

eduQua:2021

# Qualitätsnorm



# Inhalt

Vorwort zum Dokument Qualitätsnorm eduQua:2021 .....	3
<b>1 Einführung und Grundlagen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Ausrichtung und konzeptionelle Grundlagen .....	4
1.1.1 eduQua:2021 – das schweizerische Basislabel für Weiterbildungsanbieter .....	4
1.1.2 Fokusbereich von eduQua .....	5
1.1.3 Qualitätsverständnis .....	5
1.1.4 Qualitätsmanagementsystem und Qualitätsregelkreis .....	6
1.1.5 Grundausrichtung in Bezug auf die Erwachsenenbildung .....	8
1.2 Struktur der Norm .....	10
1.2.1 Die Zuordnung der Kriterien zu den Prinzipien .....	11
1.2.2 Die zwei zentralen Qualitätsregelkreise in der Norm eduQua:2021 .....	14
1.2.3 Aufbau der Kriterien .....	16
<b>2 Kriterien und Anforderungen .....</b>	<b>17</b>
2.1 Prinzip A: Führung .....	17
Kriterium A1: Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution .....	17
Kriterium A2: Leitbild und andragogische Leitideen .....	18
Kriterium A3: Organisation .....	19
Kriterium A4: Management der Unternehmensaktivitäten .....	20
Kriterium A5: Umgang mit Risiken und Chancen .....	22
Kriterium A6: Dokumentenlenkung und Datenschutz .....	23
2.2 Prinzip B: Qualitätsmanagement .....	24
Kriterium B1: Qualitätsmanagementsystem .....	24
2.3 Prinzip C: Ausbildende und Lernbegleitende .....	26
Kriterium C1: Anforderungsprofile und Qualifikation .....	26
Kriterium C2: Entwicklungsmassnahmen und Weiterbildung des Personals .....	27
2.4 Prinzip D: Konzeption von Weiterbildungsangeboten .....	29
Kriterium D1: Entwicklung und Ausrichtung der Weiterbildungsangebote .....	29
Kriterium D2: Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote .....	30
2.5 Prinzip E: Information .....	32
Kriterium E1: Information .....	32
Kriterium E2: Teilnehmendenauswahl .....	33
2.6 Prinzip F: Lerninfrastruktur und Lernumgebung .....	35
Kriterium F1: Lerninfrastruktur und Lernumgebung .....	35
2.7 Prinzip G: Umsetzung von Weiterbildungsmassnahmen .....	37
Kriterium G1: Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen .....	37
Kriterium G2: Methodische Umsetzung von Lerneinheiten .....	38
2.8 Prinzip H: Evaluation und Entwicklung .....	40
Kriterium H1: Evaluation der Weiterbildungsangebote .....	40
Kriterium H2: Feedback für Ausbildende und Lernbegleitende .....	41
Kriterium H3: Zufriedenheit mit den institutionellen Dienstleistungen .....	42
<b>3 Anhang .....</b>	<b>44</b>
3.1 Glossar .....	44
3.2 Durchlässigkeit von eduQua:2021 zu anderen Qualitätslabels .....	55

# Vorwort zum Dokument Qualitätsnorm eduQua:2021

Im vorliegenden Dokument wird die Qualitätsnorm eduQua:2021 inhaltlich vorgestellt. Die Informationen zum Qualitätslabel eduQua sind auf drei Dokumente aufgeteilt:

---

## QUALITÄTSNORM EDUQUA:2021

In diesem Dokument werden die aktuellen Grundlagen und Prinzipien der Norm in ihrem Zusammenhang vorgestellt sowie die wesentlichen Qualitätsanforderungen und die geforderten Nachweise pro Kriterium beschrieben.

---

## REGLEMENT ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

In diesem Dokument wird der Zertifizierungsablauf und das Verfahren im Detail vorgestellt. Weiter werden die verschiedenen Akteure, die Kosten sowie die Nutzung des Labels erläutert.

---

## WEGLEITUNG

In diesem Dokument werden alle Hilfestellungen zum Verständnis und zur Umsetzung der eduQua-Anforderungen zusammengestellt. Konkret finden sich Indikatoren und Best-Practice-Beispiele zu den Kriterien sowie Materialien, Methoden und Instrumente darin.

---

Die verbindlichen Dokumente zur Qualitätsnorm und zum Zertifizierungsverfahren werden von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) geprüft und vom Vorstand des Schweizerischen Verbands für Weiterbildung (SVEB) verabschiedet.

Die Wegleitung mit den Erläuterungen zu den einzelnen Kriterien und den praktischen Hilfestellungen zur Steuerung und Umsetzung des Qualitätsmanagements wird laufend von der eduQua-Geschäftsstelle ergänzt.

Zentrale Begriffe der Norm 2012 werden in der aktuellen Norm neu gefasst:

- Die früheren «Kriterien» heissen neu «Prinzipien» und wurden von sechs auf acht ergänzt.
- Anstelle der vormaligen 22 Standards wurden neu 19 Kriterien definiert.

Im Teil 1 des vorliegenden Dokumentes werden grundlegende Informationen zur Ausrichtung und Struktur der Qualitätsnorm eduQua:2021 gegeben.

Im zweiten Teil werden die 19 Kriterien der Norm, zugeordnet zu den 8 Prinzipien, mit den Anforderungen und geforderten Nachweisen im Detail aufgeführt.

Der Anhang umfasst das ausführliche Glossar und die Informationen zur Durchlässigkeit mit anderen wesentlichen Qualitätslabels.

Ueli Bürgi und das Autorenteam

# 1 Einführung und Grundlagen

## 1.1 AUSRICHTUNG UND KONZEPTIONELLE GRUNDLAGEN

### 1.1.1 eduQua:2021 – das schweizerische Basislabel für Weiterbildungsanbieter

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

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

eduQua wurde im Jahr 2000 auf Initiative des Staatssekretariats für Wirtschaft (Seco), des damaligen Bundesamts für Berufsbildung und Technologie (BBT), der Deutschschweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (DBK) und des Schweizerischen Verbands für Weiterbildung (SVEB) entwickelt. Die eduQua-Geschäftsstelle ist seit der Einführung des eduQua-Zertifikats beim SVEB angesiedelt. Seit 2018 ist der SVEB alleiniger Träger des Qualitätslabels.

Mit der vorliegenden, revidierten Norm eduQua:2021 werden vier zentrale Ziele verfolgt:

1. eduQua wird auf aktuelle und absehbare Trends in der Weiterbildung ausgerichtet.
2. Die Qualitätsentwicklung bei den Weiterbildungsanbietern soll optimal unterstützt werden.
3. Den Bedürfnissen der Förderstrukturen der öffentlichen Hand wird Rechnung getragen.
4. eduQua bildet den Basisstandard für Weiterbildungsinstitutionen in allen Bereichen. Fachliche Labels, die spezifische Anforderungen für bestimmte Angebots- und Fachbereiche definieren, bauen darauf auf; die Schnittstellen werden geklärt. Die Durchlässigkeit zu anderen Bildungsnormen wird damit verbessert.

### 1.1.2 Fokusbereich von eduQua

Die eduQua-Zertifizierung steht allen Institutionen offen, die im Bereich der Weiterbildung bzw. der Erwachsenenbildung tätig sind.

Weiterbildung umfasst alle strukturierten Formen des Lernens von Erwachsenen. Weiterbildung ist zum einen die Fortsetzung oder Wiederaufnahme organisierten Lernens nach dem Abschluss einer ersten Bildungsphase in Hochschule, Schule und Beruf. Sie hat das Ziel, die erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erneuern, zu vertiefen und zu erweitern oder diese neu zu erlernen. Zur Weiterbildung gehören zum anderen die Angebote der persönlichen, beruflichen und kulturellen Weiterbildung, die in allen Lebens- und Berufsphasen Erwachsener eine wichtige Rolle spielen.

### 1.1.3 Qualitätsverständnis

Das zugrunde liegende Qualitätsverständnis der Norm eduQua:2021 definiert sich wie folgt:

Weiterbildungsinstitutionen, welche die eduQua-Kriterien erfüllen,

... zeichnen sich durch ihr hohes, kulturell und institutionell verankertes Qualitätsbewusstsein auf Führungs- und Ausführungsebene aus,

... fördern bei den Teilnehmenden den nachhaltigen Lernerfolg und eine hohe Zufriedenheit,

... berücksichtigen in ihren Weiterbildungsangeboten die angestrebten Kompetenzen oder Ziele und die Bedürfnisse der Zielgruppen,

... stellen eine transparente Information gegenüber Kurssuchenden und Kursteilnehmenden sicher,

... bauen ihr Qualitätsmanagement gestützt auf einen Qualitätsregelkreis auf,

... formulieren Ziele und Qualitätsansprüche, beurteilen und bewerten deren Erfüllung und entwickeln sich stets weiter,

... leben eine ausgeprägte Evaluations- und Feedback-Kultur,

... erkennen gesellschaftliche Entwicklungen und bildungspolitische Zusammenhänge und richten ihre Weiterbildungsangebote danach aus,

... sichern den wirtschaftlichen Erfolg der Weiterbildungsangebote und gehen als Organisation verantwortungsvoll mit Risiken um.

### 1.1.4 Qualitätsmanagementsystem und Qualitätsregelkreis

Im Folgenden werden die grundlegenden Ansätze zum Qualitätsmanagementsystem (QMS) in der Norm eduQua:2021 vorgestellt.

#### Grundannahmen

- Die Vorgaben zum Qualitätsmanagementsystem bauen auf den im vorangehenden Abschnitt aufgeführten Rahmenvorstellungen zur Qualität in der Weiterbildung auf. In der Umsetzung wird jede Weiterbildungsinstitution ihr eigenes Qualitätsverständnis formulieren.
- Qualitätssicherung und -entwicklung sind wesentliche, sich bedingende Elemente eines kontinuierlichen Prozesses, der sowohl wiederkehrende als auch einmalige Aktivitäten umfasst.
- Qualitätsentwicklung und -sicherung erfolgt entlang von Qualitätsregelkreisen.
- In Zeiten des dynamischen Wandels entwickeln Weiterbildungsinstitutionen zunehmend hybride Unternehmensstrukturen: Neben der stabilen Prozessorganisation mit definierten Prozessen auf klar unterschiedenen Unternehmensebenen entstehen agile Organisationsformen mit flexiblen, netzwerkartigen und interdisziplinären Organisationseinheiten, die viel Selbstverantwortung für Angebote oder Aufgaben übernehmen. Entsprechend erweitern sich auch die Verantwortlichkeiten und der Fokus des Qualitätsmanagements. Ziel ist es, ein passendes Gleichgewicht zwischen Stabilität und Veränderung in der Organisation zu finden.

#### Qualitätsregelkreis

Der Qualitätsregelkreis bildet die Grundlage des Qualitätsmanagementsystems und wird als grundlegendes Denk- und Handlungsmodell in der Qualitätsentwicklung und -sicherung verstanden.

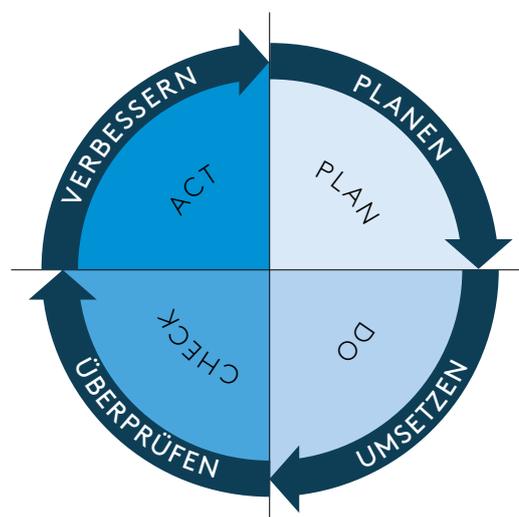


Abb . 1:  
PDCA-Zyklus nach Deming als  
Grundlage des Qualitätsregelkreises

Ein Qualitätsregelkreis wird passend zur Organisationsform definiert und ist auf die Sicherung und ständige Weiterentwicklung der Qualität auf Ebene des Managementsystems und der Weiterbildungsdienstleistungen bezogen.

Regelkreise sind auch wichtig bei konkreten Qualitätsprojekten auf allen Ebenen der Weiterbildungsinstitution und der Angebote. Dies indem Ziele gesetzt, Massnahmen umgesetzt, Ergebnisse überprüft und neue Massnahmen abgeleitet werden.

### **Selbstevaluation und Qualitätsprojekte**

Die Selbstevaluation zu allen von eduQua vorgegeben Kriterien sowie die eigenständig definierten Qualitätsprojekte sind zentrale Instrumente des Qualitätsmanagements.

- Die Selbstevaluation als Führungsinstrument deckt alle Qualitätsbereiche und eduQua-Kriterien ab und überprüft die die zu erreichenden Anforderungen sowie die selbst gesetzten Ziele.
- Qualitätsprojekte werden von der Weiterbildungsinstitution geplant, mit selbst festgelegten Qualitätszielen und einem definierten Zeithorizont. Sie können Themen aus allen Qualitätsbereichen betreffen. Zentrales Ziel ist es, die Qualitätsentwicklung zu planen, zu ermöglichen und zu dokumentieren.

### **Wesentliche Anforderungen und Nachweise**

Bei allen Kriterien sind die Mindestanforderungen der Qualitätsnorm definiert. Sie betreffen die Anforderungen an die Organisation, das Qualitätsmanagementsystem und die Lerndienstleistungen.

Die aufgeführten Anforderungen sind wesentlich und bedeutsam; eduQua legt sie als relevante Auswahl fest, ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Zentral ist die Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements, die vor allem beim Audit vor Ort anhand von Beispielen, Ergebnissen und abgeleiteten Massnahmen geprüft wird.

Die Anforderungen sind wirkungsorientiert formuliert und auf die konkrete Verbesserung der Qualität in den Weiterbildungsangeboten, Lernprozessen und den damit verbundenen Dienstleistungen ausgerichtet.

Zwei Kategorien von Nachweisen werden definiert:

#### **Erforderliche Nachweise**

Diese sind für alle Institutionen verbindlich vorgegeben.

#### **Weitere mögliche Dokumente**

Die Weiterbildungsinstitutionen können hier eigene Schwerpunkte setzen und spezifische Anstrengungen aufzeigen.

### 1.1.5 Grundausrichtung in Bezug auf die Erwachsenenbildung

Die vorliegende Qualitätsnorm geht von einem definierten Verständnis des Lernens von Erwachsenen aus und berücksichtigt die Trends in der Entwicklung der Weiterbildungsangebote. Zentrale Begriffe und Ausrichtungen werden im Folgenden erläutert.

#### **Andragogik**

Wichtige Prinzipien der Erwachsenenbildung werden bei der Entwicklung, Durchführung und Evaluation der Weiterbildungsangebote berücksichtigt. Wesentliche Prinzipien sind namentlich:

- Teilnehmendenorientierung
- Selbstverantwortung
- Handlungsorientierung
- Transferorientierung

#### **Lernverständnis**

Das Lernen wird in der neueren Lerntheorie als subjektiver, individueller und sozialer Prozess definiert. Lernen ist kein Abbild des Lehrens, sondern ein eigenständiges und von den Lernenden begründetes Handeln, das mit der Biografie und der Lebenssituation verknüpft ist. Entsprechend fragt eine subjektorientierte Didaktik danach, wie die Lernenden besser lernen können und wie die Ermöglichung des individuellen Lernens didaktisch angeleitet werden kann, im Sinne der Ermöglichungsdidaktik von Rolf Arnold und anderen.

#### **Kompetenzorientierung**

In der Erwachsenen- und Weiterbildung ist die Kompetenzorientierung zentral. Je nach Perspektive wird mehr die subjektive Entwicklung oder das Ergebnis betont:

- Subjektorientierung: Kompetenz bedeutet die Entwicklung eines subjektiven Potentials zum selbstständigen Handeln in unterschiedlichen Bereichen und Situationen.
- Performanzorientierung: Kompetenz ist die überprüfbare Fähigkeit, die eigenen Ressourcen in verschiedenen Lebens- und Arbeitssituationen erfolgreich zu nutzen.

Entsprechend sollen Weiterbildungsangebote grundsätzlich auf definierte Kompetenzen ausgerichtet und didaktisch als Prozesse zur Kompetenzentwicklung gestaltet werden, ausgehend von subjektiven Voraussetzungen und individuellen Lernzielen. Dies schliesst die Formulierung gemeinsamer Lernziele für bestimmte Lerneinheiten nicht aus. Schliesslich können Lernangebote auch auf Lerninhalte und subjektiv bedeutsame Themen ausgerichtet sein, z. B. im Bereich der Kulturbildung.

#### **Integration der technologiebasierten Angebote und Lern-Settings**

In der Weiterbildung werden zunehmend digital gestützte oder technologiebasierte Lern-Settings und Lernmedien eingesetzt. Der Grad der Digitalisierung ist dabei sehr unterschiedlich: Von der Anreicherung des Präsenzlernens über die integrierten Konzepte im Sinne des

Blended Learning bis zu den virtuellen Weiterbildungsangeboten auf Online-Basis.

Bei der didaktischen Konzeption eines Angebotes bzw. bei der Auswahl der geeigneten Methoden und Medien ist die klare Begründung aufgrund von didaktischen Kriterien entscheidend. Entsprechend gelten die Qualitätsanforderungen in der vorliegenden Qualitätsnorm grundsätzlich für analoge und digitale oder technologiebasierte Lern-Settings und Lernmedien. Bei einzelnen Kriterien werden hingegen spezifische Anforderungen an technologiebasierte Lernformen und Lernmedien formuliert.

Bei den Anforderungen an die mediendidaktische Kompetenz der Ausbilderinnen und Ausbilder bzw. der Lernbegleiterinnen und Lernbegleiter steht das Verständnis für die digitalen Handlungssituationen der Teilnehmenden im Vordergrund. Für die Gestaltung der Lernsituationen sind nicht vor allem die digitalen Skills, sondern angepasste didaktische Kompetenzen entscheidend, z. B. für die Gestaltung der Kommunikation in Online-Settings.

### **Vielfalt der Angebotsformate**

Aufgrund der beobachtbaren Entwicklung ist davon auszugehen, dass sich die Angebotsformate in der Weiterbildung noch weiter differenzieren werden. Im Vergleich zu einem «klassischen» Kursangebot werden sich die Inhalte über die Wissensvermittlung hinaus entwickeln. Andere erweiterte Lernorte werden an Bedeutung gewinnen. Und das Verhältnis zwischen Ausbildenden und Teilnehmenden wird sich weiter verändern. Neue Akteure werden auf dem Weiterbildungsmarkt auftreten. Agile, kundenorientierte Angebote und der Trend zum individuellen, selbstbestimmten Lernen wirken sich auch auf die Prozesse der Angebotsentwicklung und die Rollen der Anbieter aus.

Die Qualitätsnorm eduQua:2021 geht von einer wachsenden Vielfalt an Angebotsformaten aus. Sie beinhaltet allgemein formulierte Anforderungen, die auf ganz unterschiedliche Formate und Lernsituationen bezogen werden können.

## 1.2 STRUKTUR DER NORM

eduQua:2021 baut auf 8 Prinzipien auf, in denen die übergeordnete Ausrichtung der Qualitätsnorm bzw. die zentralen Qualitätsanforderungen formuliert sind.

Die 19 eduQua-Kriterien sind unterscheidende Merkmale zur Bewertung der Anforderungen auf der Ebene der Institution und des Qualitätsmanagements, der Weiterbildungsangebote und der Lernprozesse. In den Kriterien sind die konkreten Qualitätsanforderungen und die nötigen Nachweise festgelegt.

Die Prinzipien, Kriterien und Anforderungen orientieren sich an den Ansprüchen der Kundinnen und Kunden und der weiteren Anspruchsgruppen.

Die folgende Darstellung zeigt die 8 Prinzipien von eduQua:2021 in ihrem Zusammenhang.

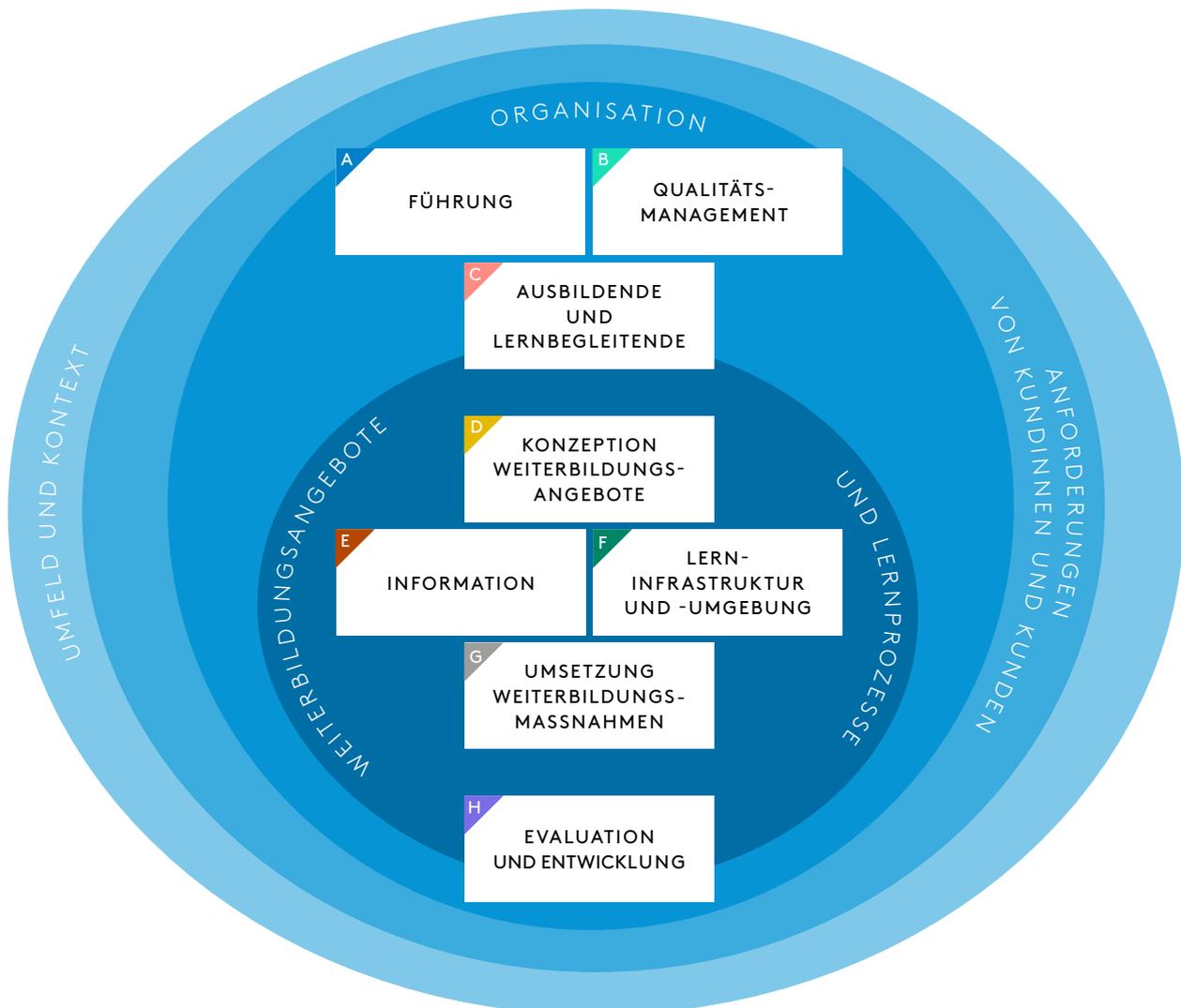


Abb. 2:  
Übersicht über die 8 Prinzipien  
von eduQua:2021

## 1.2.1 Die Zuordnung der Kriterien zu den Prinzipien

Die 19 Kriterien werden im Folgenden den definierten 8 Prinzipien zugeordnet.

### PRINZIP A – FÜHRUNG

Führung, die kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungen sicherstellt sowie das langfristige Bestehen der Weiterbildungsinstitution gewährleistet

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution</b>	Den Kontext und die Anspruchsgruppen berücksichtigen
<b>A2 Leitbild und andragogische Leitideen</b>	Werte und Leitlinien festlegen, kommunizieren und umsetzen
<b>A3 Organisation</b>	Die Organisation der Weiterbildungsinstitution mit Zielen und Angebot abstimmen
<b>A4 Management der Unternehmensaktivitäten</b>	Klaren Rahmen setzen und Ergebnisse kontinuierlich überprüfen
<b>A5 Umgang mit Risiken und Chancen</b>	Risiken und Chancen eruieren, bewerten und überwachen
<b>A6 Dokumentenlenkung und Datenschutz</b>	Die dokumentierte Information lenken, Daten schützen und sichern

### PRINZIP B – QUALITÄTSMANAGEMENT

Ein Qualitätsmanagementsystem, das die Qualitätssicherung passend zu den Organisationsformen gewährleistet und eine hohe Ablaufs- und Wirkungstransparenz ermöglicht

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>B1 Qualitätsmanagementsystem</b>	Qualitätssicherung und -entwicklung organisieren

### PRINZIP C – AUSBILDENDE UND LERNBEGLEITENDE

Ausbildende und Lernbegleitende mit einer hohen fachlichen und didaktisch-methodischen Kompetenz, die ihr Handeln reflektieren und laufend weiterentwickeln

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR – ANFORDERUNG
<b>C1 Anforderungsprofile und Qualifikation</b>	Qualifiziertes Weiterbildungspersonal einsetzen
<b>C2 Entwicklungsmassnahmen und Weiterbildung des Personals</b>	Ausbildende und Lernbegleitende fördern

## PRINZIP D – KONZEPTION VON WEITERBILDUNGSANGEBOTEN

Weiterbildungsangebote, die den Weiterbildungsbedarf und die Weiterbildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden berücksichtigen

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>D1 Entwicklung und Ausrichtung der Weiterbildungsangebote</b>	Weiterbildungsbedarf und -bedürfnisse erfassen, Ausrichtung definieren
<b>D2 Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote</b>	Struktur und Lern-Settings von Angeboten didaktisch konzipieren

## PRINZIP E – INFORMATION

Informationen, welche die Weiterbildungsangebote, die Zielgruppen sowie die Kursgebühren und Vertragsbedingungen transparent darstellen

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>E1 Information</b>	Kundinnen und Kunden transparent informieren
<b>E2 Teilnehmendenauswahl</b>	Passung der Teilnehmenden-Voraussetzungen zu den Weiterbildungsangeboten ermöglichen

## PRINZIP F – LERNINFRASTRUKTUR UND LERNUMGEBUNG

Lerninfrastruktur und Lernumgebungen, die das Lernen wirksam unterstützen

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>F1 Lerninfrastruktur und Lernumgebung</b>	Geeignete Infrastruktur bereitstellen, Lernumgebung förderlich gestalten

## PRINZIP G – UMSETZUNG VON WEITERBILDUNGSMASSNAHMEN

Eine Umsetzung von Weiterbildungsmassnahmen, welche nachhaltige Lernprozesse fördert und die Entwicklung von Kompetenzen ermöglicht

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR – ANFORDERUNG
<b>G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen</b>	Lernprozesse didaktisch planen
<b>G2 Methodische Umsetzung von Lerneinheiten</b>	Lernsituationen wirksam gestalten und durchführen



## PRINZIP H – EVALUATION UND ENTWICKLUNG

Evaluationsprozesse, welche die Einhaltung der Vorgaben, Vereinbarungen und Versprechen auf Ebene der Organisation, der Weiterbildungsangebote und des Lernerfolgs überprüfen sowie eine kontinuierliche Weiterentwicklung auf allen Ebenen ermöglichen

EDUQUA-KRITERIUM	ERFOLGSFAKTOR
<b>H1 Evaluation der Weiterbildungsangebote</b>	Angebote evaluieren und weiterentwickeln
<b>H2 Feedback für Ausbildende und Lernbegleitende</b>	Feedback-Kultur pflegen, Lernprozesse verbessern
<b>H3 Zufriedenheit mit den institutionellen Dienstleistungen</b>	Kundinnen- und kundenorientierte Dienstleistungen anbieten

## 1.2.2 Die zwei zentralen Qualitätsregelkreise in der Norm eduQua:2021

In der vorliegenden Norm eduQua:2021 werden zwei zentrale Qualitätsregelkreise definiert.

### 1) Ebene Führung und Qualitätsmanagement

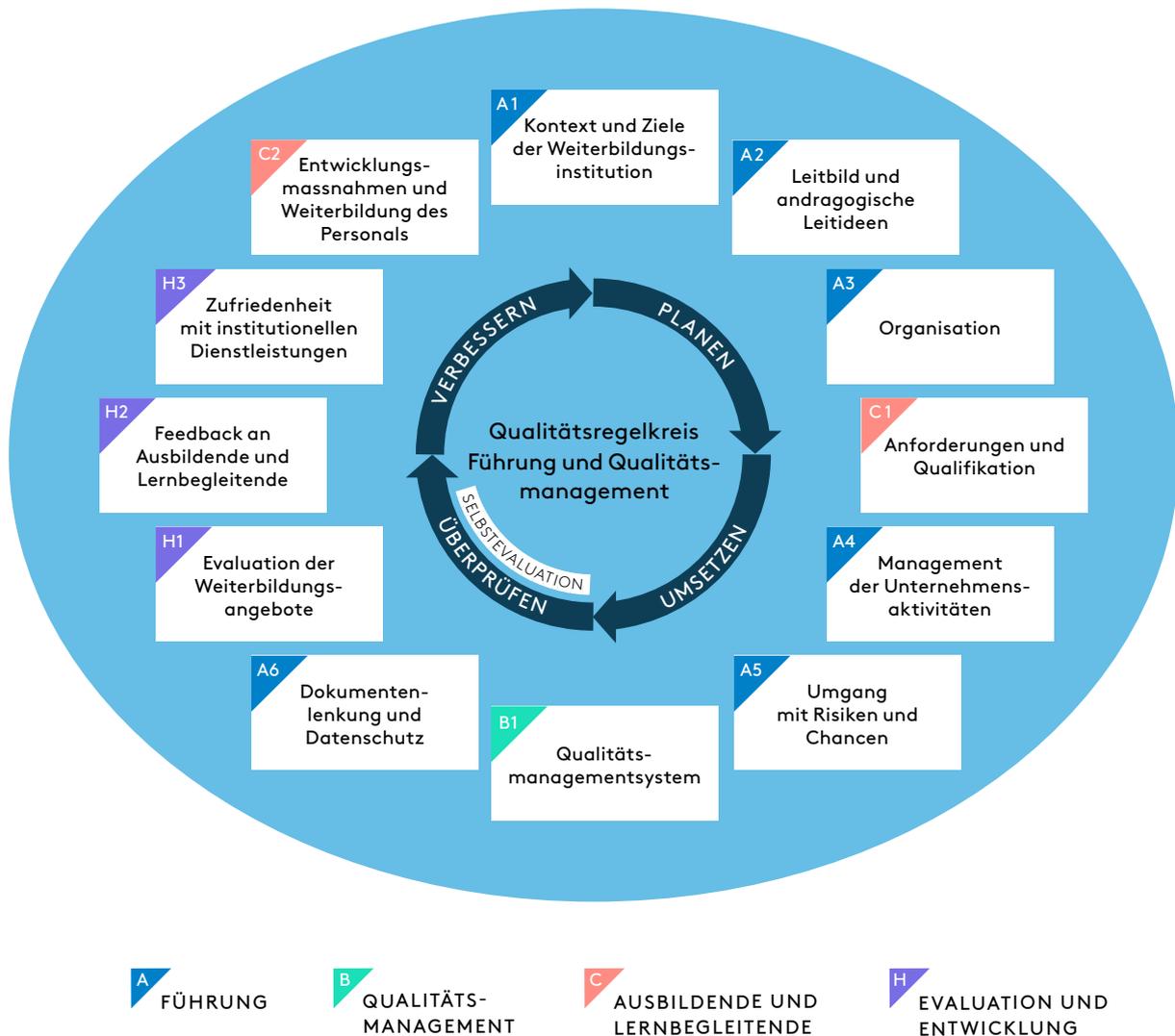


Abb. 3:  
Qualitätsregelkreis Führung  
und Qualitätsmanagement

## 2) Ebene Weiterbildungsangebote und Lernprozesse



**D** KONZEPTION VON WEITERBILDUNGS- ANGEBOTEN

**E** INFORMATION

**F** LERN- INFRASTRUKTUR / LERNUMGEBUNG

**G** UMSETZUNG VON WEITERBILDUNGS- MASSNAHMEN

**H** EVALUATION UND ENTWICKLUNG

Abb. 4:  
Qualitätsregelkreis Weiterbildungs-  
angebote und Lernprozesse

### **1.2.3 Aufbau der Kriterien**

Die Kriterien der Qualitätsnorm enthalten jeweils die folgenden Kategorien.

#### **Kennzeichnung des Kriteriums**

- Prinzip, dem das Kriterium zugeordnet ist
- Titel des Kriteriums
- Erfolgsfaktor
- Ziel des Kriteriums

#### **Wesentliche Anforderungen**

In diesem Teil werden die grundlegenden und zentralen Anforderungen im betreffenden Kriterium dargestellt. Es sind wesentliche Anforderungen aufgeführt, ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

#### **Nachweise zur Erfüllung der Anforderungen**

Die zum Nachweis erforderlichen bzw. geeigneten Dokumente werden aufgelistet. Dabei wird zwischen den verbindlich geforderten und weiteren möglichen Nachweisdokumenten unterschieden.

#### **Hilfestellungen zur praktischen Umsetzung**

Hinweise zum Verständnis des Kriteriums, Indikatoren zur Erfüllung der Anforderungen und praktische Erläuterungen werden in der Wegleitung dargestellt.

## 2 Kriterien und Anforderungen

---

### 2.1



#### PRINZIP A: FÜHRUNG

Führung, die kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungen sicherstellt sowie das langfristige Bestehen der Weiterbildungsinstitution gewährleistet

---



#### KRITERIUM A1: KONTEXT UND ZIELE DER WEITERBILDUNGSINSTITUTION

##### **Erfolgsfaktor**

Den Kontext und die Anspruchsgruppen berücksichtigen

##### **Ziele des Kriteriums**

Das Management der Weiterbildungsinstitution integriert die für die Ausrichtung der Institution bedeutsamen Faktoren des Umfelds in seine Führung. Es kommuniziert umsichtig mit allen Anspruchsgruppen.

##### **Wesentliche Anforderungen**

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- legt eine Beschreibung des Kontextes vor, einschliesslich aller Elemente, die sich auf ihre Ausrichtung und Tätigkeit auswirken,
- pflegt und entwickelt eine transparente Kommunikation mit den verschiedenen Anspruchsgruppen, insbesondere den relevanten Zielgruppen, Auftraggebenden, Unternehmen, Partnerorganisationen sowie den Interessengruppen im betreffenden Weiterbildungsbereich,
- berücksichtigt die Anforderungen der relevanten Anspruchsgruppen in Bezug auf die Qualität des Weiterbildungsangebots,
- beobachtet die Entwicklungen und Trends im Bereich Weiterbildung und in der Gesellschaft.

Die Steuerungsmöglichkeiten entsprechen dem beschriebenen Kontext:

- Die strategischen Ziele der Institution sind auf den spezifischen Kontext bezogen.
- Das Weiterbildungsangebot und die Programme werden entsprechend der Analyse des Umfeldes entwickelt und angepasst.
- In Bezug auf die Ausrichtung des Angebotes und die Kontextfaktoren findet in der Weiterbildungsinstitution ein regelmässiger Austausch mit den Beteiligten statt.

## Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen

### Erforderliche Nachweise

- Anspruchsgruppen- und/oder Umfeldanalyse
- Strategische Ziele der Institution

### Weitere mögliche Dokumente

- Positionierung des Angebots der Institution auf dem Weiterbildungsmarkt
- Marktanalysen

A2

## KRITERIUM A2: LEITBILD UND ANDRAGOGISCHE LEITIDEEN

### Erfolgsfaktor

Werte und Leitlinien festlegen, kommunizieren und umsetzen

### Ziele des Kriteriums

Selbstverständnis und Entwicklungsperspektive der Weiterbildungsinstitution sind im Leitbild prägnant dargestellt. Die andragogischen Leitideen zeigen die didaktische Ausrichtung anschaulich und für Zielgruppen nachvollziehbar auf.

### Wesentliche Anforderungen

Das Leitbild der Weiterbildungsinstitution

- zeigt das Selbstverständnis der Weiterbildungsinstitution und die Ausrichtung nach innen und aussen auf,
- beschreibt grundlegende Werte und Haltungen der Institution sowie die angestrebte Organisationskultur,
- unterstützt die Umsetzung von Vision und Mission,
- ist in der Organisation verankert und wird periodisch erneuert.

### Die andragogischen Leitideen

- stützen sich auf ein Bildungs- und Menschenverständnis und auf aktuelle Erkenntnisse zum Lernen ab,
- zeigen die Vorstellungen der Institution von gutem Lernen und Lehren in der Erwachsenenbildung auf,
- beinhalten didaktische Prinzipien und konkrete Leitlinien für die Gestaltung von wirksamen Lern-Settings mit Erwachsenen,
- werden im Alltag der Organisation und der Weiterbildungsprozesse gelebt und systematisch umgesetzt,
- werden regelmässig überprüft und weiterentwickelt.

## Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen

### Erforderliche Nachweise

- Leitbild der Weiterbildungsinstitution
- Andragogische Leitideen zum Lernverständnis und zur didaktischen Ausrichtung

A3

### KRITERIUM A3: ORGANISATION

#### Erfolgsfaktor

Die Organisationsstruktur der Weiterbildungsinstitution mit Zielen und Angebot abstimmen

#### Ziele des Kriteriums

Die Weiterbildungsinstitution legt ihre Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme passend zu den Zielen und ihrem Bildungsangebot fest.

#### Wesentliche Anforderungen

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- legt Vorgaben für die Organisationsstrukturen fest,
- definiert Aufgaben und Verantwortlichkeiten in Funktions- oder Rollenbeschrieben,
- stellt die Organisationsstrukturen nachvollziehbar dar,
- erstellt Richtlinien für die Entscheidungsprozesse in der Organisation,
- bestimmt die Aufgaben und Funktionsweise der Führungsgremien,
- fördert die übergreifende Kommunikation zwischen verschiedenen Organisationsbereichen mit geeigneten Formen und Instrumenten,
- sorgt für die laufende Überprüfung und Weiterentwicklung der Organisationsformen und stellt die nötige Stabilität sicher.

#### Die Organisations- und Projektformen

- sind angepasst an den Kontext, die Ziele, das Bildungsangebot und die Ressourcen der Organisation,
- fördern den Einbezug der Erfahrungen und Kompetenzen von Mitarbeitenden und Beauftragten aus unterschiedlichen Funktionen und Bereichen,
- ermöglichen eine Balance zwischen fortlaufender Entwicklung und ständigen Massnahmen zur Stabilisierung der Organisation.

## Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen

### Erforderliche Nachweise

- Übersicht zur Organisationsstruktur, z. B. Organigramm
- Alle Funktionsbeschreibungen oder Rollenbeschriebe
- Richtlinien zu Entscheidungsprozessen

### Weitere mögliche Dokumente

- Leitlinien für Organisationseinheiten und Projektstrukturen

A4

## KRITERIUM A4: MANAGEMENT DER UNTERNEHMENSAKTIVITÄTEN

### Erfolgsfaktor

Klaren Rahmen setzen und Ergebnisse kontinuierlich überprüfen

### Ziele des Kriteriums

Die Weiterbildungsinstitution plant, steuert und kontrolliert ihre Aktivitäten und Leistungen mit wirkungsvollen Methoden und Instrumenten. Gestützt auf die Planung und Überprüfung leitet die Führung die nötigen Verbesserungsmaßnahmen in die Wege.

### Wesentliche Anforderungen

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- legt den Rahmen für Planung, Steuerung und Kontrolle der Aktivitäten und Leistungen der Weiterbildungsinstitution fest,
- definiert Organisations- und Qualitätsziele für einen festgelegten Zeitraum,
- integriert die Selbstevaluation gemäss den 19 eduQua-Kriterien in die Steuerung und Überprüfung der Aktivitäten und Leistungen,
- stellt die nötigen Ressourcen und Dienste für die Aktivitäten der Institution und die Sicherung der Qualität zur Verfügung,
- bezieht die Dienste von externen Beauftragten, Unterauftragsnehmenden und Partnerorganisationen bei Planung, Steuerung und Kontrolle mit ein,
- plant laufend Verbesserungsmaßnahmen aufgrund von Ergebnissen aus der Selbstevaluation und den weiteren Steuerungs- und Kontrollinstrumenten.

Die vollständige Selbstevaluation der 19 eduQua-Kriterien

- wird jährlich durchgeführt und bildet eine wichtige Grundlage der Planung, Steuerung und Überprüfung,
- zeigt die Anwendung und Erfüllung der eduQua-Kriterien aus Sicht der Weiterbildungsinstitution auf,

- berücksichtigt sowohl die vorgegebenen Qualitätsanforderungen als auch eigene Qualitätsziele,
- beinhaltet den Verbesserungsbedarf und die geplanten Entwicklungsmassnahmen.

Die Überprüfung und Bewertung der Leistungen der Weiterbildungsinstitution umfasst die relevanten Ergebnisse aus internen und externen Überprüfungen, Daten, Fakten und Kenngrössen sowie gewichtete Erfahrungswerte.

Folgende Eingaben bzw. Ergebnisse aus internen und externen Überprüfungen sowie die aufgeführten Kenngrössen müssen berücksichtigt bzw. geprüft und ausgewiesen werden:

- Ergebnisse und Bewertungen aus externen Audits von Zertifizierungsstellen und Überprüfungen durch öffentliche Behörden oder andere Fachstellen
- Ergebnisse und Bewertungen aus internen Audits
- Ergebnisse aus der Evaluation von Weiterbildungsangeboten
- Ergebnisse aus der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen
- Entwicklung der Anzahl Teilnehmendenlektionen
- Anzahl neu durchgeführter Kurse oder neu umgesetzter Lernprogramme
- Wiederanmeldungsquote
- Aussteigerquote

Folgende Kenngrössen können überprüft und ausgewiesen werden:

- Verhältnis Anzahl geplanter zur Anzahl durchgeführter Kurse oder besuchter Lernprogramme
- Prüfungserfolgsquote
- Marktanteile
- Kennzahlen zum wirtschaftlichen Erfolg

Die Weiterbildungsinstitution definiert und überprüft weitere, für sie relevante Kenngrössen und Faktoren zur Bewertung der Leistungen.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Prioritäre Ziele und geplante Aktivitäten für einen festgelegten Zeitraum
- Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien
- Dokumentation der relevanten Eingaben bzw. Ergebnisse aus internen und externen Überprüfungen sowie der vorgegebenen Kenngrössen des letzten Jahres

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Controlling-Konzept oder Zusammenstellung der Steuerungs- und Kontrollinstrumente
- Balanced Scorecard
- Auswertungen von Angebotsevaluationen

**Erfolgsfaktor**

Risiken und Chancen eruieren, bewerten und überwachen

**Ziele des Kriteriums**

Die Geschäftsleitung stellt die Erreichung der Ziele der Institution und die Nachhaltigkeit ihrer Tätigkeit durch einen effektiven und effizienten Umgang mit Risiken und Chancen sicher.

**Wesentliche Anforderungen**

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- berücksichtigt personelle, organisatorische, technologische und finanzielle Risiken und Chancen,
- identifiziert und beschreibt Risiken und Chancen für das reibungslose Funktionieren der Institution und die Qualität ihrer Dienstleistungen,
- bewertet Risiken in Bezug auf die Eintretenswahrscheinlichkeit und das mögliche Schadensausmass,
- schätzt Chancen im Hinblick auf ihre Bedeutung ein,
- überwacht relevante Risiken und ergreift wenn möglich präventive Massnahmen,
- setzt bei Risikoereignissen Massnahmen zur Schadensbegrenzung um,
- unterstützt eine Fehlerkultur bei allen Beteiligten in der Organisation,
- stellt eine gesetzeskonforme Finanzverwaltung für die Institution sicher.

**Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen****Erforderliche Nachweise**

- Liste und Bewertung der Risiken und Chancen
- Beispiele für Präventions- oder Korrekturmassnahmen
- Revisionsbericht oder Erfolgsrechnung/Bilanz

**Weitere mögliche Dokumente**

- Protokolle von internen Sitzungen zum Umgang mit Risiken und Lernen aus Fehlern
- Dokumentation des internen Kontrollsystems IKS

**Erfolgsfaktor**

Die dokumentierte Information lenken, Daten schützen und sichern

**Ziele des Kriteriums**

Die Weiterbildungsinstitution lenkt die Erstellung und Aufbewahrung der dokumentierten Informationen, gewährleistet den Daten- und Persönlichkeitsschutz und sichert Informationen vor Verlust und Missbrauch.

**Wesentliche Anforderungen**

Lenkung der dokumentierten Information:

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- verantwortet die erforderliche dokumentierte Information für ein wirksames Qualitätsmanagement,
- organisiert die Erstellung und Aktualisierung der für die Norm geforderten Nachweise,
- lenkt die Identifikation, Verfügbarkeit und Aufbewahrung der dokumentierten Informationen sowie den Zugriff auf die Dokumente,
- bestimmt und aktualisiert das notwendige Wissen für die Übereinstimmung der Weiterbildungsangebote und Aktivitäten mit den gesetzlichen Vorgaben und behördlichen Erlassen,
- unterstützt generell die Erfassung und Verwertung von Wissen in der Organisation,
- fördert die Nutzung der Kompetenzen und Erfahrungen von Mitarbeitenden.

Datenschutz:

Die Institution stützt sich auf ein Reglement zum Datenschutz, das auf das Weiterbildungsangebot ausgerichtet ist. Die Regelungen und Massnahmen der Institution gewährleisten insbesondere, dass

- die Persönlichkeitsrechte der Teilnehmenden umfassend geschützt sind,
- die persönlichen Daten vor Verlust und unbefugtem Zugriff geschützt werden,
- die Teilnehmenden bei allen sie betreffenden Daten Einsicht nehmen können,
- Teilnehmende und Weiterbildungspersonal über den Datenschutz informiert sind,
- die Nutzungsrechte bei verwendeten Lernunterlagen und Datenträgern eingehalten werden.

Datensicherheit:

Die Geschäftsleitung der Weiterbildungsinstitution

- gewährleistet die Ablage, Speicherung und den angemessenen Schutz der dokumentierten Informationen,

- trifft organisatorische und technische Massnahmen zur Sicherung von Daten,
- informiert alle Beteiligten über den sicheren Umgang mit Geräten und der Datenbearbeitung.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Leitlinien zur Dokumentation der Informationen und zur Wissenssicherung in der Weiterbildungsinstitution
- Reglement zum Datenschutz und zur Einhaltung der Persönlichkeitsrechte
- Richtlinien zum sicheren Umgang mit Daten in der Institution

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Informationsblatt zum Datenschutz für Teilnehmende

---

## 2.2



### **PRINZIP B: QUALITÄTSMANAGEMENT**

Ein Qualitätsmanagementsystem, das die Qualitätssicherung passend zu den Organisationsformen gewährleistet und eine hohe Ablauf- und Wirkungstransparenz ermöglicht



#### **KRITERIUM B1: QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM**

#### **Erfolgsfaktor**

Qualitätssicherung und -entwicklung organisieren

#### **Ziele des Kriteriums**

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) stellt die kontinuierliche Qualitätsentwicklung der Weiterbildungsinstitution sicher und ermöglicht Lernschritte aller Beteiligten. Insbesondere gewährleistet das Qualitätsmanagementsystem die Qualitätssicherung und -entwicklung der Weiterbildungsangebote und der damit verbundenen Leistungen.

## **Wesentliche Anforderungen**

Das Qualitätsmanagementsystem erfüllt folgende Ansprüche:

- Die Qualitätsentwicklung ist darauf ausgerichtet, Potenziale und Stärken aller an Weiterbildungsleistungen beteiligten Personen in Übereinstimmung mit dem Qualitätsverständnis zu fördern.
- Die kontinuierliche Qualitätssicherung und -entwicklung erfolgt entlang von Qualitätsregelkreisen mit definierten Zielen, Vorgehensweisen, Instrumenten, Ressourcen und Evaluationsverfahren.
- Qualitätsverständnis und Qualitätsziele der Weiterbildungsinstitution sind schriftlich festgelegt, orientieren sich am Leitbild der Organisation und sind allen an den Weiterbildungsleistungen beteiligten Mitarbeitenden bekannt.
- Prozesse und Abläufe, die die Sicherstellung der Qualität der Weiterbildungsangebote gewährleisten, sind verständlich definiert, übersichtlich dargestellt und werden in geplanten Abständen intern überprüft.
- Zur Realisierung der definierten Qualitätsziele werden Projekte und Aktivitäten durchgeführt sowie zweckmässige Instrumente und Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.
- Verantwortlichkeiten, Rollen und Zuständigkeiten sind definiert.
- Die Mitarbeitenden aller Bereiche und externe Beauftragte werden in die konkrete Qualitätsarbeit einbezogen.
- Qualitätsentwicklungsprozesse werden zweckmässig dokumentiert und kommuniziert.
- Die jährliche Selbstevaluation entlang der 19 eduQua-Kriterien bildet eine integrale Grundlage des Qualitätsmanagementsystems.
- Die Wirksamkeit und Umsetzbarkeit des Qualitätsmanagementsystems wird regelmässig überprüft, nötige Massnahmen und Verbesserungen werden laufend definiert und umgesetzt.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Qualitätskonzept oder Darstellung des Qualitätsmanagementsystems
- Dokumentation eines umgesetzten und evaluierten Qualitätsprojekts
- Vollständige Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien

**Alternativ, falls ein anderes zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem vorhanden ist, können folgende Dokumente eingereicht werden:**

- Zertifikat
- Letzter Audit- bzw. Evaluationsbericht
- Nachweis der Ausrichtung des eingesetzten Qualitätsmanagementsystems auf Weiterbildungsangebote
- Vollständige Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien

---

## 2.3

### PRINZIP C: AUSBILDENDE UND LERNBEGLEITENDE

Ausbildende und Lernbegleitende mit einer hohen fachlichen und didaktisch-methodischen Kompetenz, die ihr Handeln reflektieren und laufend weiterentwickeln

---

C1

#### KRITERIUM C1: ANFORDERUNGSPROFILE UND QUALIFIKATION

##### **Erfolgsfaktor**

Qualifiziertes Weiterbildungspersonal einsetzen

##### **Ziele des Kriteriums**

Die Lernangebote werden von fachlich und didaktisch qualifizierten Ausbildenden und Lernbegleitenden gestaltet und begleitet. Die Institution stellt Qualifikation und Passung des Weiterbildungspersonals bei der Auswahl und beim Einsatz in den Weiterbildungsangeboten sicher.

##### **Wesentliche Anforderungen**

Das eingesetzte, interne und externe Weiterbildungspersonal

- erfüllt fachliche und erwachsenenbildnerische Anforderungen,
- weist die geforderten formalen Abschlüsse, spezifische Berufserfahrungen sowie Weiterbildungen nach oder befindet sich in entsprechender Aus- oder Weiterbildung.

Bei der Erstzertifizierung

- müssen mindestens eine Person respektive 10 % der Ausbildenden und Lernbegleitenden mit einem Pensum von mehr als 150 Stunden Ausbildungstätigkeit oder Lernbegleitung pro Jahr im Besitze eines SVEB-Zertifikats (Kursleiterin, Kursleiter oder Praxisausbilderin, Praxisausbilder) oder analog sein,
- müssen Ausbildende und Lernbegleitende ohne erwachsenenbildnerische Qualifikation bei der Gestaltung von Lernangeboten durch erwachsenenbildnerisch qualifizierte Personen (mindestens eidg. Fachausweis Ausbilderin, Ausbilder oder analog) angemessen begleitet werden.

Bei der Rezertifizierung

- müssen mindestens 80 % der Ausbildenden und Lernbegleitenden mit einem Pensum von mehr als 150 Stunden Ausbildungstätigkeit oder Lernbegleitung pro Jahr über mindestens ein

- SVEB-Zertifikat (Kursleiterin, Kursleiter oder Praxisausbilderin, Praxisausbilder) oder analog verfügen oder sich in einer entsprechenden Aus- oder Weiterbildung befinden,
- müssen neue Ausbilderinnen, Ausbilder und Lernbegleiterinnen, Lernbegleiter mit einem Pensum von mehr als 150 Stunden Ausbildungstätigkeit oder Lernbegleitung pro Jahr jeweils spätestens 3 Jahre nach Aufnahme ihrer Tätigkeit im Besitze eines SVEB-Zertifikats (Kursleiterin, Kursleiter oder Praxisausbilderin, Praxisausbilder) oder analog sein,
  - müssen Ausbildende und Lernbegleitende ohne erwachsenenbildnerische Qualifikation und einem Pensum von unter 150 Stunden bei der Gestaltung von Lernangeboten durch erwachsenenbildnerisch qualifizierte Personen (mindestens eidg. Fachausweis Ausbilderin, Ausbilder oder analog) angemessen begleitet werden.

### **Nachweise zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Anforderungsprofile an Weiterbildungspersonal
- Liste aller internen und externen Ausbildenden und Lernbegleitenden mit Angaben zu Umfang und Form der Tätigkeit, fachlichen und erwachsenenbildnerischen Qualifikationen sowie Beschäftigungsdauer

C2

KRITERIUM C2:  
ENTWICKLUNGSMASSNAHMEN UND  
WEITERBILDUNG DES PERSONALS

#### **Erfolgsfaktor**

Ausbildende und Lernbegleitende fördern

#### **Ziele des Kriteriums**

Das Weiterbildungspersonal wird von der Institution im fachlichen, didaktischen und persönlichen Bereich gefördert und bildet sich regelmässig weiter. Die Ausbildenden und Lernbegleitenden reflektieren ihr Handeln und entwickeln es weiter.

#### **Wesentliche Anforderungen**

Die Förderung des internen und externen Weiterbildungspersonals durch die Institution

- orientiert sich an einem internen Aus- und Weiterbildungskonzept oder an einer konkreten Planung,
- stützt sich auf die Erfassung des Bedarfs für die Weiterentwicklung der Institution und von Bedürfnissen des Weiterbildungspersonals,

- berücksichtigt aktuelle Entwicklungen im fachlichen, didaktischen und persönlichen Bereich,
- unterstützt bei technologiebasierten Lernformen die Entwicklung der spezifischen Medienkompetenzen der Auszubildenden und Lernbegleitenden,
- beinhaltet geeignete Gefässe für den Austausch und die kollegiale Beratung unter den Auszubildenden und Lernbegleitenden,
- erfolgt durch regelmässig stattfindende und genutzte interne oder externe Weiterbildungsanlässe,
- fördert bei den Auszubildenden und Lernbegleitenden die Reflexion des eigenen Handelns aufgrund von Feedbacks von Teilnehmenden, Kolleginnen und Kollegen, Begleitenden und Vorgesetzten.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Internes Aus- und Weiterbildungskonzept oder konkrete Planung von Weiterbildungsanlässen und Austauschgefässen für das Personal
- Auflistung der besuchten externen und internen, fachspezifischen und für die Erwachsenenbildung relevanten Weiterbildungen durch Auszubildende und Lernbegleitende der letzten 12 Monate

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Definierte Verfahren oder Instrumente zur Erhebung von Bedarf und Bedürfnissen für die Weiterbildung
- Protokolle von internen Betreuungsaktivitäten und Austauschgefässen

---

## 2.4

### PRINZIP D: KONZEPTION VON WEITERBILDUNGANGEBOTEN

Weiterbildungsangebote, die den Weiterbildungsbedarf und die Weiterbildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden berücksichtigen

---

D1

#### KRITERIUM D1: ENTWICKLUNG UND AUSRICHTUNG DER WEITERBILDUNGANGEBOTE

##### **Erfolgsfaktor**

Weiterbildungsbedarf und -bedürfnisse erfassen, Ausrichtung definieren

##### **Ziele des Kriteriums**

Weiterbildungsangebote sind auf den Bedarf und die Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet. Die Konzepte beinhalten definierte Kompetenzen oder Ziele und Themen.

##### **Wesentliche Anforderungen**

Die Ausrichtung von Weiterbildungsangeboten

- orientiert sich an einem ermittelten Weiterbildungsbedarf im Handlungsfeld der Zielgruppen,
- bezieht sich auf gesellschaftliche und fachliche Entwicklungen und Anforderungen,
- berücksichtigt Bedürfnisse der Zielgruppen oder Anforderungen der Auftraggeber,
- stimmt mit der Angebotsstrategie und den Stärken der Weiterbildungsinstitution überein,
- ist auf definierte, zu erreichende Kompetenzen oder Ziele und Themen ausgerichtet,
- berücksichtigt übergeordnete Konzepte und relevante Vorgaben,
- setzt institutionelle Grundlagen zum didaktischen Verständnis um,
- wird in einem Weiterbildungskonzept dargestellt.

Die Festlegung der angestrebten Kompetenzen oder Ziele

- orientiert sich an Handlungssituationen und aktuellen Lebenswelten,
- stützt sich auf ein Kompetenz- und Ressourcenmodell oder auf institutionelle Grundlagen zur Formulierung von Kompetenzen oder Zielen ab.

## Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen

### Erforderliche Nachweise

- Konzepte von Weiterbildungsangeboten
- Vorgehen oder Instrumente zur Ermittlung von Bedarf und Bedürfnissen der Zielgruppen

### Weitere mögliche Dokumente

- Kompetenz- und Ressourcenmodell oder institutionelle Leitlinien zu Kompetenzen oder Zielen
- Beispiel eines Kompetenz- und Ressourcenprofils

D2

## KRITERIUM D2: DIDAKTISCHE KONZEPTION DER WEITERBILDUNGSANGEBOTE

### Erfolgsfaktor

Struktur und Lern-Settings von Angeboten didaktisch konzipieren

### Ziele des Kriteriums

Die Grobstruktur, die Auswahl der Schwerpunkte sowie die wesentlichen Lern-Settings sind in der didaktischen Konzeption der Weiterbildungsangebote aufgezeigt. Die didaktische Gestaltung ermöglicht die Erreichung der angestrebten Kompetenzen oder Ziele. Passende Formen zur Überprüfung des Lernerfolgs sind festgelegt.

### Wesentliche Anforderungen

Die didaktische Konzeption

- ist ein integraler Bestandteil eines Weiterbildungskonzepts und bezieht sich auf den festgelegten Rahmen und die inhaltliche Ausrichtung des Angebotes,
- zeigt die didaktische Grundidee und die wesentlichen Entscheidungen zur didaktischen Gestaltung des Weiterbildungsangebotes mit Begründungen auf,
- beinhaltet eine Übersicht über die Teile des Weiterbildungsangebotes oder eine Grobplanung.

Die Lerninhalte

- berücksichtigen die Voraussetzungen der Zielgruppen,
- sind auf die definierten Kompetenzen bzw. Ziele ausgerichtet,
- sind fachlich aktuell und relevant für Teilnehmende und ihre Praxis,
- sind didaktisch begründet aufgebaut.

Die Lerngefäße

- orientieren sich in Form und Abfolge an den zu erreichenden Kompetenzen oder Zielen,

- sind auf die Zielgruppe ausgerichtet und ermöglichen individuelle Lernwege,
- sind auf die didaktischen Grundsätze abgestützt,
- ermöglichen bei sozialen Lernformen den lernwirksamen Austausch zwischen allen Beteiligten,
- sind auf didaktische Überlegungen in Bezug auf analoge, rein technologiebasierte oder Formen des Blended Learnings gestützt.

#### Die Lernformen und Lern-Settings

- berücksichtigen die didaktischen Leitideen der Institution oder des Weiterbildungsangebots,
- ermöglichen wirksame und individuelle Lernprozesse,
- stellen einen Bezug zur Praxis oder zu Lebenssituationen der Teilnehmenden her,
- sind so angelegt, dass Teilnehmende zunehmend Verantwortung für ihr Lernen übernehmen können,
- stützen sich bei technologiebasierten Lern-Settings auf geeignete Lernmedien und spezifische didaktische Überlegungen ab.

#### Die Formen zur Überprüfung der Lernfortschritte und des Lernerfolgs

- sind auf die in der Weiterbildung zu erreichenden Kompetenzen und Ziele ausgerichtet,
- orientieren sich an relevanten Inhalten und an der Praxis sowie an den individuellen Bedürfnissen der Teilnehmenden,
- ermöglichen die formative Einschätzung des Lernprozesses,
- sind erwachsenengerecht und beinhalten Möglichkeiten zur Selbst- und Fremdeinschätzung,
- stützen sich auf Vorgaben zur Form von Feedbacks an die Teilnehmenden und der Bestätigung von Lernleistungen.

#### Die summativen Formen zur Überprüfung des Lernerfolgs

- sind transparent in Bezug auf Lerninhalte, erwartete Leistungen, Durchführung, Beurteilungskriterien und Bewertung,
- folgen einer klaren Struktur, sind inhaltlich konsistent und in den Aufgabenstellungen eindeutig,
- stellen Aufgaben auf verschiedenen Leistungsniveaus,
- streben eine hohe Gültigkeit, Zuverlässigkeit, Objektivität, Vergleichbarkeit, Chancengleichheit, Ökonomie und Zumutbarkeit an.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Konzepte von Weiterbildungsangeboten
- Spezifische didaktische Leitlinien für die Lerngefäße und Lern-Settings in bestimmten Angebotsbereichen

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Richtlinien für die Formen zur Überprüfung des Lernerfolgs, Prüfungskonzept



## PRINZIP E: INFORMATION

Informationen, welche die Weiterbildungsangebote, die Zielgruppen sowie die Kursgebühren und Vertragsbedingungen transparent darstellen

---



E1

### KRITERIUM E1: INFORMATION

#### **Erfolgsfaktor**

Kundinnen und Kunden transparent informieren

#### **Ziele des Kriteriums**

Eine transparente Darstellung der Weiterbildungsangebote, der Kursgebühren, Zahlungsmodalitäten und Vertragsbedingungen schafft Sicherheit und Vertrauen.

#### **Wesentliche Anforderungen**

Die öffentlichen Informationen zur Weiterbildungsinstitution

- sind aktuell, verständlich und gut zugänglich,
- beinhalten wichtige Aspekte zu Organisation, Trägerschaft, Tätigkeitsbereich, Bildungsauftrag und andragogischen Leitideen,
- informieren über zuständige Ansprechpersonen,
- geben Auskunft über bestehende Kooperationen.

Die Ausschreibungen zu Weiterbildungsangeboten

- machen zu erreichende Kompetenzen und Ziele transparent,
- zeigen Lerninhalte und Lernformen anschaulich auf,
- geben Auskunft über organisatorische Themen wie Lerngefäße, Termine, Lernzeiten, Lernorte sowie über die Ausbildenden und Lernbegleitenden,
- machen Angaben zur Zugänglichkeit für Menschen mit Beeinträchtigungen,
- informieren vollständig über Kosten und allfällige Beiträge,
- deklarieren die benötigten Lernmaterialien und Geräte sowie die technischen Anforderungen,
- beschreiben den rechtlichen Rahmen, wie z. B. die Rekursmöglichkeiten und Rücktrittsbedingungen, und informieren klar über die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Ausschreibungen zu abschlussbezogenen Weiterbildungsangeboten

- führen die zu erreichenden Abschlüsse und Anerkennungen auf, wie z.B. Verbands- und Branchenanerkennung, eidgenössische Anerkennung, Kredit-Punkte,
- beschreiben eindeutig und transparent die Zielgruppe und Aufnahmebedingungen,
- informieren über die zu erfüllenden Voraussetzungen für die Abschlüsse, wie geforderte Lernzeiten, Zwischenabschlüsse, Qualifikationsverfahren.

Bei Weiterbildungsangeboten mit wesentlichem Anteil an digital gestützten Lernmedien und Lernformen

- werden die technischen Anforderungen an die Infrastruktur der Teilnehmenden sowie die vorausgesetzten oder erwünschten Kompetenzen transparent gemacht.

### **Nachweise zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Übersicht über die Angebote der Weiterbildungsinstitution
- Beispiele von Ausschreibungen für Weiterbildungsangebote
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Beschreibung des Anmeldeverfahrens bei abschlussbezogenen Angeboten

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Leitbild und Beschreibung der andragogischen Leitideen

---

E2

### **KRITERIUM E2: TEILNEHMENDENAUSWAHL**

#### **Erfolgsfaktor**

Passung der Teilnehmenden-Voraussetzungen zu den Weiterbildungsangeboten ermöglichen

#### **Ziele des Kriteriums**

Die Ausrichtung und die Voraussetzungen eines Angebotes werden für Interessierte klar kommuniziert. Die Anbieter fördern und überprüfen die Passung der Teilnehmenden zum Lernangebot in geeigneten Formen.

## **Wesentliche Anforderungen**

### Die Weiterbildungsanbieter

- stellen die Ausrichtung und die Zielgruppen des jeweiligen Angebotes klar und verständlich dar,
- definieren die Voraussetzungen und die angestrebten Kompetenzen und Ziele,
- bieten individuelle Beratung für Interessentinnen und Interessente an,
- definieren den Umgang mit individuellen Voraussetzungen und Lernzielen im Angebot,
- legen bei Niveauekursen oder längeren Lehrgängen Auswahlverfahren fest, mit geeigneten Formen des Verfahrens wie Einstufungstests, Aufnahmegespräche, Assessments etc.

### Die Anforderungen an Teilnehmende

- sind klar, eindeutig und verständlich dargestellt,
- werden unterschieden nach zwingenden und erwünschten Voraussetzungen,
- können nachvollziehbar überprüft werden,
- können bei verlangten Bildungsleistungen auch «sur Dossier» nachgewiesen werden.

## **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

### **Erforderliche Nachweise**

- Profil der Kundinnen und Kunden der Institution oder nach Angebotsbereichen
- Konzepte zu Weiterbildungsangeboten
- Dokumentation von eingesetzten Auswahlverfahren und Formen der Einstufung

### **Weitere mögliche Dokumente**

- Richtlinien zur Beratung von Interessentinnen und Interessenten
- Ausschreibungen

---

## 2.6



### PRINZIP F: LERNINFRASTRUKTUR UND LERNUMGEBUNG

Lerninfrastruktur und Lernumgebungen, die das Lernen wirksam unterstützen

---

F1

#### KRITERIUM F1: LERNINFRASTRUKTUR UND LERNUMGEBUNG

##### **Erfolgsfaktor**

Geeignete Infrastruktur bereitstellen, Lernumgebung förderlich gestalten

##### **Ziele des Kriteriums**

Lerninfrastruktur und Lernumgebung unterstützen den Lernprozess und den Erfolg der Weiterbildung.

##### **Wesentliche Anforderungen**

Lerninfrastruktur und technische Geräte

- unterstützen die Kompetenzentwicklung oder Zielerreichung sowie die Bearbeitung der Lerninhalte,
- ermöglichen die geplanten Lernformen und fördern die erwünschten Lernprozesse,
- entsprechen dem Lernverständnis im Angebot und dem Stand der Technik,
- sind einsatzfähig und funktionstüchtig,
- erfüllen gesetzliche Vorgaben und Anforderungen des Gesundheitsschutzes.

Die physische und virtuelle Lernumgebung

- ist lernförderlich eingerichtet,
- fördert die Umsetzung didaktischer Anforderungen der Organisation und des Angebotes,
- erfüllt die Anforderungen an Sicherheit, Gesundheit, Ökologie und Hygiene,
- unterstützt bei Präsenzveranstaltungen informelle Begegnungen, Austausch und Verpflegung in Pausen,
- ermöglicht bei entsprechenden Angeboten den barrierefreien Zugang und die Teilnahme von Menschen mit Beeinträchtigungen.

Die technologiebasierten Instrumente und Hilfsmittel der Lernumgebung

- werden nach definierten Kriterien ausgewählt,
- sind einfach zugänglich, gut strukturiert und benutzerfreundlich,
- fördern den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten,
- verfügen über verständliche Anwendungshilfen,
- ermöglichen die Sicherung der Vertraulichkeit von persönlichen Daten,
- werden regelmässig gewartet oder gepflegt,
- werden bei den Teilnehmenden wo nötig eingeführt und die Teilnehmenden werden bei der Nutzung begleitet,
- werden von der Institution an allen Lernorten in geforderter Form sichergestellt.

### **Nachweise zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Richtlinien zu Unterrichts- und Lernräumen und Lerninfrastruktur
- Weiterbildungskonzepte
- Sicherheitsdispositionen

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Spezifische Leitlinien zur Auswahl und zum Einsatz von technologiebasierten Lernumgebungen

---

## 2.7

### **PRINZIP G: UMSETZUNG VON WEITERBILDUNGS- MASSNAHMEN**

Eine Umsetzung von Weiterbildungsmassnahmen, welche nachhaltige Lernprozesse fördert und die Entwicklung von Kompetenzen ermöglicht

---

G1

#### **KRITERIUM G1: PLANUNG VON LERNEINHEITEN UND LERNSITUATIONEN**

##### **Erfolgsfaktor**

Lernprozesse didaktisch planen

##### **Ziele des Kriteriums**

Die Planung von Lerneinheiten und -situationen erfolgt nach definierten didaktischen Kriterien und ermöglicht teilnehmendenorientierte und wirkungsvolle Lernprozesse.

##### **Wesentliche Anforderungen**

Die Instrumente zur Planung von Lernprozessen

- werden in der Weiterbildungsinstitution nach einheitlichen didaktischen Vorgaben eingesetzt,
- beinhalten wesentliche didaktische Elemente zur Bestimmung von Lernsituationen,
- zeigen die Rollen der Beteiligten und deren didaktischen Handlungsspielraum auf,
- sind aussagekräftig und für Ausbildende oder Lernbegleitende im Lernangebot nachvollziehbar.

Die didaktische Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen

- berücksichtigt die konzeptionellen Vorgaben,
- ist auf den Lernstand und die Bedürfnisse der Teilnehmenden ausgerichtet,
- berücksichtigt verschiedene Lernphasen und fördert individuelle Lernprozesse,
- ermöglicht die Erarbeitung der angestrebten Ressourcen, Ziele und Inhalte,
- benennt die Lerninhalte oder Themen,
- wird regelmässig überprüft und weiterentwickelt.

## Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen

### Erforderliche Nachweise

- Beispiele von Planungen von Lerneinheiten und Lernsituationen
- Didaktische Leitlinien für die Planungsinstrumente

G2

### KRITERIUM G2: METHODISCHE UMSETZUNG VON LERNEINHEITEN

### Erfolgsfaktor

Lernsituationen wirksam gestalten und durchführen

### Ziele des Kriteriums

Die eingesetzten Methoden, Medien und Lernmaterialien ermöglichen die Entwicklung der angestrebten Kompetenzen oder Ziele und die Bearbeitung der geplanten Lerninhalte. Die Lernformen fördern ressourcenorientierte, individuelle und kooperative Lernprozesse und unterstützen den Alltagstransfer.

### Wesentliche Anforderungen

Die angewendeten Lehr- und Lernmethoden, Medien und Lernmaterialien

- sind auf die konzeptionellen Vorgaben zur didaktischen Gestaltung abgestützt,
- passen zur Art der Lerninhalte und zu den angestrebten Kompetenzen bzw. Zielen,
- sind adäquat zur Zielgruppe und zu den Lernvoraussetzungen der Teilnehmenden,
- berücksichtigen unterschiedliche Lernprägungen und Lernfähigkeiten,
- unterstützen die eigenständige und aktive Bearbeitung von Lerninhalten und Aufgaben,
- ermöglichen eine Vielfalt von Lernaktivitäten und Lernerfahrungen,
- werden individuell oder gemeinsam reflektiert.

Die eingesetzten Selbstlernaktivitäten

- berücksichtigen individuelle Voraussetzungen und unterschiedliche Lernphasen,
- ermöglichen differenziertes Lernen,
- beinhalten motivierende, vielfältige Lernwege und passende Herausforderungen,
- werden klar angeleitet und lernförderlich begleitet.

Beim Einsatz von technologiebasierten Lern-Settings und Lernmedien werden

- die Medien und Lernmethoden gestützt auf ein Konzept

- entwickelt und getestet,
- Lernaufträge mit unterschiedlichen Zugängen und Anforderungen gestaltet,
- sowohl vereinbarte, synchrone als auch flexible, asynchrone Lernprozesse ermöglicht,
- die Kommunikationsprozesse unter den Teilnehmenden gezielt gefördert und begleitet,
- die Teilnehmenden wo nötig schrittweise in die Lernformen und Medien eingeführt.

Die geplanten Methoden und Lernsituationen für den Transfer und zur Sicherung des Lernerfolgs

- sind sinnvoll in den Lernprozess integriert,
- ermöglichen praxisnahes Anwenden oder sind bezogen auf Alltagshandlungen,
- beinhalten realistische Anforderungen an Wissen und Können,
- können auch Rückmeldungen aus den Arbeitsorten der Teilnehmenden umfassen,
- werden bezogen auf Ergebnisse und Erfahrungen ausgewertet.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Beispiele von konkreten Lernformen und -methoden, Selbstlernaufgaben, Lernmedien sowie von Methoden für den Lerntransfer und die Überprüfung des Lernerfolgs
- Leitlinien zur Entwicklung und zum Einsatz von technologiebasierten Medien

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Planungen von Lerneinheiten und Lernsituationen



## PRINZIP H: EVALUATION UND ENTWICKLUNG

Evaluationsprozesse, welche die Einhaltung der Vorgaben, Vereinbarungen und Versprechen auf Ebene der Institution, der Weiterbildungsangebote und des Lernerfolgs überprüfen sowie eine kontinuierliche Weiterentwicklung auf allen Ebenen ermöglichen

---

H1

### KRITERIUM H1: EVALUATION DER WEITERBILDUNGSANGEBOTE

#### **Erfolgsfaktor**

Angebote evaluieren und weiterentwickeln

#### **Ziele des Kriteriums**

Die Weiterbildungsangebote werden periodisch evaluiert und weiterentwickelt. Dabei werden Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmenden sowie Aktualität und Wirksamkeit der Lernangebote erfasst und ausgewertet.

#### **Wesentliche Anforderungen**

Die Evaluation der Weiterbildungsangebote

- erfolgt systematisch und regelmässig, das Vorgehen und die Evaluationsverfahren werden dargestellt und begründet,
- stimmt mit institutionellen Zielen und andragogischen Leitideen der Weiterbildungsinstitution überein,
- nutzt zweckmässige und komplementäre Instrumente wie bspw. Teilnehmendenbefragung, Hospitationen, Auswertungsgespräche sowie statistische Kennzahlen,
- findet kontinuierlich und zu einem begründeten Zeitpunkt innerhalb, am Ende und nach der Durchführung des Angebotes statt,
- umfasst eine angemessene Darstellung und sorgfältige Interpretation der Ergebnisse,
- erfasst sowohl Schwächen wie auch Stärken der Angebote und beinhaltet Vorschläge zu einer ergebnisbasierten Anpassung und Weiterentwicklung der Angebote,
- berücksichtigt die Passung der Angebote zu den Bedürfnissen von Teilnehmenden und Zielgruppen,
- bezieht externe Eingaben bzw. Vorgaben von Behörden und Eingaben von Anspruchsgruppen mit ein,
- ermöglicht die Prüfung der Lernwirksamkeit und des Stellenwertes des Abschlusses in der Praxis,
- beinhaltet die Information der Teilnehmenden und weiterer

- Anspruchgruppen über Ergebnisse und Konsequenzen,
- stützt sich auf das Qualitätsverständnis der Weiterbildungsinstitution ab und ist wesentlicher Bestandteil der Qualitätsregelkreise.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Darstellung der eingesetzten Evaluationsmethoden und -instrumente zur Überprüfung und Entwicklung der Weiterbildungsangebote
- Dokumentation einer durchgeführten Evaluation mit Zielen, Ergebnissen und Folgerungen

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Übersicht vorhandener Datenquellen (bspw. Teilnehmendenstatistik, Erfolgsquoten)
- Evaluationskonzept oder Qualitätskonzept

---

H2

## **KRITERIUM H2: FEEDBACK FÜR AUSBILDENDE UND LERNBEGLEITENDE**

### **Erfolgsfaktor**

Feedback-Kultur pflegen, Lernprozesse verbessern

### **Ziele des Kriteriums**

Die Ausbildenden und Lernbegleitenden verstehen ihre Arbeit als elementaren Bestandteil des Lernerfolgs der Teilnehmenden. Sie pflegen einen kontinuierlichen Austausch mit den Teilnehmenden, Ausbildenden und Lernbegleitenden sowie Angebotsverantwortlichen zu Qualitätsfragen der Weiterbildungsangebote.

### **Wesentliche Anforderungen**

Die Verantwortlichen der Weiterbildungsinstitution

- fördern eine konstruktive Feedback-Kultur, die eine entwicklungsorientierte Auseinandersetzung mit positiven und negativen Aspekten der angebotenen Weiterbildungsleistungen ermöglicht,
- verstehen Feedback als ein Instrument zur Qualitätsentwicklung,
- klären Verantwortlichkeiten und die Fragen der Verbindlichkeit und Vertraulichkeit im Umgang mit Feedbacks,
- pflegen verschiedene Formen des Feedbacks wie bspw. Teilnehmenden-Rückmeldungen, kollegiales Feedback, Hospitationen, Mitarbeitendengespräche oder Interventionen,
- fördern die Reflexion und die Umsetzung der erhaltenen Rückmeldungen durch die Mitarbeitenden,

- definieren Ziele und Vorgehensweise beim Feedback sowie die Rollen der Beteiligten wie z. B. Teilnehmende, Fachpersonen, Kolleginnen und Kollegen, Führungspersonen.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Beispiel einer Unterrichts- oder Lernprozessevaluation mit Feedback an Auszubildende und Lernbegleitende
- Eingesetzte Feedback-Instrumente
- Zusammenstellung der Hospitationen zu Lerneinheiten im vergangenen Jahr

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Evaluations- oder Feedback-Konzept

H3

### **KRITERIUM H3: ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INSTITUTIONELLEN DIENSTLEISTUNGEN**

#### **Erfolgsfaktor**

Kundinnen- und kundenorientierte Dienstleistungen anbieten

#### **Ziele des Kriteriums**

Die Qualität der mit den Weiterbildungsangeboten einhergehenden Dienstleistungen der Institution wird kontinuierlich evaluiert und weiterentwickelt.

#### **Wesentliche Anforderungen**

Die Institution richtet ihre administrativen und organisatorischen Dienstleistungen kundinnen- und kundenorientiert aus:

- Die für die Nutzung der Weiterbildungsangebote nötigen Informationen sind zugänglich.
- Fragen und Anliegen von Kundinnen und Kunden werden aufgenommen und rasch geklärt.
- Räumlichkeiten, Plattformen und Lernräume sind benutzendenfreundlich gestaltet und eingerichtet.
- Die Dienstleistungen rings um das Lernangebot und die Rollen der Ansprechpersonen werden den Teilnehmenden klar kommuniziert.
- Das Vorgehen bei Reklamationen und Beschwerden ist geregelt; diese werden zeitnah bearbeitet.
- Die Institution nimmt Anregungen und Kritik auf und geht Verbesserungen aktiv an.
- Die Kompetenzen des Personals im Kontakt mit Kundinnen und Kunden werden durch Entwicklungsmassnahmen und Weiterbildungen gefördert.

Die Kundinnen- und Kundenzufriedenheit wird regelmässig evaluiert:

- Die Zufriedenheit mit den administrativen und organisatorischen Dienstleistungen wird mit geeigneten Instrumenten und entsprechenden Kriterien überprüft.
- Die Auswertung der Ergebnisse und die Verantwortlichkeiten für Entwicklungsmassnahmen sind geregelt.

### **Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen**

#### **Erforderliche Nachweise**

- Beispiele von Resultaten aus Kundinnen- und Kundenerhebungen und von Entwicklungsmassnahmen
- Eingesetzte Evaluationsinstrumente
- Beschreibung der Reklamationswege

#### **Weitere mögliche Dokumente**

- Erhebungen und Entwicklung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit in den letzten drei Jahren

# 3 Anhang

## 3.1 GLOSSAR

### A

#### ABWEICHUNGEN, GERINGFÜGIGE/WESENTLICHE

Eine Abweichung (bzw. Nichtkonformität) bezeichnet eine im Audit festgestellte Differenz zu den eduQua-Anforderungen und ist mit einer Korrekturaufgabe verbunden.

- Geringfügige (Minor) Abweichung: Kleine Lücken bei der Erfüllung der Anforderungen oder in der Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems. Die Korrekturmaßnahmen werden beim nächsten Audit überprüft.
- Wesentliche (Major) Abweichung: Grosse Lücken bei der Erfüllung der Kriterien und Anforderungen oder beim Aufbau und der Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems. Die Zertifizierung kann erst nach der Behebung der Abweichung in einem Folgeaudit erfolgen.

#### ANALOG

Analog bedeutet vergleichbar, entsprechend. Ein analoger Abschluss meint also ein entsprechendes Zertifikat mit vergleichbarer Aus- oder Weiterbildung.

#### ANDRAGOGIK

Wissenschaft, die sich mit der Erwachsenenbildung befasst.

#### ANGEBOTSSTRATEGIE

Gepantes Vorgehen eines Anbieters in Bezug auf die Auswahl und Entwicklung von Angeboten, um die Unternehmensziele zu erreichen. Die Angebotsstrategie ist massgeblich für Art und Umfang der Weiterbildungsangebote. Ihr liegt idealerweise eine genaue Nachfrage- und Bedarfsklärung zugrunde.

#### ANSPRUCHSGRUPPEN

Anspruchsgruppen sind alle internen und externen Personengruppen, die von den Tätigkeiten einer Organisation oder eines Unternehmens gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind und Ansprüche an das Gelingen der Projekte und Tätigkeiten der Institution haben. Sie werden auch als Stakeholder bezeichnet.

#### AUDIT

Das Audit ist das Verfahren der Prüfung und Anhörung in einer Institution, um das umgesetzte Qualitätsmanagementsystem auf Konformität mit den Normanforderungen und auf seine Wirksamkeit zu prüfen, allfällige Abweichungen festzustellen sowie Hinweise zur Verbesserung zu geben.

Im Rahmen von eduQua werden zwei Audit-Formen unterschieden:

- Das externe Audit, das von einer externen Institution verantwortet und durchgeführt wird, z.B. von der Zertifizierungsstelle.
- Das interne Audit, das von der Weiterbildungsinstitution in eigener Verantwortung durchgeführt wird, allenfalls unter Mitwirkung von externen Fachpersonen.

Vgl. > DOKUMENTENPRÜFUNG

#### AUDITORIN, AUDITOR

Mitarbeitende oder Beauftragte einer Zertifizierungsstelle, welche die Erfüllung der eduQa-Kriterien und Anforderungen durch die Bildungsinstitution überprüfen und die dazu notwendigen Kompetenzen aufweisen. Sie führen Zertifizierungs- und Zwischenaudits durch.

#### AUFTRAGGEBERIN, AUFTRAGGEBER

Personen oder Organisationen, die von der Weiterbildungsinstitution eine Bildungsleistung einkaufen oder eine solche in Auftrag geben.

#### AUSBILDERIN, AUSBILDER

Die Norm verwendet für Dozierende, Kursleitende, Referentinnen und Referenten sowie Personen mit Anleitungs- resp. Betreuungsfunktion in Lerneinheiten stellvertretend den Begriff Ausbilderin, Ausbilder.

Vgl. > LERNBEGLEITERIN, LERNBEGLEITER

#### AUSRICHTUNG

Ein Weiterbildungsangebot richtet sich an Vorgaben, Ansprüchen, Bedarf und Bedürfnissen der Zielgruppen oder von Auftraggebenden aus. Es ist so gestaltet, dass es diese Ansprüche weitgehend erfüllt.

Die Ausrichtung des Weiterbildungsangebotes wird mit wesentlichen Faktoren des Weiterbildungskonzepts festgelegt wie Zielgruppen, Handlungskompetenzen oder generelle Zielsetzung, Umfang, Format und Einordnung Bildungslandschaft.

#### AUSSCHREIBUNG

Eine (schriftliche) Bekanntmachung bzw. Information zu einem bestimmten Bildungsangebot. Interessierte Personen oder Organisationen können sich aufgrund der Ausschreibung für ein Angebot anmelden, daran teilnehmen oder dieses in Auftrag geben.

#### AUSSETZUNG DER ZERTIFIZIERUNG

Eine Aussetzung oder Suspendierung bedeutet die vorübergehende Aufhebung der Gültigkeit des Zertifikats und wird von der Zertifizierungsstelle wegen anhaltenden oder schwerwiegenden Mängeln beim Qualitätsmanagementsystem oder aus anderen wichtigen Gründen ausgesprochen. Wenn die Weiterbildungsinstitution die Mängel innerhalb der vorgegebenen Frist behebt, kann das Zertifikat wieder hergestellt werden.

#### AUSWAHLVERFAHREN

Verfahren, in dem die Passung von interessierten Personen für ein Weiterbildungsangebot überprüft wird.

## D

#### DIDAKTISCHE KONZEPTION

Vorgaben und Planung für die Auswahl von Lerngefäßen und Lernformen und die Gestaltung von wirksamen Lernprozessen in Weiterbildungsangeboten auf der Ebene von Bildungskonzepten

#### DOKUMENTENPRÜFUNG

Die Überprüfung der eingereichten Dokumente und schriftlichen Informationen ist ein wichtiger Bestandteil des Audits. Bei den verschiedenen

Auditarten ist der Umfang und der Stellenwert der Dokumentenprüfung unterschiedlich.

- Im Rahmen der Erstzertifizierung entspricht die Dokumentenprüfung dem Stufe-1-Audit: Die Übereinstimmung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) mit der Norm eduQua:2021 wird geprüft. Anschließend erfolgt das Audit vor Ort bzw. das Stufe-2-Audit, in dem die Wirksamkeit und Umsetzung des QMS geprüft wird.
- Beim Zwischenaudit (Aufrechterhaltung der Zertifizierung) werden ausgewählte Informationen anhand von Dokumenten geprüft, als Grundlage für das Audit vor Ort.
- Bei der Rezertifizierung (Erneuerung des Zertifikats) steht auch das Audit vor Ort im Zentrum. Der Umfang der vorangehenden Dokumentenprüfung hängt insbesondere vom Grad der Veränderungen bei der Weiterbildungsinstitution und beim Kontext ab.

## E

### EDUQUA-ANFORDERUNG

Anforderungen sind zu erfüllende Vorgaben, die für das Erreichen eines bestimmten Ziels oder von Ansprüchen verlangt werden. Die in der eduQua-Norm aufgeführten, wesentlichen Anforderungen pro Kriterium entsprechen dem Mindeststandard in Bezug auf die zu erreichende Qualität. Die Weiterbildungsinstitutionen können darüber hinaus eigene Anforderungen formulieren. Vgl. > NACHWEISE

### EDUQUA-KRITERIUM

Unterscheidendes Merkmal zu bestimmten Themen für die Bewertung der Qualitätssicherung und -entwicklung einer Weiterbildungsinstitution und ihrer Weiterbildungsangebote. Jedes eduQua-Kriterium ist einem eduQua-Prinzip zugeordnet und beinhaltet die wesentlichen Qualitätsanforderungen zu diesem Merkmal.

### EDUQUA-PRINZIP

Allgemeine Grundsätze, welche die zentralen Qualitätsanforderungen definieren und die Ausrichtung der Qualitätsnorm eduQua:2021 aufzeigen.

### EINSTUFUNGSTEST

In einem Einstufungstest zeigen Interessierte bzw. mögliche zukünftige Teilnehmende vorhandene Kompetenzen, auf denen weitere Bildungsaktivitäten aufbauen. Einstufungstests werden bei Niveauekursen zur Einteilung der Teilnehmenden durchgeführt.

### EMPFEHLUNGEN

Empfehlungen sind Vorschläge zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems oder zu einzelnen Qualitätsthemen und sollen für die Bildungsinstitution einen Nutzen stiften. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Bildungsinstitution, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierung.

### ENTWICKLUNGSMASSNAHMEN

G geplante Aktivitäten und Vorkehrungen, die der Verbesserung oder Veränderung eines Zustandes in einer Institution oder in einem Weiterbildungsangebot dienen. Im Rahmen von eduQua richten sich Entwicklungsmaßnahmen insbesondere auf die Kompetenzentwicklung von Auszubildenden und Lernbegleitenden.

## ENTZUG DER ZERTIFIZIERUNG

Beim Entzug wird die Zertifizierung dauerhaft zurückgezogen, die Gültigkeit des Zertifikats ist aufgehoben.

## ERFOLGSFAKTOREN

Erfolgsfaktoren sind Ursachen oder wesentliche Elemente für den Erfolg einer Aktivität zur Erreichung eines Ziels.

## F

### FEEDBACK/RÜCKMELDUNGEN

Feedback bedeutet in der Kommunikation eine Rückmeldung oder Rückkoppelung und findet zwischen den Kommunizierenden laufend statt. Unter einem formalen Feedback wird eine vereinbarte Rückmeldung nach bestimmten Kriterien verstanden.

Rückmeldungen sind in der Evaluation und Weiterentwicklung von Weiterbildungsangeboten zentral und können unterschiedliche Ebenen betreffen:

- Verhalten einer Person
- Merkmale eines Weiterbildungsangebots
- Merkmale der Durchführung einer Lerneinheit
- Weitere Merkmale

### FOKUSBEREICH

Der Fokus ist der Schwerpunkt einer Betrachtungsweise, eines Interesses oder einer Tätigkeit. Der Fokusbereich legt die hauptsächlichen Gebiete der Betrachtungsweise oder Tätigkeiten fest. Bei eduQua werden mit dem Fokusbereich die Gebiete der Erwachsenenbildung erfasst, auf die das Qualitätslabel in erster Linie ausgerichtet ist.

### FÜHRUNG EINER ORGANISATION

Führung wird meist als die zielgerichtete Beeinflussung des Erlebens und des Verhaltens von Einzelpersonen und von Gruppen innerhalb von Organisationen verstanden und vom Management als Unternehmensführung abgegrenzt.

In einem übergeordneten Sinn kann Führung auch als Gesamtleitung der Organisation bezeichnet werden. Vgl. > MANAGEMENT

## G

### GELTUNGSBEREICH

Im Geltungsbereich der Zertifizierung werden die Weiterbildungsangebote und -bereiche der Weiterbildungsinstitution festgelegt, für die das eduQua-Zertifikat gültig ist.

### GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, ALLGEMEINE

Vorformulierte Vertragsklauseln, die für eine Vielzahl von konkreten Einzelverträgen definiert werden. Sie werden einseitig von der Weiterbildungsinstitution erstellt und werden nur bei einer gültigen Übernahme durch die Kundin, den Kunden Bestandteil des Vertrages.

### GRUNDLAGEN, INSTITUTIONELLE

Dokumente, Konzepte, interne oder externe Vereinbarungen sowie Vorgaben, die in der Institution für Prozesse, Massnahmen, Aktivitäten und Weiterbildungsangebote leitend sind.

## GRUNDSÄTZE, DIDAKTISCHE

Didaktische Grundsätze sind Prinzipien, die in der Weiterbildungsinstitution im Hinblick auf die Gestaltung von Lernprozessen, die Vermittlung von Lerninhalten und die Entwicklung von Kompetenzen gelten.

## H

### HANDLUNGSSITUATION

Eine berufliche, fachliche, gesellschaftliche oder private Aufgabe-, Frage- bzw. Problemstellung, die sich auf eine konkrete Situation bezieht und durch die Anwendung von Wissen oder Fertigkeiten bewältigt werden kann.

### HINWEISE

Hinweise sind Angaben, die der Institution Entwicklungspotenziale und Risiken aufzeigen. Die Bearbeitung liegt in der Verantwortung des Anbieters. Die Bearbeitung der Hinweise durch die Weiterbildungsinstitution wird beim nächsten Audit (Zwischenaudit oder Rezertifizierung) überprüft.

### HOSPITATION

Eine Hospitation ist grundsätzlich ein Besuch einer auszubildenden Person in einer Lerneinheit, die von einer anderen Person durchgeführt oder begleitet wird. Es gibt zwei unterschiedliche Varianten:

- Besuch einer Person zur eigenen Aus- und Weiterbildung bei einer qualifizierten und erfahrenen Ausbildungsperson
- Besuch einer erfahrenen Person bei einer Kollegin, einem Kollegen bzw. einer vorgesetzten Person bei Mitarbeitenden mit dem Ziel einer fachlich qualifizierten Rückmeldung zur besuchten Lerneinheit

## I

### INDIKATOR

Ein Indikator zeigt die Ausprägung eines bestimmten Merkmals eines betrachteten Gegenstandes in quantitativer oder qualitativer Form an.

## K

### KENNZAHL

Ein Beobachtungswert, der eine quantitative Aussage über eine Messgröße oder einen Indikator macht. Die Kennzahl kann auch statistische Aspekte umfassen, wie den Mittelwert, oder mit einer Bezugsgröße verknüpft sein, wie Anzahl Teilnehmende, Anzahl Lektionen etc.

### KOMPETENZEN

Kompetenz bezeichnet das Handlungsvermögen der Person. Kompetenzen sind zu verstehen als Fähigkeiten, in einer offenen Situation selbstorganisiert, kreativ, erfolgreich und verantwortungsvoll handeln zu können. Kompetenzen erfassen nicht nur fachliches Wissen und Können, sondern auch überfachliche Fähigkeiten, die häufig als Methodenkompetenz, Sozialkompetenz und Personalkompetenz bezeichnet werden.

### KOMPETENZEN- UND RESSOURCENMODELL

Weiterbildungsangebote orientieren sich oft an zu erreichenden Kompetenzen und Ressourcen. Dazu braucht es ein Verständnis von Kompetenzentwicklung und eine Vorstellung zur Struktur der angestrebten Kompetenzen, Ressourcen oder der Ziele. Häufig sind diese Elemente in

leitenden Kompetenz- und Ressourcenmodellen beschrieben. Beispiele für solche Modelle sind das Kompetenzen-Ressourcen-Modell (KoRe), das Handlungskompetenz-Modell (HK-Modell) und das Triplex-Modell.

#### KONTAKTLERNZEIT

Die Kontaktlernzeit umfasst alle analogen und digitalen Lernstunden von Gesamtgruppen, Kleingruppen und einzelnen Lernenden mit synchroner Begleitung durch Auszubildende oder Lernbegleitende. Sie umfasst also die Präsenzlernzeit inklusive betreute Gruppenarbeiten und Einzelarbeiten ebenso wie geleitete Webinare und Lernstunden von Teilnehmenden, die digital begleitet werden. Zur Lernzeit gehören neben der Kontaktlernzeit die angeleitete sowie die individuelle Selbstlernzeit.

#### KONTEXT

Bezugsrahmen und Zusammenhang eines Wortes oder einer Handlung bzw. einer Institution und ihrer Aktivitäten.

#### KORREKTURMASSNAHMEN

Massnahmen zur Behebung erkannter Normabweichungen (Nichtkonformitäten), d. h. bei Nichterfüllung eines festgelegten Kriteriums. Dabei werden die Massnahmen zur Behebung von geringfügigen (Minor) und wesentlichen Abweichungen (Major) klar unterschieden.

Vgl. > ABWEICHUNGEN

#### KUNDINNEN, KUNDEN

Kundinnen und Kunden einer Weiterbildungsinstitution sind Besucherinnen oder Nutzende von Weiterbildungsangeboten; dies können sowohl Einzelpersonen als auch Personengruppen sowie Institutionen (Unternehmen, Verbände, Ämter usw.) sein. Kundinnen und Kunden im weiteren Sinne sind auch Arbeitgeber von Teilnehmenden.

#### KUNDINNEN- UND KUNDENERHEBUNG

Erhebung bei Kundinnen und Kunden zur Zufriedenheit mit den administrativen und organisatorischen Aufgaben, die in Verbindung mit den genutzten Weiterbildungsangeboten stehen.

#### KUNDINNEN- UND KUNDENPROFIL

Kundinnen und Kunden zeichnen sich durch demographische Merkmale wie Geschlecht, Alter, Beruf etc. und verhaltensorientierte Merkmale wie Teilnahme an Ausbildungsveranstaltungen, Besuch von Informationsveranstaltungen, Beteiligung an Internet-Foren etc. aus. Die Kundinnen- und Kundenprofile dienen dazu, die Zielgruppen näher zu definieren. Vgl. ZIELGRUPPEN

## L

#### LEITBILD

Das Leitbild einer Organisation beschreibt deren Zweck, Selbstverständnis, Werte und die Art und Weise der Umsetzung. Ein gutes Leitbild dient den Mitarbeitenden als Orientierungshilfe, ist identifikationsstiftend und motivierend. Gegen aussen vermittelt das Leitbild ein positives Image und ist somit ein wichtiges Element der Öffentlichkeitsarbeit.

## LEITIDEEN, ANDRAGOGISCHE

Andragogische Leitideen beschreiben, häufig in Form von (Leit-)Sätzen, Grundhaltungen, Werten das institutionseigene Verständnis im Umgang mit erwachsenenspezifischem Lernen sowie die Rollen und Aufgaben von Ausbildenden und Lernbegleitenden.

## LEITLINIE

Eine Leitlinie ist eine empfehlende Handlungsanweisung ohne bindenden Charakter. Damit werden Leitlinien, im Gegensatz zu den verbindlichen Richtlinien, als eine Entscheidungshilfe für ein adäquates Handeln bzw. Vorgehen verstanden.

## LERNBEGLEITERIN, LERNBEGLEITER

Lernbegleitende sind didaktisch geschulte Personen, die Menschen in individuellen Lernprozessen unterstützen sowie diese spezifisch gestalten und ermöglichen. Sie begleiten Teilnehmende in selbstständigen Lernsituationen und in technologiebasierten Lern-Settings.

Vgl. > AUSBILDERIN, AUSBILDER

## LERNINFRASTRUKTUR

Die Lerninfrastruktur umfasst physische oder elektronische Rahmenbedingungen wie die räumliche Umgebung und technische Mittel, die das Lernen von Personen unterstützen und ermöglichen.

## LERNGEFÄSSE

Lerngefässe sind zeitlich, örtlich und inhaltlich definierte Lernmodule oder Lernstrukturen, innerhalb derer Lernprozesse stattfinden können. Beispiele sind Präsenzveranstaltungen, Selbststudium, Wochenseminare, Lernateliers.

## LERNPROZESS

Das Lernen von Menschen ist biografisch und durch die Lebenssituation geprägt und wird als individueller, subjektiver Prozess verstanden. Der Lernprozess umfasst die Vorgänge des Lernens und kann in verschiedene Handlungen und Lernphasen eingeteilt werden. Der Begriff «Lernprozesse» wird auch synonym zu «Lerneinheiten» verwendet.

## LERN-SETTING

Gesetzter Rahmen und festgelegte Umgebungsmerkmale für einen geplanten Lernprozess. Das Setting umfasst die Einrichtung und die Bezüge in einem analogen oder digitalen Lernraum sowie den Akzent bei den gewählten Lernmedien.

## LERNSITUATION

Eine Lernsituation ist eine Zeiteinheit, in der zusammenhängende und didaktisch gestaltete Lernprozesse stattfinden. Der Begriff wird hier übergeordnet gebraucht für Lerneinheiten in ganz unterschiedlichen Formen.

## LERNUMGEBUNG

Damit werden die äusseren und didaktischen Bedingungen zusammengefasst, die das Lernen beeinflussen. Dazu zählen Lernort, eingesetzte Lern-Settings, Lernmaterialien und Lernaufgaben sowie die Gestaltung von Lernsituationen.

## **M**

### **MANAGEMENT**

Leitung, Organisation und Planung aller Unternehmensaktivitäten zur Erreichung der Unternehmensziele

## **N**

### **NACHWEISE**

Nachweise sind geforderte und mögliche Belege dafür, ob und wie die Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Mit den Nachweisdokumenten zeigen die Weiterbildungsinstitutionen auf, auf welche Art und in welchem Masse die Mindestanforderungen pro Kriterium erreicht werden.

Bei eduQua sind zwei Kategorien von Nachweisen definiert:

- Erforderliche Nachweise  
Diese sind für alle Institutionen verbindlich vorgegeben.
- Weitere mögliche Dokumente  
Die Weiterbildungsorganisationsinstitutionen können ergänzende Dokumente beilegen und damit eigene Schwerpunkte setzen oder spezifische Aktivitäten aufzeigen.

### **NIVEAUKURSE**

Weiterbildungsangebote, die unterschiedliche und nach Kategorien eingeteilte Leistungsanforderungen an die Teilnehmenden stellen.

Vgl. > EINSTUFUNGSTEST

## **O**

### **ORGANISATION**

Geregelte Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Wechselbeziehungen, mit deren Hilfe eine Institution ihre Aufgaben erfüllt.

## **P**

### **PRÄVENTIONSMASSNAHMEN**

Massnahmen, um die Eintrittswahrscheinlichkeit von Risikoereignissen zu reduzieren oder um das Schadensmass im Eintretensfall zu minimieren.

## **Q**

### **QUALIFIKATIONSVERFAHREN**

Das ist der Oberbegriff für die strukturierten Formen der Überprüfung, die dazu dienen, geforderte Kompetenzen von Absolventinnen und Absolventen zu überprüfen und zu bewerten.

### **QUALITÄTSKONZEPT**

Das Qualitätskonzept beschreibt den Rahmen für die kontinuierliche Qualitätssicherung und -entwicklung einer Organisation. Ein Qualitätskonzept umfasst insbesondere folgende Punkte:

- Qualitätsverständnis und -ziele der Organisation
- Beschreibung eines Qualitätsregelkreises, mit dem die Organisation festlegt, wie sie Ziele und Vorgehensweisen bestimmt, wie sie die Zielerreichung evaluiert und wie sie Konsequenzen umsetzt
- Verantwortlichkeiten und Ansprechpersonen

## QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Ein Qualitätsmanagementsystem ist ein Führungssystem zum Festlegen von Qualitätszielen und zum Erreichen dieser Ziele. Es ist in die Führungsstrategie der Organisation integriert und gewährleistet eine hohe Ablaufs- und Wirkungstransparenz.

## QUALITÄTSPROJEKT

Qualitätsprojekte sind von der Organisation koordinierte Unternehmungen, die sich durch folgende Merkmale auszeichnen:

- Einmaligkeit
- Zielsetzung mit Bezug auf die Qualitätsentwicklung der Organisation
- Involviert mehrere Beteiligte der Organisation
- Zeitlich befristet
- Nachvollziehbare und systematische Vorgehensweise
- Steuerung und Kontrolle der Umsetzung
- Dokumentation der Prozesse zur Zielerreichung
- Evaluation der Vorgehensweise und Zielerreichung

## QUALITÄTSPROZESS

Qualitätsprozesse sind von der Organisation definierte Aktivitäten und Abläufe zur Erreichung von angestrebten Qualitätszielen. Sie werden durch einen Bedarf oder Zeitpunkt ausgelöst und bewirken ein Ergebnis.

## QUALITÄTSREGELKREIS

Der Qualitätsregelkreis beschreibt, wie die Organisation Ziele im Bereich Qualität festlegt, wie sie Vorgehensweisen, Instrumente, Ressourcen, Qualitätsprojekte und Aktivitäten zur Zielerreichung definiert und mit welchen Evaluationsverfahren die Zielerreichung überprüft und Konsequenzen für die Weiterentwicklung abgeleitet werden.

Der Qualitätsregelkreis ist ein zentrales Element des Qualitätsmanagementsystems und wird im Qualitätskonzept beschrieben.

# R

## REGLEMENT

Gesamtheit von Vorschriften und Bestimmungen, die für einen bestimmten Arbeits- und Dienstbereich, ein bestimmtes Weiterbildungsangebot oder für bestimmte Tätigkeiten gelten, z. B. für Sportarten. Das Reglement ist eine vollständige und detaillierte Sammlung der gültigen Regeln in diesem Bereich oder für diese Tätigkeit.

## RICHTLINIE

Als Richtlinie wird eine Handlungs- oder Ausführungsvorschrift einer Institution oder Instanz bezeichnet. Sie stellt jedoch meist keine formale, rechtliche Regelung dar. Die Verbindlichkeit und der Stellenwert sind unterschiedlich und hängen u. a. von der Anerkennung des Herausgebers der Richtlinie ab.

## **S**

### **SELBSTEVALUATION**

Die Selbstevaluation als Führungsinstrument ist eine datengestützte Selbsteinschätzung der Qualität in den wesentlichen Bereichen entlang der 19 eduQa-Kriterien. Mit der Selbstevaluation überprüft die Weiterbildungsinstitution jährlich die zu erreichenden eduQa-Anforderungen sowie die selbst gesetzten Qualitätsziele und plant die Weiterentwicklung.

### **SUR DOSSIER**

Ein Verfahren zur Aufnahme von Teilnehmenden in ein Weiterbildungsangebot, bei dem beruflich oder ausserberuflich erworbene Kompetenzen sowie Nachweise von formalen Anforderungen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden.

## **T**

### **TEILNEHMENDE**

Teilnehmende sind Personen, die Weiterbildungsangebote besuchen oder nutzen, z.B. Lernende, Studierende, Absolvierende von Ausbildungs- und Qualifizierungskursen, Weiterbildungswillige.

### **TRÄGERSCHAFT**

Die Trägerschaft ist eine Organisation oder eine Institution, die für das Erbringen einer Leistung oder die Durchführung von Handlungen, Finanzen, Personal und Sachmittel zur Verfügung stellt, formale und organisatorische Grundlagen vorgibt oder eine Aufsichtsfunktion ausübt.

## **U**

### **UMFELD**

Das Umfeld einer Organisation bezeichnet die gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und sozialen Verhältnisse, welche diese umgeben und auf sie einwirken.

## **V**

### **VORAUDIT**

Das Voraudit ist eine Überprüfung und Anhörung einer Weiterbildungsinstitution, vorausgehend zum eigentlichen Zertifizierungsverfahren, um den Stand und die vorhandenen Lücken in Bezug auf die Erfüllung der eduQa-Anforderungen zu erfassen.

## **W**

### **WEITERBILDUNGSANGEBOT**

Ein Weiterbildungsangebot ist ein von einer Weiterbildungsinstitution verantwortetes, strukturiertes Lernangebot, das sich an Erwachsene richtet. Dazu gehören Kurse, Seminare, Module, Studiengänge, Lehrgänge, Online-Lernprogramme, Lernateliers, Webinare und andere Formate.

### **WEITERBILDUNGSBEDARF**

Der Weiterbildungsbedarf bezeichnet die Differenz zwischen mitgebrachten Kompetenzen und Ressourcen von Personengruppen und den zukünftigen Anforderungen an das Wissen, die Fertigkeiten und Fähigkeiten dieser Personen am Arbeitsplatz oder im Alltag.

## WEITERBILDUNGSBEDÜRFNIS

Das Weiterbildungsbedürfnis beruht auf einem erlebten Mangel an Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten in einer Berufs- oder Lebenssituation und ist der Wunsch einer Person oder Gruppe, diesen durch eine Weiterbildungsmaßnahme zu beseitigen. Zusammengefasste, objektivierte Weiterbildungsbedürfnisse von Gruppen sind Teil des Weiterbildungsbedarfs.

## WEITERBILDUNGSINSTITUTION

Institutionen, die im Bereich der Weiterbildung von Erwachsenen tätig sind.

## WEITERBILDUNGSKONZEPT

Ein Weiterbildungskonzept ist ein strukturierter Entwurf und schriftlicher Plan für ein Lernangebot für Erwachsene und definiert die inhaltlichen, didaktischen, finanziellen und organisatorischen Aspekte des entwickelten Angebots. Ein Weiterbildungskonzept kann auch die Zusammenstellung aller Weiterbildungsangebote einer Organisation oder in einem bestimmten Bereich bezeichnen.

## WEITERBILDUNGSMASSNAHMEN

Mit Weiterbildungsmaßnahmen werden alle Lerneinheiten, Kurse, Lernsituationen und Lernprogramme gemeint, die für Erwachsene im Rahmen der Weiterbildung durchgeführt werden. Der Begriff bezieht sich auf die konkreten Lernanlässe auf der Umsetzungsebene.

## Z

### ZERTIFIZIERUNG

Als Zertifizierung bezeichnet man ein Verfahren, das die Einhaltung festgelegter Kriterien und Qualitätsanforderungen durch eine Bildungsinstitution bestätigt. Die Überprüfung und Bestätigung erfolgt durch eine nach ISO/IEC 17021-1 akkreditierte Zertifizierungsstelle für Managementsysteme.

### ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

Von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS akkreditierte Institution, die das Zertifizierungsverfahren bei einem Weiterbildungsanbieter aufgrund der gültigen eduQua-Norm durchführt und den Zertifizierungsentscheid fällt.

### ZIELE

Ziele sind Aussagen über angestrebte Zustände in der Zukunft, die mit definierten Aktivitäten und Massnahmen erreicht werden sollen.

### ZIELGRUPPE

Personengruppen, für die Weiterbildungsangebote entwickelt werden und die von der Weiterbildungsinstitution als mögliche zukünftige Teilnehmende angesprochen werden.

### ZWISCHENAUDIT

Audit zur Überwachung und Aufrechterhaltung der Zertifizierung. Das erste Zwischenaudit findet innerhalb von 12 Monaten nach dem Zertifizierungsaudit, das zweite Zwischenaudit innerhalb von 9–15 Monaten nach dem ersten Zwischenaudit statt. Nach der ersten Rezertifizierung finden die Zwischenaudits einmal pro Kalenderjahr statt.

### 3.2 DURCHLÄSSIGKEIT VON EDUQUA:2021 ZU ANDEREN QUALITÄTSLABELS

#### Ausgangslage und Ziele

eduQua:2021 versteht sich als nationales Qualitätslabel für die Weiterbildungsinstitutionen in allen Bereichen und beinhaltet grundlegende Qualitätsanforderungen an Führung und Managementsystem sowie an die Weiterbildungsangebote und Lernprozesse. Daneben gibt es in der Schweiz verschiedene angebots- und fachspezifische Labels, Normen oder Qualitätsgrundsätze, die für die Anbieter in einem bestimmten Weiterbildungsbereich relevant sind.

Für die Anbieter mit unterschiedlichen Zertifizierungen auf Institutions- und Angebotsebene sowie für die öffentlichen Förderstrukturen ist es zentral, dass zwischen den Labels und Normen Schnittstellen geklärt, Doppelspurigkeiten vermieden und, wo möglich, gegenseitige Anerkennungen ausgesprochen werden.

#### ANGEBOTSEBENE

Spezifische Anforderungen  
an Angebote/ Fachbereiche  
(Labels, Submissionsverfahren,  
Akkreditierungen)

ZWEITSPRACHE

AMM/INTEGRATION

HBB/VORBEREITUNGS-KURSE

GRUNDKOMPETENZEN

WEITERE FACHBEREICHE

#### ANBIETEREBENE

Basisanforderungen an  
die Weiterbildungsinstitution  
und ihre Weiterbildungs-  
angebote

A

FÜHRUNG

E

INFORMATION

B

QUALITÄTS-  
MANAGEMENT

F

LERNINFRASTRUKTUR /  
LERNUMGEBUNG

C

AUSBILDENDE UND  
LERNBEGLEITENDE

G

UMSETZUNG VON WEITER-  
BILDUNGSMASSNAHMEN

D

KONZEPTION VON  
WEITERBILDUNGSANGEBOTEN

H

EVALUATION UND  
ENTWICKLUNG

eduQua:2021

Der SVEB als Trägerschaft von eduQua und der vorliegenden revidierten Norm hat das Verhältnis zu wichtigen angebotsspezifischen Qualitätslabels gemeinsam mit den jeweiligen Trägerschaften bzw. Geschäftsstellen analysiert und die Durchlässigkeit geklärt.

### Verhältnis eduQua:2021 zu IN-Qualis:2018

	EDUQUA:2021	IN-QUALIS:2018
AUSRICHTUNG	Qualitätsmanagementsystem für Weiterbildungsanbieter in allen Bereichen; Ebene Führung/Managementsystem und Ebene Weiterbildungsangebote und Lernprozesse	Qualitätsmanagementsystem für Organisationen im Bereich von Dienstleistungen der Arbeitsintegration; mit allgemeinen Teilen und Modulen für unterschiedliche Angebote
TRÄGERSCHAFT	Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB	Arbeitsintegration Schweiz AIS
GEGENSEITIGE ANERKENNUNG BZW. BILATERALE SUBSTITUTION	Teile/Prinzipien A Führung und B Qualitätsmanagement	Modul A Management und Organisation (Pflichtmodul)
NACHWEISDOKUMENTE	Nachweisdokumente zu diesem Teil werden gegenseitig anerkannt.	
ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN	Audit durch Zertifizierungsstellen; kombiniertes Verfahren möglich, Reduktion von Aufwand und Kosten	
EINSEITIGE ANERKENNUNG BZW. UNILATERALE SUBSTITUTION	Keine einseitige Anerkennung eines Moduls von IN-Qualis durch eduQua	eduQua-Zertifizierung wird als äquivalent anerkannt zum Modul C4, Bildung (Wahlpflichtmodul).
SCHNITTSTELLEN BEI WEITEREN TEILEN DER NORM	Keine bedeutenden Schnittstellen	

## Verhältnis eduQua:2021 zum fide-Label

	EDUQUA:2021	FIDE-LABEL
AUSRICHTUNG	Qualitätsmanagementsystem für Weiterbildungsanbieter in allen Bereichen; grundlegende Anforderungen an Weiterbildungsinstitutionen und ihre Bildungsangebote	Das fide-Label zertifiziert Angebote im Bereich Zweitsprache für erwachsene Migrantinnen und Migranten; Standards D Didaktik, O Organisation der Angebote und K Kantone und auftraggebende Instanzen
TRÄGERSCHAFT	Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB	Staatssekretariat für Migration SEM
VERHÄLTNIS	Das Verhältnis der beiden Labels wird von den beiden Trägerschaften als komplementär bezeichnet.	
ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN	Getrennte, unterschiedliche Verfahren	
ABGRENZUNG	Grundlegende Anforderungen in den Bereichen Führung/Qualitätsmanagement, Weiterbildungsangebote und Lernprozesse	Spezifische Anforderungen zu Didaktik und Organisation der Angebote
BERÜHRUNGSPUNKTE UND SCHNITTSTELLEN	Einige Berührungspunkte, einzelne Schnittstellen, z. B. beim Aspekt «Evaluation von Weiterbildungsangeboten»	
SYNERGIEN	Keine Doppelprüfungen; einzelne Nachweisdokumente können gegenseitig genutzt werden.	
NACHWEISDOKUMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Weiterbildungskonzept</li> <li>- Funktions- und Rollenbeschreibungen</li> <li>- Dokumentation einer Evaluation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurskonzept für das auszuzeichnende Angebot</li> <li>- Stellenprofile, Funktionsbeschreibungen</li> <li>- Evaluation wird dokumentiert</li> </ul>

**Impressum**

Trägerschaft: Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB,  
Oerlikonerstrasse 38, 8057 Zürich, [www.alice.ch](http://www.alice.ch)

Redaktion: Ueli Bürgi, Benjamin Moser und Gregor Thurnherr

Übersetzungen: Clipper Übersetzungen AG, Zürich, [www.clipper.ch](http://www.clipper.ch)

Grafisches Konzept und Layout: Völlm + Walthert, Zürich, [www.v-w.design](http://www.v-w.design)

Verlag: Eigenverlag eduQua

Bezugsquelle: Die eduQua-Dokumente können von [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)  
heruntergeladen werden.