQa-Standard resp. die eigenen Q-Ansprüche erfüllen? Informationen, Quellen Welche Daten, Informationen (Erhebungen) bilden die Basis, um die Erfüllung des eduQa-Standards resp. der eigenen Q-Ansprüche zu bewerten? (Bsp.: Auswertung der Kursbesuche, Auswertung von Audits, etc.) Messinstrumente Welche Instrumente werden eingesetzt, um die Kennzahlen oder Informationen zu erheben? (z.B. Fragebogen, etc.) | Bewertungskriterien Welche Kriterien werden als Grundlage für die Bewertung der Erfüllung des eduQa-Standards resp. der eigenen Q-Ansprüche genommen? Bei Indikatoren / Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> • Soll-/Idealwert (z.B. 80% der Teilnehmenden empfehlen das Angebot weiter, etc.) • Trend • Vergleich gegenüber Vorjahr, etc. Bei Daten + Informationen <ul style="list-style-type: none"> • Bewertungsfragen (z.B. Orientieren wir uns an den andragogischen Leitideen?) • Bewertungskriterien (z.B. sind die andragogischen Leitideen zweckmässig?) | Bewertung und Beurteilung <ul style="list-style-type: none"> • Welche Ist-Werte / Ergebnisse haben wir erreicht? • Wie sind die Daten, Ist-Werte oder Informationen anhand der Bewertungskriterien zu bewerten? • Wie beurteilen wir die Bewertungsergebnisse? Welche Schlussfolgerungen können gezogen werden? | x | | x | | x | Welche Korrektur- und Entwicklungsmassnahmen müssen initiiert werden, um den eduQa-Standard resp. die eigenen Q-Ansprüche und Zielwerte zu erfüllen? |

Abbildung 6: Vorlage für die eduQa-Selbstevaluation

F.2 Ablauf des Zwischenaudits

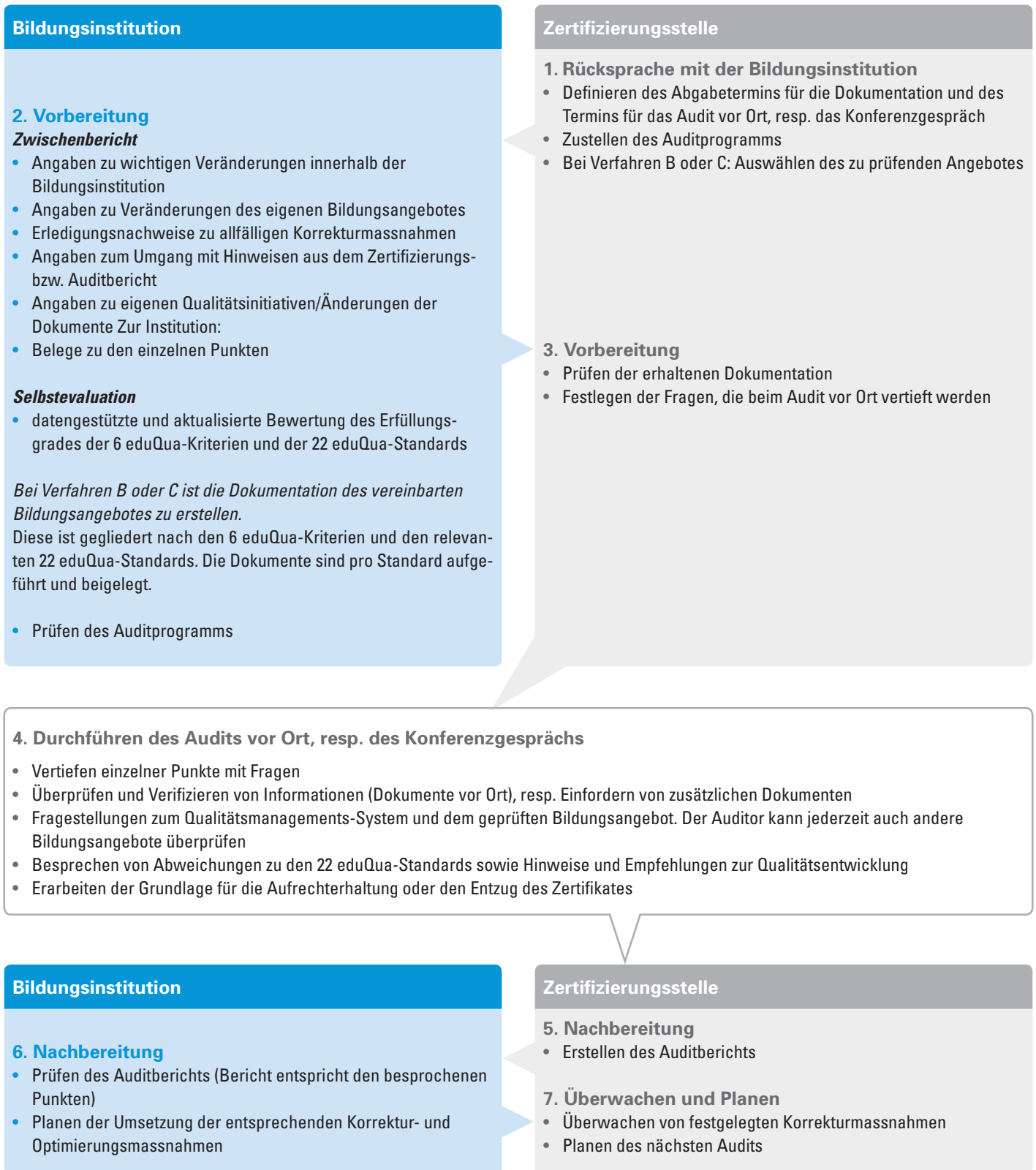


Abbildung 7: Ablauf Rezertifizierung

F.3 Zusätzliche Informationen

Freie Wahl der Zertifizierungsstelle

Die eduQua-Zertifikate werden gesamtschweizerisch anerkannt. Die Bildungsinstitutionen können die Zertifizierungsstelle frei wählen. Eine aktuelle Liste der akkreditierten Zertifizierungsstellen ist auf der Internetseite www.eduqua.ch oder auf www.sas.ch unter akkreditierte Stellen publiziert.

Wichtig: Die gewählte Zertifizierungsstelle ist der direkte Kontakt und Vertragspartner für die eduQua-Zertifizierung.

Was gilt als Zertifizierungseinheit?

Grundsätzlich gilt: eduQua ist ein Zertifikat für Organisationen (Aufbau und Ablauf), nicht für Bildungsangebote oder Personen. Jede Bildungsinstitution gilt als Zertifizierungseinheit. Bei grossen Bildungsinstitutionen kann es im konkreten Fall angezeigt sein, einzelne Abteilungen als separate Zertifizierungseinheiten zu definieren:

- wenn mehrere eigenständige Geschäftsführungen eingesetzt sind
- wenn die Gesamteinstitution nicht zertifiziert wird
- wenn die Organisationsformen unterschiedlich sind (dezentrale Führungsstrukturen)
- wenn ein eigenes Managements-System eingesetzt wird, das sich vom Managements-System der Gesamteinstitution unterscheidet (dezentrale Evaluationssysteme)
- wenn eigene Bildungsangebote entwickelt und überprüft werden (dezentrale Bildungsangebote)

Der Entscheid, ob eine Abteilung separat zertifiziert werden muss/kann, liegt bei der Zertifizierungsstelle. Sie richtet sich nach den geltenden Akkreditierungsbestimmungen. In kritischen Fällen hat die eduQua-Geschäftsstelle die Entscheidungskompetenz.

Was ist der Aufwand für eine Zertifizierung?

Der Initialaufwand für ein drei Jahre gültiges eduQua-Zertifikat ist hauptsächlich vom Leistungsumfang der Bildungsinstitution und vom Reifegrad seines QMS abhängig.

Ist eine Kombination mit anderen QM-Zertifikaten möglich?

Institutionen, die bereits über ein anderes zertifiziertes Qualitätsmanagements-System (z.B. ISO 9001; Q2E) verfügen und entsprechende Zertifikate besitzen, erhalten nicht automatisch ein eduQua-Zertifikat. Die Überprüfung zur Erfüllung der 6 Qualitätskriterien muss entsprechend dem in diesem Handbuch dokumentierten Verfahren durchgeführt werden. Eine inhaltliche und terminliche Kombination mit andern Audits ist möglich und erstrebenswert.

Der Besitz eines andern Zertifikates reduziert in der Regel den internen Aufwand für das Erlangen der eduQua-Zertifizierung. Bei einer Kombination der Zertifizierung mit einem anderen Standard können Synergien genutzt werden, weshalb eine entsprechende Kostenreduktion unter Umständen möglich ist.

Wie lange ist ein Zertifikat gültig?

Ein eduQua-Zertifikat ist ab Datum der Ausstellung maximal drei Jahre gültig. Das eduQua-Zertifikat kann vor Ablauf der Geltungsdauer erneuert werden.

Wenn auf eine Rezertifizierung verzichtet wird (oder nicht spätestens 14 Tage vor Ablauf des Zertifikats erfolgt), erlischt das eduQua-Zertifikat nach Ablauf der Geltungsdauer. Die Bildungsinstitution darf sich nachfolgend in keiner Form mehr auf eduQua beziehen. Das eduQua-Zertifikat darf nicht mehr verwendet werden. Der Eintrag im zentralen Register der zertifizierten Institutionen (siehe www.eduqua.ch) wird gelöscht.

F.4 Kosten

Für unterschiedlich grosse Bildungsinstitutionen werden unterschiedliche Verfahren angewendet. Die hier angewendeten Einflussgrössen sind die Anzahl jährlich durchgeführter Teilnehmerkurslektionen. In der folgenden Tabelle kann überprüft werden, welches Verfahren zur Anwendung kommt. Wenn eine Institution eine Konzernstruktur o.ä. aufweist, sollen Aufgaben auf Konzernebene zusammengefasst werden können, sodass der Ansatz für diese Aufgaben nur einmalig anfällt.

| Leistungsumfang der Institution | | Anzuwendendes Verfahren |
|---------------------------------|---|-------------------------|
| Unter | 25'000 TN x Lektionen | Verfahren A |
| Von bis | 25'000 TN x Lektionen 100'000 TN x Lektionen | Verfahren B |
| Über | 100'000 TN x Lektionen | Verfahren C |

Verfahren A (Kostendach CHF 3950.– exkl. MWST und Spesen)

| Zertifizierungsphase | Aufgaben | Aufwand |
|---|--|------------------|
| Erstzertifizierung bzw. Re-Zertifizierung (Audit vor Ort) | • Dokumente analysieren | 3 – 4 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes | 3 – 6 h |
| | • Bericht erstellen, Zertifikate ausstellen | 2 – 3 h |
| 1. Zwischenaudit (Audit vor Ort oder Konferenzgespräch) | • Dokumente analysieren | 1 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben | 2 h |
| | • Kurzbericht erstellen | 1 h |
| 2. Zwischenaudit (Audit vor Ort oder Konferenzgespräch) | • Dokumente analysieren | 1 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben | 2 h |
| | • Kurzbericht erstellen | 1 h |
| Total über 3 Jahre | Durchschnittlicher Aufwand | 16 – 22 h |

Verfahren B (Kosten gemäss Offerte Zertifizierungsstelle)

| Zertifizierungsphase | Aufgaben | Aufwand |
|---|--|------------------|
| Erstzertifizierung bzw. Re-Zertifizierung (Audit vor Ort) | • Dokumente analysieren | 3 – 6 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes | 3 – 6 h |
| | • Bericht erstellen, Zertifikate ausstellen | 3 – 4 h |
| 1. Zwischenaudit (Audit vor Ort) | • Dokumente analysieren | 3 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes | 3 – 6 h |
| | • Bericht erstellen | 2 – 3 h |
| 2. Zwischenaudit (Audit vor Ort oder Konferenzgespräch) | • Dokumente analysieren | 1 h |
| | • Stand des Managements-Systems erheben | 2 h |
| | • Kurzbericht erstellen | 1 h |
| Total über 3 Jahre | Durchschnittlicher Aufwand | 21 – 32 h |

Verfahren C (Kosten gemäss Offerte Zertifizierungsstelle)

| Zertifizierungsphase | Aufgaben | Aufwand |
|---|--|-------------------------------|
| Erstzertifizierung bzw. Re-Zertifizierung (Audit vor Ort) | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumente analysieren • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes • Bericht erstellen, Zertifikate ausstellen | 4 – 7 h 3 – 6 h 3 – 4 h |
| 1. Zwischenaudit (Audit vor Ort) | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumente analysieren • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes • Bericht erstellen | 3 h 3 – 6 h 2 – 3 h |
| 2. Zwischenaudit (Audit vor Ort) | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumente analysieren • Stand des Managements-Systems erheben, Prüfung eines Bildungsangebotes • Bericht erstellen | 3 h 3 – 6 h 2 – 3 h |
| Total über 3 Jahre | Durchschnittlicher Aufwand | 26 – 41 h |

Bei den Kosten gelten die individuellen Regelungen der Zertifizierungsstellen bezüglich:

- Reisespesen
- Reisezeit
- Mehrwertsteuer
- Registrierungskosten

In den Preisen inbegriffen ist ein Betrag von CHF 400.– pro Zertifizierung, der an die Geschäftsstelle eduQua weitergeleitet wird. Dieser Betrag dient der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung von eduQua.

Ausserordentliche erhebliche Zusatzaufwendungen (zusätzliche Überprüfung vor Ort infolge gravierender Abweichungen), die den festgelegten Rahmen sprengen, können von den Zertifizierungsstellen verrechnet werden.

F.5 Funktion des Auditors und der Zertifizierungsstelle

Dokumente analysieren

Der Auditor/die Auditorin überprüft die zugestellten Dokumentationen und notiert sich Kommentare zu den einzelnen Prüfungsinhalten und formuliert erweiterte Fragestellungen für das Audit vor Ort.

Auditieren vor Ort

Aufbauend auf den Ergebnissen der Dossierprüfung wird er/sie bestimmte Themen vertiefen, weitere Informationen verlangen und/oder, aufgrund von Feststellungen, Hinweise und/oder Korrekturmaßnahmen formulieren. Das Audit vor Ort kann auch einen Unterrichtsbesuch beinhalten, verbunden mit einer mündlichen Befragung der Kursteilnehmer bzw. der Auszubildenden/Dozenten.

Der Auditor/die Auditorin führt das Zwischenaudit auch vor Ort oder, wenn es triftige Gründe gibt, per Konferenzgespräch durch. Die Ergebnisse der Zwischenaudits werden in einem Bericht mitgeteilt.

Beim Zertifizierungsaudit beachten

Bei der Zertifizierung achtet der Auditor besonders auf die folgenden Punkte:

- Die sechs eduQua-Qualitätskriterien und die entsprechenden 22 eduQua-Standards werden klar erfüllt.
- Das Qualitätsmanagements-System wird wirkungsvoll angewendet.
- Ziele, Erwartungen und eigene Qualitätsversprechen der Bildungsinstitution werden erfüllt.
- Eine nachhaltige Qualitäts-Entwicklung mit geschlossenen Regelkreisen (Plan-Do-Check-Act) ist gewährleistet.

Beim Zwischenaudit beachten

Prüfpunkte, die der Auditor besonders beachtet:

1. Die aktualisierte Selbstevaluation ist zu überprüfen

Wie fällt die Selbstevaluation der Bildungsinstitution aus?

- Wie funktioniert das Controlling der Bildungsinstitution? Ist die Selbstevaluation auf Fakten gestützt und nachvollziehbar?
- Ist die Selbstevaluation ergänzt mit eigenen, für die Bildungsinstitution wichtigen Indikatoren?
- Werden die Mindeststandards von eduQua erfüllt?
- Findet aufgrund von Zielabweichungen ein Verbesserungsprozess statt?

2. Wichtige Veränderungen

a) Haben organisatorische und/oder Veränderungen am Qualitätsmanagements-System stattgefunden?

- Welchen Einfluss haben diese auf den Geltungsbereich des Zertifikats?
- Werden die sechs eduQua-Qualitätskriterien und deren Anforderungen weiterhin eingehalten?
- Wurde das Qualitätsmanagements-System verbessert?

b) Welche Veränderungen wurden im Weiterbildungsangebot vorgenommen?

- Aufgrund welcher interner Erkenntnisse und Bedürfnisanalysen wurden diese Änderungen vorgenommen?
- Erfüllen neue Bildungsangebote die Anforderungen von eduQua sowie die Ansprüche der eigenen Organisation?

3. Eigene Initiativen zur Qualitätsentwicklung

- Welche eigenen Qualitätsinitiativen hat die Bildungsinstitution gestartet und durchgeführt?
- Wie viel und welche Art von Entwicklungen wurden durchgeführt?

4. Umgang mit Korrekturmaßnahmen/Auflagen

- Sind eventuelle Korrekturauflagen nachweislich und nachhaltig bearbeitet und erledigt worden?

5. Umgang mit Hinweisen

- In welcher Form hat die Bildungsinstitution die Hinweise der Zertifizierungsinstanz umgesetzt resp. deren Umsetzung geplant?

Beim Verfahren B und C sollten Bildungsangebote aus den verschiedenen Sparten überprüft werden.

Zertifizierungsbericht und Entscheid

Im Auditbericht nimmt das Auditteam der Zertifizierungsstelle Stellung, wie gut die Organisation die sechs eduQa-Qualitätskriterien und deren 22 eduQa-Standards erfüllt. Dabei orientiert sich das Auditteam an nachfolgender Wertung:

| Qualitätsstufen | Beschreibung | Auditbericht | Zertifizierungsentscheid |
|---|--|---|--|
| Gut entwickeltes System Die 6 eduQa-Kriterien und die 22 Standards werden erfüllt. | Keine Mängel vorhanden. | <ul style="list-style-type: none"> • macht Aussagen zu den Stärken der Bildungsinstitution • gibt eventuell Empfehlungen ab | Zertifikat kann sofort erteilt werden. |
| Partiell funktionierendes System Die 6 eduQa-Kriterien und der Grossteil der 22 eduQa-Standards werden erfüllt. | Nur wenige geringfügige (Minor) Mängel und/oder ein grosser (Major) Mangel vorhanden, welche in kurzer Zeit korrigiert werden können.* | <ul style="list-style-type: none"> • macht Aussagen zu den Stärken der Bildungsinstitution • macht Aussagen zu den geringfügigen (Minor) Korrekturaufgaben • macht Aussagen zu den grossen (Major) Korrekturaufgaben • macht Hinweise zur Weiterentwicklung | Zertifikatserteilung nach Bestätigung des Auditors, dass Mängel wirksam behoben wurden. |
| Wenig entwickeltes System Ein oder mehrere der 6 eduQa-Kriterien und mehrere der 22 eduQa-Standards werden nicht erfüllt. | Viele kleine und/oder grosse Mängel vorhanden welche zeigen, dass das System wenig ausgereift ist und nicht oder nur schlecht funktioniert.* | <ul style="list-style-type: none"> • macht Aussagen zu den Stärken der Bildungsinstitution • macht Aussagen zu den geringfügigen (Minor) Korrekturaufgaben • macht Aussagen zu den grossen (Major) Korrekturaufgaben • macht Hinweise zur Weiterentwicklung | Zertifikat wird nicht erteilt, Audit muss wiederholt werden, resp. es findet ein Folgeaudit statt.** |

* Basis 17021 und gemäss Verfahren der Zertifizierungsstellen

** Diese Zusatzaufwendungen können von der Zertifizierungsstelle verrechnet werden

Bemerkungen zu den Hinweisen und Empfehlungen

Hinweise

Hinweise zeigen Entwicklungspotenziale und Risiken auf. Sie sind auf Relevanz zu prüfen und sollen der kontinuierlichen Weiterentwicklung dienen. Hinweise, die nicht bearbeitet werden, können bei der nächsten Überprüfung (Zwischenaudit oder Re-Zertifizierung) zu Korrekturmassnahmen führen.

Empfehlungen

Empfehlungen sollen der Bildungsinstitution einen Mehrwert/Nutzen stiften und stellen keine Abweichung oder keinen Mangel in Bezug auf die Erfüllung der eduQa-Vorgaben dar. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Bildungsinstitution, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierungserteilung.

F.6 Rekurse

Bei ablehnendem Zertifizierungsentscheid hat die Bildungsinstitution die Möglichkeit, Rekurs einzulegen. Die Rekursinstanz ist im Reglement der Zertifizierungsstelle festgelegt.

F.7 Umgang mit Teilnehmerbeschwerden

Wenn Teilnehmende oder andere Interessengruppen von eduQa-zertifizierten Institutionen bei der eduQa-Geschäftsstelle reklamieren, wird wie folgt vorgegangen:

- Geht die Teilnehmerreklamation bei der eduQa-Geschäftsstelle ein, klärt diese ab, inwieweit die Reklamation berechtigt ist. Wenn die Reklamation nicht belegt werden kann und damit auch nicht berechtigt ist, wird dies der entsprechenden Person oder Organisation mitgeteilt, und es folgen keine weiteren Schritte.
- Wenn die Reklamation berechtigt ist, wird diese an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Die Zertifizierungsstelle klärt die Situation schriftlich mit der betroffenen Bildungsinstitution und überprüft beim nächsten Audit vor Ort den Sachverhalt nochmals genauer. Die Kosten für den zusätzlichen Aufwand gehen zu Lasten der Bildungsinstitution.

Kapitel G

Organisation eduQa

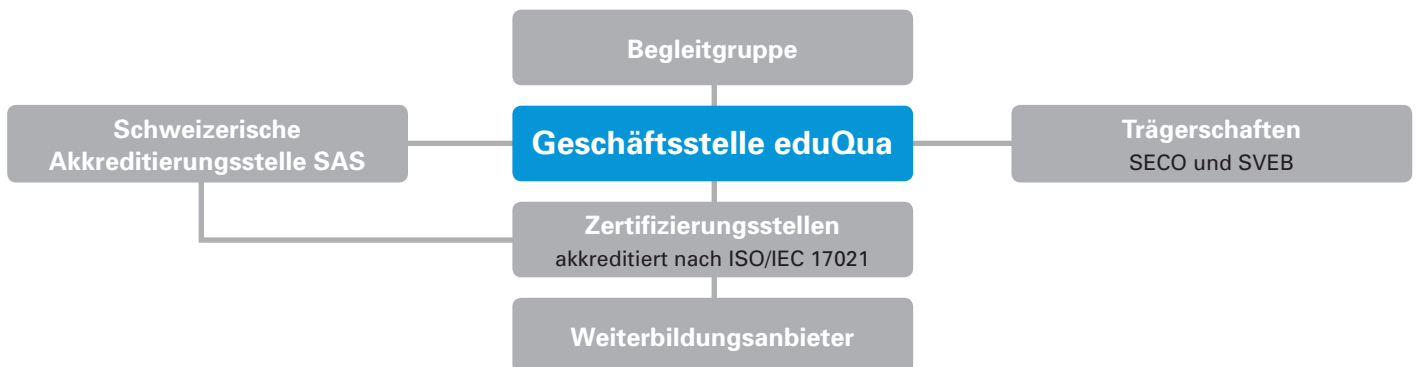


Abbildung 8: eduQa-Netzwerk

Als oberste Instanz ist auf nationaler Ebene die **Begleitgruppe** für die Belange von eduQa verantwortlich. Hier sind die wichtigsten Akteure der Weiterbildungsszene vertreten und sind für die folgenden Aufgaben zuständig:

- Oberaufsicht über das eduQa-Zertifizierungssystem.
- Festlegen der Mindestanforderung, welche der eduQa-Zertifizierung zugrunde liegen.
- Festlegen des zu erbringenden Mindestaufwandes für die eduQa-Zertifizierung.
- Festlegen der Anforderungen an die eingesetzten Auditorinnen und Auditoren.

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

- Führen eines zentralen Registers der zertifizierten Bildungsinstitutionen.
- Unterhalt der Internetseite www.eduqua.ch.
- Planen und Umsetzen der Öffentlichkeitsarbeit.
- Erteilen allgemeiner Auskünfte über eduQa und ist Anlaufstelle für Beschwerden.
- Regelmässige Evaluation des Zertifizierungsverfahrens und das Controlling über die Wirkung von eduQa führen.
- Organisation von Erfahrungsaustausch zwischen den Bildungsinstitutionen und den Zertifizierungsstellen.
- Zusammenarbeit mit Konsumentenorganisationen.
- Unterzeichnen der Verträge mit den Zertifizierungsstellen.

Die schweizerische **Akkreditierungsstelle SAS** erfüllt im Rahmen von eduQa folgende Funktionen:

- Sie überprüft privatrechtliche Zertifizierungs-Systeme auf Akkreditierungstauglichkeit. Darin eingeschlossen ist die Beurteilung, ob Elemente des Zertifizierungs-Systems im Widerspruch zu Forderungen der Akkreditierungsnormen (in diesem Fall der ISO/IEC 17021) stehen.
- Sie beurteilt im Rahmen ihrer Begutachtungen die Kompetenz der Zertifizierungsstellen und deren Personal für die korrekte Durchführung (d.h. Einhaltung der Verfahrensregeln) von Zertifizierungen für die im Geltungsbereich der Akkreditierung aufgeführten Managements-Systeme. Sie prüft weiter, ob die Zertifizierungsstellen wirksame Regeln und Verfahren zur Sicherstellung der Qualität ihrer Audits haben.

Die **Zertifizierungsstellen** müssen von der SAS akkreditiert sein, damit sie von eduQa zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens zugelassen sind. Sie führen folgende Aufgaben durch:

- Sie überprüfen die eingereichte Dokumentation bezüglich der Erfüllung der eduQa-Anforderungen und weitere Qualitätsaspekte bei der Bildungsinstitution vor Ort.
- Sie stellen das eduQa-Zertifikat für die Bildungsinstitution aus.
- Sie überprüfen die Umsetzung von Auflagen und Hinweisen. Sie behandeln Beschwerden.

Die **Trägerschaft** besteht aus dem SECO (Staatssekretariat für Wirtschaft) und dem SVEB (Schweizerischer Verband für Weiterbildung) und hat folgenden Aufgabenbereich:

- Überwachung des eduQa-Labels
- Ansprechpartner der SAS
- Zurverfügungstellung von Fachexperten für die Akkreditierung der Zertifizierungsstellen