

eduQua:2021

# Wegleitung

zu den Normanforderungen und  
zum Zertifizierungsverfahren

# Inhalt

Einführung .....	3
<b>Wegleitung zu den Kriterien der Qualitätsnorm .....</b>	<b>5</b>
Prinzip A: Führung .....	5
Kriterium A1: Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution .....	5
Kriterium A2: Leitbild und andragogische Leitideen .....	7
Kriterium A3: Organisation .....	8
Kriterium A4: Management der Unternehmensaktivitäten .....	10
Kriterium A5: Umgang mit Risiken und Chancen .....	13
Kriterium A6: Dokumentenlenkung und Datenschutz .....	15
Prinzip B: Qualitätsmanagement .....	18
Kriterium B1: Qualitätsmanagementsystem .....	18
Prinzip C: Auszubildende und Lernbegleitende .....	21
Kriterium C1: Anforderungsprofile und Qualifikation .....	21
Kriterium C2: Entwicklungsmaßnahmen und Weiterbildung des Personals .....	24
Prinzip D: Konzeption von Weiterbildungsangeboten .....	26
Kriterium D1: Entwicklung und Ausrichtung der Weiterbildungsangebote .....	26
Kriterium D2: Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote .....	28
Prinzip E: Information .....	31
Kriterium E1: Information .....	31
Kriterium E2: Teilnehmendenauswahl .....	33
Prinzip F: Lerninfrastruktur und Lernumgebung .....	35
Kriterium F1: Lerninfrastruktur und Lernumgebung .....	35
Prinzip G: Umsetzung von Weiterbildungsmaßnahmen .....	37
Kriterium G1: Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen .....	37
Kriterium G2: Methodische Umsetzung von Lerneinheiten .....	38
Prinzip H: Evaluation und Entwicklung .....	40
Kriterium H1: Evaluation der Weiterbildungsangebote .....	40
Kriterium H2: Feedback für Auszubildende und Lernbegleitende .....	43
Kriterium H3: Zufriedenheit mit institutionellen Dienstleistungen .....	45
<b>Wegleitung zum Reglement Zertifizierungsverfahren .....</b>	<b>47</b>
Anhang .....	49

# Einführung

## Zum Gebrauch der Wegleitung

In diesem Dokument sind konkrete Hilfestellungen zum Verständnis und zur Umsetzung der eduQua-Qualitätsanforderungen sowie Erklärungen zum Zertifizierungsverfahren zusammengestellt. Sie finden hier Erläuterungen aus praktischer Sicht.

Die Wegleitung soll Ihnen helfen, die eduQua-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen sowie die vorgegebenen Nachweise besser zu verstehen und ein praxisbezogenes System zur Qualitätssicherung und -entwicklung aufzubauen und zu gestalten. Die Hinweise sind als Leitlinien formuliert und sollen Ihnen den nötigen Spielraum lassen, um Ihr eigenes Qualitätsmanagementsystem adäquat zu Ihrer Weiterbildungsinstitution zu entwickeln.

Einzelne Erläuterungen zum Zertifizierungsverfahren sollen Sie bei der Vorbereitung zur Zertifizierung unterstützen.

Im Anhang werden wesentliche Vorlagen und Instrumente zur Umsetzung der eduQua-Anforderungen aufgelistet.

Alle Elemente der Wegleitung stehen auch in elektronischer Form zur Verfügung und sind auf der eduQua-Website abrufbar. Die Hinweise, Beispiele und Vorlagen können aufgrund der Praxiserfahrung ergänzt und weiterentwickelt werden.

## Struktur der Wegleitung pro Kriterium

Bei den einzelnen Kriterien sind die Hinweise nach den folgenden Merkmalen strukturiert:

### Kennzeichnung Kriterium

- Titel Kriterium
- Ziel und Erfolgsfaktor

Diese Angaben sind aus dem Dokument Qualitätsnorm übernommen. Bei den Titeln finden Sie einen Hinweis zu den vergleichbaren Standards der vorangehenden Norm eduQua:2012.

### Hinweise zum Verständnis des Kriteriums

- Inhaltliche Zusammenhänge, Einbettung in die Norm
- Bezüge zu anderen Kriterien, Abgrenzungen

Hier finden Sie inhaltliche Erläuterungen zur Bedeutung und zum Rahmen des jeweiligen Kriteriums. Bezüge und Abgrenzungen zu anderen Kriterien werden deutlich gemacht.

## **Indikatoren**

### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

Indikatoren zeigen anhand von präzisen Angaben oder in qualitativer Form an, woran man die Umsetzung der Anforderungen erkennen und überprüfen kann. Sie können helfen, die Ausprägung des Kriteriums und die gesetzten Anforderungen besser zu verstehen sowie konkrete Ansatzpunkte für die Umsetzung in der Praxis festzulegen.

In der Wegleitung werden bei jedem Kriterium konkrete Indikatoren vorgeschlagen und den drei folgenden Kategorien zugeordnet. Diese Zuteilung zu den Kategorien ist jedoch nicht immer eindeutig, andere Zuordnungen können auch sinnvoll sein.

- Praxisumsetzung:  
Wie und an welchen ausgeführten Handlungen ist die konkrete Gestaltung und Umsetzung der Anforderung erkennbar?
- Institutionelle und kulturelle Einbindung:  
Wie ist die Umsetzung der Anforderungen institutionell und kulturell verankert?
- Wirkung:  
Woran ist erkennbar, dass die getroffenen Qualitätsmassnahmen in konkreten Bereichen eine Verbesserung bewirkt haben?

Die angegebenen Indikatoren sind nicht als Vorgabe für die Weiterbildungsinstitutionen zu verstehen. Die Anbieter können diejenigen Indikatoren auswählen, die für ihre konkrete Situation passend sind, und auch eigene Indikatoren formulieren. Diese Auswahl machen sie in der Selbstevaluation transparent.

### **Nachweise und Hinweise zur Dokumentation**

- Erforderliche Nachweise (Mindestanforderung):  
Erläuterungen und Beispiele
- Weitere mögliche Dokumente: Erläuterungen und Beispiele

Hier werden die geforderten Nachweise und die weiteren möglichen Dokumente näher erläutert und soweit möglich mit praktischen Beispielen versehen.

### **Erläuterungen zur Beurteilung der Erfüllung von Anforderungen**

Bei Bedarf werden die Mindestanforderungen präzisiert.



## 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

(neues Kriterium gegenüber eduQua:2012)

#### **Erfolgsfaktor**

Den Kontext und die Anspruchsgruppen berücksichtigen

#### **Ziele der Anforderungen**

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

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Im Kriterium A1 steht die Ausrichtung der Weiterbildungsinstitution und ihres Angebots auf ihr Umfeld und die verschiedenen Anspruchsgruppen im Vordergrund.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A3 Organisation**  
Die Organisationsstrukturen und die Entscheidungsprozesse werden auf den Kontext und die Ziele der Weiterbildungsinstitution abgestimmt.
- **A4 Management der Unternehmensaktivitäten**  
Die Institutions- und Qualitätsziele für einen festgelegten Zeitraum sowie die Planung der Aktivitäten sind verknüpft mit der strategischen Ausrichtung.
- **D1 Entwicklung und Ausrichtung der Weiterbildungsangebote**  
Die Ausrichtung von Weiterbildungsangeboten stützt sich auf die Analyse von Bedarf und Bedürfnissen und bezieht die gesellschaftlichen und fachlichen Entwicklungen mit ein. Die Angebote sollen mit den strategischen Zielen und der Angebotsstrategie übereinstimmen.

## Indikatoren

### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- Praxisumsetzung
  - Die Weiterbildungsinstitution dokumentiert die relevanten Kontextfaktoren und Anspruchsgruppen anhand von aussagekräftigen Analysen.
- Institutionelle und kulturelle Einbindung
  - Die Geschäftsleitung und die Angebotsverantwortlichen stehen in einem Austausch mit wichtigen Anspruchsgruppen.
- Wirkung
  - Die strategischen Ziele der Weiterbildungsinstitution sind nachvollziehbar auf ihren Kontext ausgerichtet.

### Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Anspruchsgruppen- und/oder Umfeldanalyse</b>	Dokumentieren Sie anhand von Analysen die Faktoren des Umfeldes, die für die Ausrichtung und die Tätigkeit der Weiterbildungsinstitution wichtig sind. Stellen Sie die wichtigsten Anspruchsgruppen sowie die relevanten Rahmenbedingungen dar. Zeigen Sie auch auf, wie Sie die Daten gewonnen haben und welche Folgerungen Sie aus der Analyse ziehen.
<b>Strategische Ziele der Weiterbildungsinstitution</b>	Stellen Sie die übergeordneten Ziele der Weiterbildungsinstitution dar, z. B. anhand von verschiedenen Bereichen des Unternehmens bzw. des Angebotes und in Bezug auf einen überschaubaren Zeitraum. Zeigen Sie auf, wie diese strategischen Ziele mit dem spezifischen Kontext zusammenhängen.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Positionierung des Angebots der Institution auf dem Weiterbildungsmarkt**

Mit der Positionierung zeigen Sie die besonderen Merkmale der jeweiligen Weiterbildungsangebote und ihren Stellenwert auf dem Markt im Verhältnis zu vergleichbaren Produkten auf. Dies können Sie z. B. anhand der Alleinstellungsmerkmale tun (Unique Selling Proposition USP). Beziehen Sie sich bei der Darstellung des ausgewählten Angebotes auf den spezifischen Teilmarkt.

##### **Marktanalysen**

Stellen Sie in einer Analyse von relevanten Märkten für Ihr Weiterbildungsangebot die Konkurrenten dar und schätzen Sie wenn möglich die Marktanteile ein. Beziehen Sie auch die Einschätzung der nahen Zukunft mit ein. Aufgrund von Marktanalysen können Sie Folgerungen für die Positionierung eines Angebotes ableiten.

**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 die Zielgruppen nachvollziehbar auf.

**Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Im Kriterium A2 stehen die Werte und das Selbstverständnis der Weiterbildungsinstitution sowie ihr Lernverständnis und die didaktische Ausrichtung im Zentrum.

Es steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution**  
Bei diesem Kriterium wird die strategische Ausrichtung der Weiterbildungsinstitution und ihres Angebots im Hinblick auf das Umfeld und die Anspruchsgruppen erfasst. Die strategischen Ziele der Weiterbildungsinstitution und das Selbstverständnis bzw. die didaktischen Leitlinien beziehen sich gegenseitig aufeinander.
- **D2 Didaktische Konzeption von Weiterbildungsangeboten**  
Die didaktische Struktur und die Lern-Settings der Weiterbildungsangebote stützen sich auf die andragogischen Leitideen und die Werte im Leitbild ab. In den Weiterbildungskonzepten wird dieser Zusammenhang aufgezeigt.
- **G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen**  
Die Planung der Lerneinheiten stützt sich auf die didaktischen Prinzipien und Vorgaben der Weiterbildungsinstitution ab, die in den andragogischen Leitideen und in den Weiterbildungskonzepten festgelegt sind.

**Indikatoren****Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Das Leitbild der Weiterbildungsinstitution und die andragogischen Leitideen werden gegen innen und aussen kommuniziert und periodisch überarbeitet.
  - In den Weiterbildungskonzepten werden didaktische Prinzipien formuliert, die mit den andragogischen Leitideen übereinstimmen.

- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Die Umsetzung der andragogischen Leitideen wird in den Austauschgefäßen mit den Ausbildenden und Lernbegleitenden gemeinsam diskutiert und überprüft.
- **Wirkung**
  - Die Rückmeldungen der Teilnehmenden in der Evaluation der Weiterbildungsangebote bestätigen die Kohärenz von didaktischen Prinzipien und konkretem Handeln der Ausbildenden und Lernbegleitenden.
  - Aus den Feedbacks der Mitarbeitenden, z. B. in den Mitarbeitendengesprächen, ist erkennbar, dass die Führungspersonen die Werte der Institution im Alltag umsetzen.

### **Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Leitbild der Weiterbildungsinstitution</b>	Sie legen ein Leitbild vor, das wesentliche Aussagen zu den Werten, zum Selbstverständnis und zur Entwicklungsperspektive der Weiterbildungsinstitution macht. Es richtet sich sowohl gegen innen bzw. an die Mitarbeitenden als auch gegen aussen, d. h. an die wichtigen Anspruchsgruppen. Es wird periodisch überprüft und dem aktuellen Bedarf angepasst.
<b>Andragogische Leitideen zu Lernverständnis und didaktischer Ausrichtung</b>	Mit den andragogischen Leitideen stellen Sie das Lernverständnis der Institution und die didaktische Ausrichtung der Weiterbildungsangebote dar. Sie zeigen auf, dass die didaktischen Prinzipien und Vorgaben für die Planung und Gestaltung von Lerneinheiten und Lernsituationen in der Weiterbildungsinstitution klar definiert und festgehalten sind.



#### **KRITERIUM A3: ORGANISATION**

(eduQua:2012 Standards 18 und 19)

#### **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 Weiterbildungsangebot fest.

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

In Kriterium A3 geht es um die Festlegung und Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme. Die Weiterbildungsinstitutionen machen ihre Organisationsstrukturen trans-

parent und klären ihre Richtlinien für die Organisationsformen und Entscheidungsprozesse. Dabei sind auch aktuelle Beschreibungen der Funktionen und Rollen der Mitarbeitenden und Verantwortlichen zentral.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit folgenden Kriterien:

- **A2 Leitbild und andragogische Leitideen**  
Im Leitbild der Weiterbildungsinstitution werden grundlegende Werte und Leitlinien für die Ausrichtung und die Organisationskultur definiert. Die Gestaltung der Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme stützt sich auf diese Grundsätze ab.
- **A4 Management der Unternehmensaktivitäten**  
Der Aufbau der Organisation sowie die konkreten Organisationseinheiten und Projektformen sollen auf die Ziele und die wichtigen Unternehmensaktivitäten, insbesondere die Weiterbildungsangebote der Institution, ausgerichtet werden. Diese stehen im Fokus des Kriteriums A4.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Die Darstellung der Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme ist aktuell und transparent.
  - Die Funktions- oder Rollenbeschreibungen werden regelmässig aktualisiert.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - In der Weiterbildungsinstitution wird in geeigneten Gefässen überprüft, inwiefern Organisations-, Arbeits- und Projektstrukturen die Aktivitäten, Angebote und Ziele der Weiterbildungsinstitution unterstützen.
  - Bei der Definition der Entscheidungsstrukturen werden die Erfahrungen von Beteiligten mit unterschiedlichen Funktionen und Rollen miteinbezogen.
- **Wirkung**
  - Aus schriftlichen Feedbacks an die verantwortlichen Personen ist ersichtlich, dass diese ihre Aufgaben gemäss den definierten Funktions- oder Rollenbeschreibungen wahrnehmen.

## Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Übersicht zur Organisationsstruktur, z. B. Organigramm</b>	Sie zeigen in einem Organigramm oder in einer anderen geeigneten Darstellungsform die Organisations- und Führungsstrukturen auf. Darin werden die verschiedenen Bereiche und Organisationseinheiten sowie die jeweiligen Verantwortlichkeiten und Bezüge zwischen den unterschiedlichen Organisationsteilen nachvollziehbar dargestellt.
<b>Alle Funktionsbeschreibungen oder Rollenbeschriebe</b>	Sie legen aktuelle und aussagekräftige Funktions- oder Rollenbeschriebe zu den wesentlichen Funktions- oder Rollenträgern vor. Die Funktion von Geschäftsleitung, Führungspersonen, Angebotsleitenden, Qualitätsverantwortlichen oder Projektleitenden sowie die definierten Rollen in selbstorganisierten Organisationseinheiten sind in einer einheitlichen Form beschrieben und werden in der Weiterbildungsinstitution transparent gemacht. Aus den Funktionsbeschreibungen gehen die Rolle und Kompetenzen in Entscheidungsprozessen hervor.
<b>Richtlinien zu Entscheidungsprozessen</b>	Sie zeigen anhand von geeigneten Dokumenten, welche Leitlinien und Vorgaben für die Entscheidungsprozesse in der Organisation gelten. Dabei berücksichtigen Sie unterschiedliche Organisationseinheiten und -formen wie Führungsgremien, Angebotsleitungen und selbstorganisierte, interdisziplinäre Teams sowie das Zusammenspiel der verschiedenen Einheiten. Die Dokumente enthalten Angaben zur Überprüfung der festgelegten Entscheidungsprozesse und Formen des Feedbacks.

### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

#### **Leitlinien für Organisationseinheiten und Projektstrukturen**

Als Ergänzung können Sie die grundlegenden Vorgaben für den Aufbau und die Funktionsweise von spezifischen Organisationseinheiten und Projektstrukturen dokumentieren. Dies ist besonders dann sinnvoll, wenn in der Institution Einheiten mit unterschiedlichen Formen bestehen, insbesondere in Bezug auf Hierarchie, Prozesse und spezifische Rollen.



#### **KRITERIUM A4: MANAGEMENT DER UNTERNEHMENSAKTIVITÄTEN**

(eduQua:2012 Standards 18 und 22)

#### **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.

## **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Im Kriterium A4 geht es wesentlich um das Management der Weiterbildungsinstitution, d. h. um die Planung und Steuerung der Unternehmensaktivitäten und die Überprüfung der Leistungen und Ergebnisse. Im Vordergrund stehen die Einhaltung der Qualitätsanforderungen und die kontinuierliche Verbesserung.

In Institutionen oder Unternehmen aller Branchen mit einem Teilbereich Weiterbildung bezieht sich das Kriterium A4 nicht auf die Aktivitäten des Gesamtunternehmens, sondern auf das Management der Aktivitäten in der Abteilung bzw. im Bereich Weiterbildung.

Das Kriterium steht in engem Verhältnis zu folgenden anderen Kriterien:

- **A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution**  
Die Institutions- und Qualitätsziele für einen festgelegten Zeitraum und die Planung der Aktivitäten sowie die Überprüfung der Ergebnisse sind verknüpft mit der Ausrichtung und den strategischen Zielen, die im Kriterium A1 thematisiert werden.
- **A3 Organisation**  
Die konkreten Instrumente für die Steuerung und Überprüfung der Aktivitäten und Leistungen sind auf die Organisationsstrukturen und Entscheidungsprozesse auf den verschiedenen Ebenen der Organisation abgestimmt.
- **A5 Umgang mit Risiken und Chancen**  
Das Management der Unternehmensaktivitäten ist eng verknüpft mit der Erfassung und Einschätzung von wesentlichen Risiken und Chancen für die Weiterbildungsinstitution sowie der Überwachung und Bewältigung der konkreten Risiken auf den verschiedenen Ebenen.
- **B1 Qualitätsmanagementsystem**  
Das Kriterium B1 zeigt das System der Qualitätssicherung und -entwicklung der Weiterbildungsinstitution und insbesondere der Weiterbildungsangebote auf. Das Kriterium A4 bezieht sich auf die Steuerung, Überprüfung und Verbesserung der Unternehmensaktivitäten und liegt auf der Ebene der Organisation.

## **Indikatoren**

### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - In der Weiterbildungsinstitution ist festgelegt, auf welchen Ebenen und für welchen Zeitraum Ziele definiert und überprüft werden.
  - In der Selbstevaluation werden zu den eduQua-Kriterien auch eigene Qualitätsziele und Indikatoren zur Zielerreichung formuliert und überprüft.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Leistungen und Ergebnisse werden durch die Zuständigen und Beteiligten anhand von Zielen und definierten Indikatoren überprüft.
  - Abweichungen von Zielen werden in transparenter Form bewertet, und daraus abgeleitete Entscheidungen werden

festgehalten.

- Die Selbstevaluation wird in der Weiterbildungsinstitution als Führungsinstrument genutzt.
- Wirkung
  - Verbesserungsmassnahmen werden erkannt, festgelegt und umgesetzt. Neue Erkenntnisse fliessen in die benutzten Vorgaben und Hilfsmittel ein.

### Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Prioritäre Ziele und geplante Aktivitäten für einen festgelegten Zeitraum</b></p>	<p>Sie stellen die prioritären Ziele sowie die Planung der wesentlichen Unternehmensaktivitäten in einer Übersicht dar. Legen Sie dabei einen Zeitraum fest, in dem die Planung der Aktivitäten sinnvoll überblickt und die Ziele überprüft werden können.</p>
<p><b>Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien</b></p>	<p>In einer daten- und erfahrungsgestützten Selbsteinschätzung der Qualität in den wesentlichen Bereichen überprüfen Sie entlang der 19 eduQua-Kriterien die vorgegebenen Anforderungen sowie die selbst gesetzten Qualitätsziele und Ansprüche. Sie formulieren konkrete Indikatoren und Bewertungsgrundlagen für die Überprüfung der Anforderungen und schätzen den erreichten Stand pro Kriterium ein. Daraus leiten Sie wo nötig konkrete Verbesserungsmassnahmen ab.</p> <p>Zur Darstellung können Sie die eduQua-Vorlage nutzen oder ein eigenes Instrument verwenden. Die 19 eduQua-Kriterien müssen abgedeckt sein.</p> <p>Die Selbstevaluation ist von hohem Nutzen für die Weiterbildungsinstitution, wenn sie als Führungsinstrument genutzt wird und mit der Planung, Steuerung und Kontrolle der Unternehmensaktivitäten verknüpft wird. Die Selbstevaluation ist gleichzeitig ein zentrales Element im Qualitätsmanagement der Weiterbildungsinstitution. Deshalb wird dieser Nachweis auch beim Kriterium B1 Qualitätsmanagementsystem verlangt.</p>
<p><b>Dokumentation der relevanten Eingaben bzw. Ergebnisse aus internen und externen Überprüfungen sowie der vorgegebenen Kenngrössen des letzten Jahres</b></p>	<p>Sie zeigen die Eingaben bzw. Ergebnisse aus externen und internen Überprüfungen sowie die Faktoren, Kenngrössen und Indikatoren auf, die für die Überprüfung der Aktivitäten und Leistungen in der Weiterbildungsinstitution relevant sind.</p> <p>Sie dokumentieren einerseits wichtige Ergebnisse aus externen Audits und externen Überprüfungen wie zum Beispiel Controlling-Berichte von Kantons- und Gemeindebehörden oder aus der Bearbeitung von Abweichungen und Hinweisen von Zertifizierungsaudits. Andererseits zeigen Sie die Resultate und konkreten Zahlen aus den internen Kontrollen in Bezug auf das letzte Jahr auf. Dazu gehören wichtige Ergebnisse aus internen Audits bzw. Überprüfungen, der Evaluation der Weiterbildungsangebote sowie aus der Bearbeitung von Beschwerden. Weiter erheben und dokumentieren Sie relevante Kenngrössen zum Angebot. Gemäss den Anforderungen im Kriterium A4 werden unterschieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Relevante Ergebnisse aus den Überprüfungen sowie Kenngrössen, die verbindlich einbezogen bzw. erhoben und dargestellt werden müssen,</li> <li>– Kenngrössen, die Sie je nach der konkreten Bedeutung für die Weiterbildungsinstitution auswählen und erheben können.</li> </ul> <p>Für diesen Nachweis können Sie Resultate aus vorhandenen Instrumenten und unterschiedlichen Quellen nutzen. Sie können auch auf entsprechende Nachweise aus der Selbstevaluation verweisen.</p>

### **Controlling-Konzept oder Zusammenstellung der Steuerungs- und Kontrollinstrumente**

Sie stellen in Form eines Konzeptes dar, wie Sie in der Institution die wesentlichen Aktivitäten planen, steuern und überprüfen. In diesem Grundlagendokument zeigen Sie auf,

- wie die prioritären Ziele gestützt auf die Strategie definiert und erfasst werden,
- für welche Ebenen und in welchem Zeitraum diese Ziele gelten sollen,
- anhand welcher Indikatoren und Kennzahlen die Erreichung der Ziele überprüft werden soll.

Alternativ können Sie beschreiben, welche Instrumente Sie zur Steuerung und Kontrolle der Aktivitäten einsetzen und welchen Zweck die Instrumente erfüllen. Sie können dies beispielsweise anhand einer Balanced Scorecard tun.

### **Balanced Scorecard**

Sie können die strategischen und besonders wichtigen Ziele der Weiterbildungsinstitution sowie die damit verknüpften, messbaren Kennzahlen und Indikatoren auch anhand einer aktuellen Balanced Scorecard (BSC) darstellen. Eine Balanced Scorecard zeigt die Leistungen eines Unternehmens oder einer Organisationseinheit aus vier unterschiedlichen Perspektiven: Finanzen, Kundinnen und Kunden, Prozesse sowie Lernen und Entwicklung (Mitarbeitende).

### **Auswertungen von Angebotsevaluationen**

Sie beziehen bei der Überprüfung der Leistungen und Ergebnisse auch die Resultate und Folgerungen aus der Evaluation von Weiterbildungsangeboten mit ein. Legen Sie die Auswertung von konkreten Evaluationen vor und zeigen Sie auf, inwiefern diese für die Überprüfung von bestimmten Institutions- und Qualitätszielen relevant sind.

---

A5

## **KRITERIUM A5: UMGANG MIT RISIKEN UND CHANCEN**

(neues Kriterium gegenüber eduQua:2012)

### **Erfolgsfaktor**

Risiken und Chancen eruieren, bewerten und überwachen

### **Ziele des Kriteriums**

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

### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums A5 liegen auf einer organisatorischen Ebene: Die Verantwortlichen der Weiterbildungsinstitution erkennen Risiken und Chancen, bewerten deren Ausprägung und überwachen sie im Hinblick auf Veränderungen.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution  
Risiken und Chancen stellen Aspekte des Kontextes dar, in dem sich eine Institution positioniert. Damit die Institution ihre Ziele erreichen kann, müssen die Verantwortlichen so wohl Chancen als auch Risiken erkennen, bewerten, überwachen und mit geeigneten Massnahmen darauf reagieren.

- **A3 Organisation**  
Die Institution legt ihre Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme passend zu den Zielen ihrer Weiterbildungsangebote fest. Um auf auftretende Risiken angemessen reagieren zu können, sind Entscheidungsprozesse besonders für Krisensituationen festzulegen. Damit bleibt die Institution handlungsfähig, auch wenn Risiken eintreffen.
- **A4 Management der Unternehmensaktivitäten**  
Damit eine Weiterbildungsinstitution ihre Aktivitäten zielgerichtet und wirkungsvoll planen, steuern und kontrollieren kann, braucht sie auch eine systematische Analyse und Überprüfung der Risiken und Chancen.

### Indikatoren

#### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- **Praxisumsetzung**
  - Die Institution hat Verfahren zur Erkennung und Überwachung von Risiken und Chancen sowie die Reaktion auf das Eintreten von Risiken entwickelt und dokumentiert.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Risiken werden regelmässig in entsprechenden Austauschgefässen auf ihre Aktualität und Eintretenswahrscheinlichkeit überprüft. Chancen werden auf ihr Potential hin geprüft.
  - Mitarbeitende werden regelmässig in die Erkennung und Verminderung von Risiken einbezogen.
  - Wo es sinnvoll und möglich ist, arbeiten die Institutionen mit externen Fachstellen zusammen (z. B. Revisionsstellen, Beratungsstellen für Arbeitssicherheit und ökologische Fragen).
- **Wirksamkeit**
  - Bestehende und beeinflussbare Risiken sind minimiert und treten kaum ein.
  - Die verantwortlichen Personen sind auf unbeeinflussbare Risiken vorbereitet und können in Krisensituationen auf definierte Reaktionsprozesse zurückgreifen.

#### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Liste und Bewertung der Risiken und Chancen</b>	Sie legen eine Liste möglicher Risiken und Chancen aus den Bereichen Personal, Organisation, Technologie und Finanzen vor. Mit der Liste werden die Risiken auf ihre Eintretenswahrscheinlichkeit und das mögliche Schadensausmass und die Chancen auf ihre Bedeutung hin bewertet. Die entsprechende Analyse wird dokumentiert.
<b>Beispiele für Präventions- oder Korrekturmassnahmen</b>	Um den Risiken angemessen zu begegnen, setzen Sie Präventions- und Korrekturmassnahmen ein. Sie zeigen anhand von Beispielen auf, wie Sie mit Risiken aus den Bereichen Personal, Organisation, Technologie und Finanzen präventiv umgehen und/oder welche Korrekturmassnahmen Sie aufgrund von Erfahrungen mit eingetretenen Risiken vorgenommen haben.

<b>Revisionsbericht oder Erfolgsrechnung/Bilanz</b>	Der Bericht einer unabhängigen Revisionsstelle oder die Erfolgsrechnung/Bilanz können Hinweise auf mögliche finanzielle Risiken enthalten. Sie legen die entsprechenden Dokumente vor und zeigen auf, wie Sie die Finanzergebnisse interpretieren und welche Massnahmen Sie treffen, z. B. im Bereich der Liquidität.
---	---

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Protokolle von internen Sitzungen zum Umgang mit Risiken und Chancen sowie Lernen aus Fehlern**

Sie belegen mit Protokollen von internen Sitzungen, dass Sie den Umgang mit Risiken und Chancen institutionalisiert haben und regelmässig in zuständigen Gremien bearbeiten. Anhand der Protokolle zeigen Sie auf, wie Ihre Institution die gemachten Fehler erkennt und in Zukunft vermeidet.

##### **Dokumentation des internen Kontrollsystems IKS**

Wenn in Ihrer Weiterbildungsinstitution ein internes Kontrollsystem IKS definiert ist, können Sie eine entsprechende Dokumentation vorweisen.



#### **KRITERIUM A6: DOKUMENTENLENKUNG UND DATENSCHUTZ**

(neues Kriterium gegenüber eduQua:2012)

##### **Erfolgsfaktor**

Die dokumentierte Information lenken, Daten schützen und sichern

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

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

##### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums A6 liegen auf einer organisatorischen Ebene. Die Verantwortlichen der Weiterbildungsinstitution lenken die Erstellung und Aufbewahrung der dokumentierten Informationen und gewährleisten den angemessenen Schutz der Daten vor Verlust und unerlaubtem Zugriff.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A3 Organisation**  
Die Institution legt ihre Organisationsstrukturen und Entscheidungssysteme fest und gewährleistet so die Sicherheit des Betriebs.
- **A4 Management der Unternehmensaktivitäten**  
Zur Steuerung und Sicherung der Unternehmensaktivitäten gehört ein bewusster Umgang mit der Sicherheit von Informationen sowie der Lenkung und dem Schutz von Daten.

- **A5 Umgang mit Risiken und Chancen**  
Der unerlaubte Zugriff auf sensible Daten und deren unrechtmässige Verwendung sowie der Verlust von bestehenden Daten und Know-how bilden für die Weiterbildungsinstitution ein grosses Risiko. Der Umgang mit Risiken und Chancen umfasst auch den Schutz von Information und Daten.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Die Weiterbildungsinstitution hat zweckmässige Verfahren und umfassende Massnahmen getroffen, um Informationen, Know-how und Daten vor unrechtmässigem Zugriff, Verlust und unwiderruflicher Vernichtung zu sichern.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - In der Weiterbildungsinstitution sind Mitarbeitende aus allen Bereichen und Standorten an der Erfassung, Aufbewahrung und Aktualisierung der dokumentierten Informationen beteiligt.
  - Der Umgang mit sensiblen Daten und der Persönlichkeitsschutz sind regelmässig ein Thema in Austauschgesprächen und bei der Einführung von neuen Mitarbeitenden.
  - Die Regeln für den Zugang zu den Daten, die die Teilnehmenden betreffen, sind den Teilnehmenden und dem Weiterbildungspersonal bekannt.
- **Wirksamkeit**
  - Die relevanten Dokumente und das notwendige Wissen für die Erfüllung der Norm sind auf aktuellem Stand.
  - Die Weiterbildungsangebote der Institution berücksichtigen die relevanten gesetzlichen Vorgaben und behördlichen Erlasse.
  - Die Beteiligten sind auf den Umgang und den Schutz von Informationen sowie auf die Vermeidung von möglichem Datenverlust vorbereitet und sensibilisiert.

## Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Leitlinien zur Dokumentation der Informationen und des notwendigen Wissens in der Weiterbildungsinstitution</b></p>	<p>Sie zeigen anhand von geeigneten Dokumenten auf, wie Sie das Informations- und Wissensmanagement in der Weiterbildungsinstitution geregelt und praktisch organisiert haben. Sie beschreiben die Leitlinien zur Erfassung, Aufbewahrung und Verfügbarkeit sowie zur Aktualisierung der dokumentierten Informationen für das Qualitätsmanagement. Weiter dokumentieren Sie die Leitlinien und Massnahmen für den Erwerb, die Aktualisierung und Aufrechterhaltung des notwendigen Wissens zur Einhaltung der übergeordneten Vorgaben, z. B. von relevanten rechtlichen Regelungen.</p> <p>Ein Qualitätshandbuch kann ein wirksames Instrument für die Organisation der dokumentierten Informationen zum Qualitätsmanagement sein. Sinnvoll sind Formen der digitalen Dokumentation nach einheitlichen Regeln (Erfassung, Aktualisierung, Aufbewahrung, Zugriff etc.).</p>
<p><b>Reglement zum Datenschutz und zur Einhaltung der Persönlichkeitsrechte</b></p>	<p>Sie zeigen mit Hilfe eines Reglements auf, wie Sie in den Weiterbildungsangeboten die Daten von Mitarbeitenden und Teilnehmenden schützen. Sie stützen sich dabei auf die rechtlichen Vorgaben, namentlich auf das Bundesgesetz zum Datenschutz. Das Reglement enthält Bestimmungen zum Zugang der Teilnehmenden zu den gesammelten, diese betreffenden Daten, insbesondere im Zusammenhang mit deren Lernleistungen.</p> <p>Weiter wird im Reglement geregelt, wie die Persönlichkeitsrechte der Teilnehmenden gewährleistet werden. Dabei geht es um Vorgaben zur Einhaltung der Vertraulichkeit, zu einem angemessenen Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung sowie zum Schutz vor physischen und psychischen Übergriffen.</p>
<p><b>Richtlinien zur Informations- und Datensicherheit</b></p>	<p>Sie legen Richtlinien zur Sicherheit der Informationen und der Datenablage vor. Diese zeigen auf, wie die Datensicherheit gewährleistet wird und mögliche Datenverluste aufgrund technischer Probleme verhindert werden. Die Vorgaben berücksichtigen auch den Schutz der Daten vor unberechtigten Zugriffen von intern und extern und beziehen die Information aller Mitarbeitenden in Bezug auf den sicheren Umgang mit Daten und Geräten mit ein.</p>

### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

#### **Informationsblatt zum Datenschutz für Teilnehmende**

Mit einem Informationsblatt oder einer anderen Form von Information zeigen Sie auf, wie Sie gegenüber den Teilnehmenden den Schutz ihrer persönlichen Daten und den Zugang zu den sie betreffenden Informationen transparent machen.

---

## PRINZIP B: QUALITÄTSMANAGEMENT

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

---

B1

### KRITERIUM B1: QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

(eduQua:2012 Standard 16)

#### **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.

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Das Kriterium B1 steht in engem Zusammenhang mit den Kriterien im Bereich Führung, insbesondere A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution, A2 Leitbild und andragogische Leitideen, A3 Organisation, A4 Management und Steuerung der Unternehmensaktivitäten, sowie mit dem Kriterium H1 Evaluation der Weiterbildungsangebote.

- Während sich die Kriterien A1 bis A4 auf die strategische Ausrichtung, die Organisationsstrukturen und die Steuerung der Weiterbildungsinstitution beziehen, zeigt B1 die Funktion und die wesentlichen Merkmale des Qualitätsmanagementsystems auf. Dieses fokussiert die Sicherstellung und Weiterentwicklung der Weiterbildungsangebote und der damit verbundenen Leistungen. Das Qualitätsmanagementsystem wird als wesentlicher Teil des Führungssystems verstanden.
- Während H1 die konkrete und regelmässige Auswertung von Weiterbildungsangeboten und -leistungen umfasst, beschreibt B1 die zentralen Elemente der Evaluation im Qualitätskreislauf und die Massnahmen der Weiterbildungsinstitution zur Qualitätsentwicklung für eine festgelegte Zeitperiode.

## Indikatoren

### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- Praxisumsetzung:  
In der Weiterbildungsinstitution werden für eine festgelegte Planungsperiode konkrete Qualitätsziele formuliert und Qualitätsprojekte implementiert.
- Institutionelle und kulturelle Einbindung:  
Der Aufbau des Qualitätsmanagementsystems in der Weiterbildungsinstitution und die eigene Rolle in der Umsetzung sind den Mitarbeitenden bekannt.
- Wirkung:  
Die Resultate aus umgesetzten Qualitätsprozessen oder Qualitätsprojekten sind anhand von konkreten Regelungen und Massnahmen sichtbar.

### Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Qualitätskonzept oder Darstellung des Qualitätsmanagementsystems</b></p>	<p>Mit dem Qualitätskonzept beschreiben Sie den Rahmen für die kontinuierliche Qualitätssicherung und -entwicklung Ihrer Weiterbildungsinstitution. Es ist auf die Qualitätssicherung und -entwicklung der Weiterbildungsangebote und der damit verbundenen Leistungen ausgerichtet. Sie stellen sicher, dass das Qualitätskonzept allen Mitarbeitenden zugänglich ist. Das Qualitätskonzept geht insbesondere auf folgende Punkte ein:</p> <p><b>Qualitätsverständnis der Weiterbildungsinstitution</b> Mit dem Qualitätsverständnis macht die Weiterbildungsinstitution nach innen und nach aussen erkennbar, wie wichtig ihr die kontinuierliche Sicherung und Weiterentwicklung von Weiterbildungsleistungen und den damit verbundenen Prozessen ist. Das Qualitätsverständnis orientiert sich am Leitbild der Organisation und bietet eine verbindliche Orientierung für alle Weiterbildungsleistungen und die damit verbundenen Aktivitäten.</p> <p><b>Qualitätsziele</b> Diese sind so formuliert, dass sie für alle beteiligten Gruppen verständlich und realisierbar sind. Die Qualitätsziele legen Schwerpunkte für die Qualitätsentwicklung fest und zeigen Potenziale für eine Profilierung der Organisation auf.</p> <p><b>Qualitätsregelkreis</b> Definition und Beschreibung eines oder mehrerer Qualitätsregelkreise, mit denen die Weiterbildungsinstitution die kontinuierliche Qualitätssicherung und -entwicklung sicherstellt. Der Qualitätsregelkreis beschreibt,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wie die Weiterbildungsinstitution Ziele festlegt,</li> <li>– wie sie Vorgehensweisen, Instrumente, Ressourcen, Qualitätsprojekte und Aktivitäten zur Zielerreichung definiert,</li> <li>– mit welchen Evaluationsverfahren die Zielerreichung überprüft werden und</li> <li>– wie Konsequenzen für die Weiterentwicklung abgeleitet werden.</li> </ul> <p><b>Organisation</b> Verfahren und Strukturen der Qualitätssicherung in der Weiterbildungsinstitution</p> <p><b>Verantwortlichkeiten</b> Klärung von Verantwortlichkeiten und Ansprechpersonen</p> <p>Anstelle eines Qualitätskonzeptes können Sie auch das Qualitätsmanagementsystem der Weiterbildungsinstitution darstellen und die wesentlichen Elemente erläutern.</p>

<p><b>Dokumentation eines umgesetzten und evaluierten Qualitätsprojektes</b></p>	<p>Mit mindestens einem dokumentierten Beispiel zeigen Sie auf, mit welchen spezifischen und systematischen Aktivitäten die gesetzten Qualitätsziele verfolgt, umgesetzt und überprüft wurden. Schildern Sie weiter, welche Konsequenzen für die Qualitätsentwicklung der Weiterbildungsinstitution abgeleitet wurden. Sie können zum Beispiel ein konkretes Qualitätsprojekt oder die aktuellen Qualitätsprozesse in einem bestimmten Bereich dokumentieren.</p>
<p><b>Vollständige Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien</b></p>	<p>Die Selbstevaluation ist ein zentrales Element im Qualitätsmanagement der Weiterbildungsinstitution. In einer daten- und erfahrungsgestützten Selbsteinschätzung der Qualität in den wesentlichen Bereichen überprüfen Sie entlang der 19 eduQua-Kriterien die vorgegebenen Anforderungen sowie die selbst gesetzten Ziele und Ansprüche. Daraus leiten Sie wo nötig konkrete Verbesserungsmaßnahmen ab.</p> <p>Zur Darstellung können Sie die eduQua-Vorlage nutzen oder ein eigenes Instrument verwenden. Die 19 eduQua-Kriterien müssen abgedeckt sein.</p> <p>Die Selbstevaluation ist von hohem Nutzen für die Weiterbildungsinstitution, wenn sie als Führungsinstrument genutzt und mit der Planung, Steuerung und Kontrolle der Unternehmensaktivitäten verknüpft wird. Deshalb wird die Selbstevaluation auch beim Kriterium A4, Management und Steuerung der Unternehmensaktivitäten, als Nachweis aufgeführt.</p>

**Alternativ: erforderliche Nachweise, falls ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem vorliegt**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Zertifikat und letzter Audit- bzw. Evaluationsbericht</b></p>	<p>Falls Ihre Weiterbildungsinstitution über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem verfügt, können Sie das Zertifikat und einen Audit- oder Evaluationsbericht dieses Systems einreichen. Dies gilt insbesondere für die Managementsysteme ISO 9001, ISO 21001 und IN-Qualis sowie für das Commitment to Excellence nach EFQM. Damit sind die beim Kriterium B1 verlangten Nachweise zum Qualitätskonzept bzw. zum QMS sowie zum Qualitätsprojekt abgedeckt.</p>
<p><b>Nachweis der Ausrichtung des eingesetzten Qualitätsmanagementsystems auf Weiterbildungsangebote</b></p>	<p>Zusätzlich ist ein Nachweis zur Ausrichtung des eingesetzten Qualitätsmanagementsystems auf die Weiterbildungsangebote einzureichen.</p> <p>Zeigen Sie konkret auf, inwiefern das QMS auf folgende Fragen eingeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was wird unternommen, um die Potenziale und Stärken aller an Weiterbildungsleistungen beteiligten Personen in Übereinstimmung mit dem Qualitätsverständnis zu fördern?</li> <li>- Was tut die Weiterbildungsinstitution dafür, dass alle an den Weiterbildungsleistungen beteiligten Mitarbeitenden sich in ihrer Arbeit am Qualitätsverständnis und den Qualitätszielen der Institution orientieren?</li> <li>- Welche spezifischen Qualitätsprojekte und Aktivitäten werden durchgeführt, um die definierten Qualitätsziele zu erreichen?</li> <li>- Welche Instrumente und Hilfsmittel werden hierzu zur Verfügung gestellt?</li> </ul>
<p><b>Vollständige Selbstevaluation zu den 19 eduQua-Kriterien</b></p>	<p>Siehe oben unter «erforderliche Nachweise»</p>

---

## 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

(eduQua:2012 Standard 13)

#### **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.

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Im Kriterium C1 werden die grundlegenden Anforderungen an das Weiterbildungspersonal der Institution festgelegt. Es liegt damit auf einer übergeordneten Ebene der Organisation.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A1 Kontext und Ziele der Weiterbildungsinstitution**  
Dieses Kriterium beinhaltet Überlegungen zum Bedarf an Weiterbildungspersonal.
- **A3 Organisation**  
Die Aufgaben und Funktionen aller Mitarbeitenden sollen in Funktions- und Rollenbeschreibungen definiert werden, daraus können Anforderungen an das Personal abgeleitet werden.
- **C2 Entwicklungsmassnahmen und Weiterbildung des Personals**  
Dieses Kriterium steht in engem Zusammenhang mit C1 und bezieht sich auf die Massnahmen der Weiterbildungsinstitution zur Weiterentwicklung der zentralen Qualifikationen bei den Ausbildenden und Lernbegleitenden.
- **H2 Feedback für Ausbildende und Lernbegleitende**  
Im Austausch mit den Teilnehmenden, Kolleginnen und Kollegen sowie den Weiterbildungsverantwortlichen werden

die grundlegenden Anforderungen an das Weiterbildungspersonal aufgegriffen.

## Indikatoren

### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- Praxisumsetzung
  - In der Weiterbildungsinstitution werden die fachlichen und erwachsenenbildnerischen Qualifikationen aller eingesetzten internen und externen Ausbildenden und Lernbegleitenden überprüft und dokumentiert.
  - Die Anforderungsprofile werden systematisch nachgeführt und sind aktuell.
- Institutionelle und kulturelle Einbindung
  - Das Handeln der Ausbildenden und Lernbegleitenden wird im Hinblick auf didaktische und persönliche Kompetenzen thematisiert, z. B. bei Hospitationen, Mitarbeitendengesprächen und in kollegialen Austauschgesprächen.
  - Ausbildende und Lernbegleitende ohne erwachsenenbildnerische Qualifikation reflektieren die didaktische Planung und die Durchführung von konkreten Lerneinheiten mit erfahrenen, qualifizierten Kolleginnen und Kollegen.
- Wirkung
  - Die Teilnehmenden zeigen in den Feedbacks an die Ausbildenden und Lernbegleitenden eine hohe Zufriedenheit mit deren Kompetenzen zur Gestaltung und Leitung von Lernsituationen.

### Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Anforderungsprofile an Weiterbildungspersonal</b>	Sie dokumentieren die Anforderungsprofile an das Weiterbildungspersonal in den verschiedenen Bereichen des Weiterbildungsangebotes. Sie weisen nach, dass in den jeweiligen Anforderungsprofilen die geforderten fachlichen und erwachsenenbildnerischen Anforderungen definiert und die entsprechenden Qualifikationen und Berufserfahrungen der Ausbildenden und Lernbegleitenden klar festgelegt sind.
<b>Liste aller internen und externen Ausbildenden und Lernbegleitenden mit Angaben zu Umfang und Form der Tätigkeit, fachlichen und erwachsenbildnerischen Qualifikationen sowie Beschäftigungsdauer</b>	Sie stellen das Tätigkeitsgebiet und die erworbenen Qualifikationen aller eingesetzten Ausbildenden und Lernbegleitenden in geeigneter Form dar. Unterteilen Sie die eingesetzten Weiterbildungspersonen nach dem Umfang des Pensums anhand der festgelegten Grenze von 150 Kontaktstunden pro Jahr. Die Kontaktstunden umfassen die analoge und digitale Lernzeit, in der die Ausbildenden und Lernbegleitenden synchron Teilnehmende beim Lernen begleiten. Geben Sie weiter die Personen mit deren erwachsenenbildnerischen Qualifikationen an, welche das (noch) nicht qualifizierte Weiterbildungspersonal begleiten. Siehe dazu die folgenden Erläuterungen zur Anforderung «SVEB-Zertifikat oder analog».

## ERLÄUTERUNGEN ZUR BEURTEILUNG DER ERFÜLLUNG VON MINDESTANFORDERUNGEN

### **Was heisst «SVEB-Zertifikat oder analog»?**

Ausbildende und Lernbegleitende mit mehr als 150 Kontaktlernstunden pro Jahr müssen ein SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter oder Praxisausbilderin, Praxisausbilder vorweisen. Die Kontaktlernzeit umfasst die Lernstunden der Teilnehmenden, die in einer Präsenzveranstaltung oder online direkt und synchron von Ausbildenden und Lernbegleitenden begleitet werden. Konkret muss die vorgegebene Qualifikation bei der ersten Rezertifizierung von mindestens 80% des Weiterbildungspersonals erfüllt werden.

Diese Anforderung kann von erfahrenen Ausbildungspersonen auch mit einer analogen, d. h. vergleichbaren Aus- und Weiterbildung erfüllt werden:

- In den besuchten Aus- und Weiterbildungen wurden Kompetenzen erworben, die vergleichbar zu denjenigen im Modul «Lernveranstaltungen mit Erwachsenen durchführen» mit SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter bzw. im Modul Praxisausbilderin, Praxisausbilder «Lernbegleitungen mit Einzelpersonen durchführen» sind. Besuchte Aus- und Weiterbildungen im Bereich Bildung müssen sich zumindest zu einem relevanten Teil auf das Lernen und Lehren mit Erwachsenen beziehen.
- Die Betreffenden müssen eine Ausbildungspraxis von mindestens 150 Stunden verteilt über mindestens zwei Jahre vorweisen.

Die entsprechenden Angaben führen Sie beim Nachweis «Liste der Ausbildenden und Lernbegleitenden» auf.

Die Einhaltung der Anforderungen beim Kriterium C1 werden wie bei allen anderen Kriterien von den zuständigen Auditorinnen und Auditoren der Zertifizierungsstellen überprüft.

### **Formulare Analogbewertung SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter und Praxisausbilderin, Praxisausbilder**

Zum Nachweis einer analogen Qualifikation können Sie auch das Formular «Analogbewertung SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter» oder «Analogbewertung SVEB-Zertifikat Praxisausbilderin, Praxisausbilder» verwenden. Bei diesem Verfahren bezeugt eine vorgesetzte Person die analoge Qualifikation einer Ausbildungsperson anhand des Besuches einer Unterrichts- oder Lernsituation, die nach didaktischen Kriterien beurteilt wird. Weiter muss der Erwerb der beim SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter bzw. Praxisausbilderin, Praxisausbilder vorgegebenen Kompetenzen oder Lerninhalte in den besuchten Aus- und Weiterbildungen bestätigt werden.

Auf der [eduQua-Website](#) finden Sie die Formulare zur Analogbewertung.

(eduQua:2012:Standard 14)

### **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.

### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Das Kriterium C2 beinhaltet die Vorgaben für die Massnahmen der Weiterbildungsinstitution im Bereich Entwicklung und Weiterbildung der internen und externen Ausbildenden. Es liegt auf einer übergeordneten Ebene der Organisation.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A1 Kontext und Strategie der Weiterbildungsinstitution**  
Dieses Kriterium beinhaltet Überlegungen zum Bedarf an Weiterbildungspersonal.
- **A3 Organisation**  
Die Aufgaben und Funktionen aller Mitarbeitenden sollen in Funktions- und Rollenbeschreibungen definiert werden, daraus können Anforderungen an das Personal abgeleitet werden.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - In der Weiterbildungsinstitution werden die individuellen Weiterbildungsbedürfnisse der internen und externen Ausbildenden und Lernbegleitenden mit geeigneten Instrumenten erhoben.
  - Der erkannte Bedarf an Weiterbildung wird mit geeigneten Massnahmen aufgenommen und weitgehend abgedeckt.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - In der Weiterbildungsinstitution werden regelmässig Gefässe für einen gezielten Austausch von Erfahrungen und Wissen angeboten.
  - Ausbildende und Lernbegleitende sind an der Planung und Gestaltung der Entwicklungsmassnahmen beteiligt.

– Wirkung

- Aufgrund von Entwicklungsmaßnahmen können Auszubildende und Lernbegleitende ihre didaktischen und persönlichen Kompetenzen nachvollziehbar erweitern und ihr Handeln in konkreten Lernsituationen bewusst und sicher gestalten.

**Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Internes Aus- und Weiterbildungskonzept oder konkrete Planung von Weiterbildungen oder Austauschgefässen für das Personal</b></p>	<p>Sie zeigen auf, wie Ihre Institution das Weiterbildungspersonal im fachlichen, didaktischen und persönlichen Bereich fördert. Als Nachweis erbringen Sie ein internes Aus- und Weiterbildungskonzept. Dieses beschreibt, in welcher Form die Weiterbildung erfolgt, z. B. in Bezug auf Ziele, Planung, Gefässe, Kostenbeteiligung, Austausch/ Nutzung neuer Erkenntnisse im Team.</p> <p>Anstelle eines Aus- und Weiterbildungskonzepts können Sie anhand einer konkreten Planung von internen Weiterbildungen für einen bestimmten Zeitraum aufzeigen, wie Sie das Kriterium C2 erfüllen. In einer konkreten Planung ist ersichtlich, welche Angebote und Austauschgefässe für welche Zielgruppen geplant wurden. Solche Gefässe können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– interne Weiterbildungsveranstaltung mit internen oder externen Auszubildenden und Lernbegleitenden</li> <li>– Intervention</li> <li>– Supervision</li> <li>– kollegiale Beratungen</li> <li>– Teamanlässe mit Weiterbildungsinhalten</li> </ul> <p>etc.</p>
<p><b>Auflistung der besuchten internen und externen, fachspezifischen und erwachsenenbildungsrelevanten Weiterbildungen durch Auszubildende und Lernbegleitende der letzten zwölf Monate</b></p>	<p>In der Auflistung weisen Sie nach, wer, wann, welche internen und externen Weiterbildung(en) besucht hat. Extern bedeutet ausserhalb der eigenen Weiterbildungsinstitution. Die Veranstaltungen müssen in einem direkten Zusammenhang mit der Weiterbildungstätigkeit stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– fachspezifische Kurse</li> <li>– methodisch-didaktische Weiterbildungen</li> <li>– Beratungs- und Kommunikationskurse</li> <li>– besuchte Kongresse, Tagungen, Fachvorträge</li> <li>– Super- oder Interventionsgruppen</li> </ul> <p>etc.</p> <p>Der Zeitraum umfasst die letzten zwölf Monate.</p>

WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

**Definierte Verfahren oder Instrumente zur Erfassung von Bedarf und Bedürfnissen für die Weiterbildung**

Sie stellen dar, mit welchen Instrumenten der institutionelle Bedarf und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden in Bezug auf die Weiterentwicklung erfasst werden. Dies kann mit strukturierten Verfahren (Fragebogen, Befragungen, Moderationen, Themensammlung in Teams etc.) oder im Rahmen von Mitarbeitendengesprächen MAG (MAG-Konzept, MAG-Gesprächsbogen, MAG-Gesprächsprotokoll) erfolgen. Es soll ersichtlich sein, dass Sie den Bedarf und die Bedürfnisse geplant und gezielt erfassen.

**Protokolle von internen Betreuungsaktivitäten und Austauschgefässe**

Mit ausgewählten Programmen oder Protokollen von konkreten Anlässen zeigen Sie auf, dass die internen Austauschgefässe und Betreuungsaktivitäten stattgefunden haben, welche Themen dabei wichtig waren und welche Folgerungen gezogen wurden. Beispiele von Austauschgefässen:

- Didaktische Konferenzen/Sitzungen pro Angebot
- Intervention
- Supervision

- kollegiale Beratung
- interne Weiterbildungen

Interne Betreuungsaktivitäten können zum Beispiel Besuche, Begleitungen oder Hospitationen von Auszubildenden und Lernbegleitenden in ihren Lernangeboten sein.

Beispiele für den Nachweis:

- Zusammenfassung der Themen aus der Intervention
- Beschreibung der Gefässe «kollegiale Beratung» oder «Intervision»
- Protokoll einer Hospitation

---

## 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

(eduQua:2012 Standards 1, 2)

#### **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.

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums D1 liegen auf einer konzeptionellen Ebene: Ein Weiterbildungsangebot wird entwickelt, positioniert, begründet und die Ausrichtung wird festgelegt.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- D2 Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote  
Aufgrund der definierten Ausrichtung, d. h. der Bestimmung der Zielgruppen und der angestrebten Kompetenzen oder Zielsetzungen des Weiterbildungsangebots (D1), kann in der didak-

tischen Konzeption die geeignete Struktur und die didaktische Gestaltung entwickelt werden (D2). Die verschiedenen Elemente werden in der Regel in einem Weiterbildungskonzept festgehalten.

– **E1 Information**

Die Ausrichtung von Weiterbildungsangeboten zeigt sich in der Beschreibung, die in Form von Ausschreibungen und anderen öffentlich zugänglichen Informationsgefässen erfolgt.

– **E2 Teilnehmendenauswahl**

Die festgelegten Voraussetzungen und die Auswahl der Teilnehmenden sind wesentliche Merkmale, an denen sich die Ausrichtung des Weiterbildungsangebots zeigt.

**Indikatoren**

**Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

– **Praxisumsetzung**

Die Institution entwickelt ihre Weiterbildungsangebote aufgrund von konkreten Daten aus Umfeld- und/oder Marktanalysen.

– **Institutionelle und kulturelle Einbindung**

In der Weiterbildungsinstitution findet ein regelmässiger Austausch mit internen und externen Beteiligten über den aktuellen Weiterbildungsbedarf der Zielgruppen statt.

– **Wirkung**

Die angestrebten Kompetenzen und die generelle Zielsetzung von Weiterbildungsangeboten stützen sich nachvollziehbar auf die Bedarfsanalyse ab.

**Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Konzepte von Weiterbildungsangeboten</b></p>	<p>Sie stellen anhand von konkreten Beispielen dar, nach welchen konzeptionellen Vorgaben das Weiterbildungsangebot durchgeführt werden soll.</p> <p>Elemente eines Weiterbildungskonzepts können die folgenden Aspekte sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Darstellung der Ausgangssituation oder des Auftrags</li> <li>– Rahmenbedingungen und Vorgaben (Kontext)</li> <li>– Analyse des Marktumfelds</li> <li>– Analyse von Bedarf und Teilnehmenden-Bedürfnissen</li> <li>– Globale Zielsetzung des Weiterbildungsangebotes</li> <li>– Kompetenzen- und Ressourcenprofil</li> <li>– Didaktische Konzeption mit Begründung und Bezug zum Fachgebiet oder Berufsfeld</li> <li>– Überlegung zu Transfer und Überprüfung der Lernergebnisse</li> <li>– Hinweise zur Kurskalkulation</li> <li>– Positionierung und Kommunikation des Weiterbildungsangebotes</li> <li>– Bezug zu Qualitätssicherungssystemen und -massnahmen der Weiterbildungsinstitution</li> </ul> <p>Diese Auflistung ist nicht abschliessend. Sie muss auch nicht in allen Punkten nachgewiesen werden.</p>

<b>Vorgehen oder Instrumente zur Ermittlung von Bedarf und Bedürfnissen der Zielgruppen</b>	<p>Sie zeigen auf, wie Sie bei einem konkreten Weiterbildungsangebot den Bedarf und die Bedürfnisse der Zielgruppen ermittelt haben und wie Sie die Ergebnisse der Analyse im Konzept des Angebotes berücksichtigen. Beschreiben Sie folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgehen zur Erfassung des Bedarfs und der Bedürfnisse</li> <li>- Eingesetzte Instrumente</li> <li>- Resultate und Erkenntnisse</li> <li>- Folgerungen für die Konzeption des Angebotes</li> </ul>
---	---

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Kompetenz- und Ressourcenmodell oder institutionelle Leitlinien zu Kompetenzen oder Zielen**

Bei diesem Nachweis stellen Sie dar, welche Vorgaben zur Definition von Kompetenzen und Zielen an Ihrer Institution bestehen oder nach welchem Modell Sie die Kompetenzen und Ziele eines Angebotes festlegen und strukturieren. Beispiele für Modelle:

- Kompetenzen-Ressourcen-Modell (KoRe)
- Handlungskompetenz-Modell (HK-Modell)
- Triplex-Modell

##### **Beispiel eines Kompetenz- und Ressourcenprofils**

Sie zeigen anhand eines Beispiels auf, wie Sie in Ihrer Institution Weiterbildungsangebote auf zu erreichende Kompetenzen und Ressourcen ausrichten. Das kann durch die Darstellung der zu erreichenden Kompetenzen und der Ressourcen im Sinne von Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten bei einem bestimmten Weiterbildungsangebot erfolgen.

D2

#### **KRITERIUM D2: DIDAKTISCHE KONZEPTION DER WEITERBILDUNGSANGEBOTE**

(eduQua:2012 Standards 3, 4)

##### **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.

##### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

In diesem Kriterium sind die wesentlichen Vorgaben für die Erarbeitung des didaktischen Designs von Weiterbildungsangeboten formuliert.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- D1 Entwicklung und Ausrichtung der Weiterbildungsangebote  
Die konzeptionellen Entscheidungen zu den Zielgruppen, zur Form und zur Ausrichtung (D1) bilden die Grundlage für

- die didaktische Konzeption des Weiterbildungsangebots.
- **F1 Lerninfrastruktur und Lernumgebung**  
Das Umfeld, in dem Lernen stattfindet, kann sich verändern. Es ist ein wesentliches Merkmal der didaktischen Konzeption eines Weiterbildungsangebots, die Lerninfrastruktur zu berücksichtigen und eine förderliche Lernumgebung zu bestimmen.
  - **G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen**  
Im Rahmen der didaktischen Konzeption (D2) geht es um grundlegende, konzeptionelle Vorgaben zur didaktischen Gestaltung des Weiterbildungsangebots. Diese können in Form einer Übersichtsplanung oder Grobplanung dargestellt werden. Das Kriterium G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen bezieht sich auf die Ebene der Umsetzung. Ausgehend von den konzeptionellen Vorgaben wird eine Feinplanung zu einzelnen Teilen aus dem Weiterbildungsangebot erstellt.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**  
Die festgelegten Lerngefäße, Lern-Settings und Überprüfungsformen in Weiterbildungskonzepten stützen sich nachvollziehbar auf die andragogischen Leitideen der Weiterbildungsinstitution ab.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**  
Die konzeptionellen Vorgaben zur didaktischen Gestaltung der Weiterbildungsangebote werden regelmässig überprüft und weiterentwickelt.
- **Wirkung**  
Anhand der periodischen Evaluation der didaktischen Konzeption von Weiterbildungsangeboten wird sichtbar, ob die ausgewählten Lerngefäße, Lern-Settings und Überprüfungsformen geeignet sind, um die angestrebten Kompetenzen zu entwickeln. Nötige konzeptionelle Anpassungen werden vorgenommen.

## Erforderliche Nachweise und Hinweise zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<p><b>Konzepte von Weiterbildungsangeboten</b></p>	<p>Sie reichen Konzepte von Weiterbildungsangeboten ein und belegen damit, dass Sie diese auf grundlegenden, klärenden und verbindlichen Dokumenten abstützen. Als Teil des Weiterbildungskonzeptes zeigen Sie die konzeptionellen Vorgaben zur didaktischen Gestaltung des Angebotes auf. Bei der didaktischen Konzeption werden im Wesentlichen folgende Elemente festgelegt und begründet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Übersicht zu Struktur und Lerngefässen oder Grobplanung des Angebotes</li> <li>– Auswahl der Lerninhalte</li> <li>– Wesentliche Lern-Settings und Lernarrangements</li> <li>– formative und/oder summative Formen zur Beurteilung der Lernfortschritte</li> <li>– didaktische Grundidee für die Gestaltung</li> </ul> <p>Die Vorgaben auf Konzeptebene lassen einen Spielraum für die konkrete Feinplanung und Umsetzung der Lerneinheiten, die zum Weiterbildungsangebot gehören.</p>
<p><b>Spezifische didaktische Leitlinien für die Lerngefässe und Lern-Settings in bestimmten Angebotsbereichen</b></p>	<p>Mit diesem Nachweis dokumentieren Sie spezifische Leitlinien zur didaktischen Gestaltung und insbesondere zur Wahl der passenden Lerngefässe, Lern-Settings und Lernmaterialien in einem bestimmten Angebotsbereich Ihrer Weiterbildungsinstitution. Begründen Sie – z.B. mit fachdidaktischen Überlegungen –, inwiefern die Lerngefässe und Lernformen für die Erreichung der Kompetenzen und Ziele oder die Bearbeitung der Inhalte in diesem Angebot oder Bereich besonders geeignet und passend sind. In den Leitlinien können Sie auch Eckpunkte zur Form und zum Einsatz der geeigneten didaktischen Settings darstellen.</p>

### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

#### **Richtlinien für die Formen zur Überprüfung des Lernerfolgs oder Prüfungskonzept**

Stellen Sie dar, welche Vorgaben in Ihrer Weiterbildungsinstitution für die formativen und summativen Formen zur Überprüfung der Lernfortschritte gültig sind, z. B. in einem bestimmten Angebotsbereich.

Diese können folgende Elemente enthalten:

- Prinzipien zur Gestaltung der Überprüfungsformen
- Möglichkeiten der Selbst- und Fremdeinschätzung
- Ausrichtung, Norm der Beurteilung
- Formen und Instrumente
- Dokumentation
- Einsichtsrecht der Teilnehmenden

Zeigen Sie Ihre Vorgaben an einem Beispiel auf. Bei einem abschlussorientierten Angebot können Sie auch ein Prüfungskonzept einreichen.

---

## PRINZIP E: INFORMATION

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

---

E1

### KRITERIUM E1: INFORMATION

(eduQua:2012 Standards 6 und 7)

#### **Erfolgsfaktor**

Kundinnen und Kunden transparent informieren

#### **Ziele des Kriteriums**

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

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums E1 fördern die Transparenz von Angeboten, geschäftlichen Bedingungen und Verbindlichkeiten gegenüber Kundinnen und Kunden. Diese erhalten die Möglichkeit, Fragen zu klären, und erlangen Grundlagen für ihre Planung.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A2 Leitbild und andragogische Leitideen**  
Das Leitbild der Weiterbildungsinstitution schafft Klarheit über ihre Ausrichtung nach innen und aussen und über ihr Selbstverständnis. Die Weiterbildungsinstitution kommuniziert dieses intern und gegenüber den Stakeholdern.
- **E2 Teilnehmendenauswahl**  
Alle Interessierten erhalten klare, eindeutige und vollständige Informationen über die Zielgruppe, Ausrichtung, Voraussetzungen, Beratungsangebote, den Umgang mit individuellen Voraussetzungen, Lernziele und Angebote.

#### **Indikatoren**

##### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**  
Weiterbildungsangebote, allgemeine und spezifische Geschäftsbedingungen und Angaben zu Zielgruppe, Ausrichtung, Voraussetzungen, Beratungsangeboten sowie andere

angebotsrelevante Angaben sind auf mehreren geeigneten Informationskanälen leicht und transparent zugänglich.

- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**  
Die Informationen zu den Weiterbildungsangeboten und die Werbung orientieren sich an übergeordneten Dokumenten wie z. B. Leitbild, Weiterbildungskonzept. Es besteht eine festgelegte Vorgehensweise, die Informationsinhalte und -kanäle definiert.
- **Wirksamkeit**  
Die Teilnehmenden bewerten die Informationen der Weiterbildungsinstitution als transparent und vollständig. Es kommt zu wenigen Abbrüchen infolge Unzufriedenheit mit den Informationen.

### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Übersicht über die Angebote der Weiterbildungsinstitution</b>	Sie stellen alle Weiterbildungsangebote übersichtlich und transparent dar.
<b>Beispiele von Ausschreibungen für Weiterbildungsangebote</b>	Sie legen einige Beispiele von Ausschreibungen für Weiterbildungsangebote vor. Die Ausschreibungen beschreiben transparent die Inhalte und Formen der Angebote sowie die entsprechenden Vertragsbedingungen.
<b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b>	Sie legen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, die sämtliche wichtigen Anforderungen, Vorgaben und Vereinbarungen zwischen Ihrer Weiterbildungsinstitution und den Kundinnen und Kunden regeln.
<b>Beschreibung des Anmeldeverfahrens bei abschlussbezogenen Angeboten</b>	Sie zeigen bei ausgewählten Angeboten auf, wie das Anmeldeverfahren abläuft. Das Anmeldeverfahren insbesondere bei abschlussbezogenen Angeboten ist mit den geforderten Voraussetzungen sowie mit dem Vertragsabschluss verbunden und deshalb von grosser Wichtigkeit.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Leitbild und Beschreibung der andragogischen Leitideen**

Mit Hilfe des Leitbilds zeigen Sie auf, wie sich die Weiterbildungsinstitution positioniert und welchen Werten und Ideen diese folgt. Die Ausschreibungen stimmen mit dem Leitbild und den andragogischen Leitideen überein.

(eduQua:2012 Standard 8)

### **Erfolgsfaktor**

Passung der Teilnehmenden-Voraussetzungen zu den Weiterbildungsangeboten ermöglichen

### **Ziele des Kriteriums**

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

### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums E2 umfassen einerseits hohe Ansprüche an die Kommunikation von Angeboten und damit zusammenhängenden Vorgaben. Andererseits betonen sie den Anspruch, dass Weiterbildungsangebote auf die Teilnehmenden ausgerichtet sind.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A2 Leitbild und andragogische Leitideen**  
Das Leitbild der Weiterbildungsinstitution schafft ein Verständnis für ihre Ausrichtung und ihr Selbstverständnis. Die Weiterbildungsinstitution kommuniziert dieses gegen innen und aussen. Andragogische Leitideen sind für das Zielpublikum bedeutungsvoll.
- **E1 Information**  
Die Kommunikation von Weiterbildungsangeboten und Geschäftsbedingungen beeinflussen die zukünftigen Teilnehmenden bei ihrer Entscheidung für oder gegen ein Angebot. Je umfassender die Informationen sind, desto klarer ist das Bild, das sich Interessierte von einem Weiterbildungsangebot machen können. Die Teilnehmenden und die Anbietenden können aufgrund transparenter Bedingungen eine gegenseitige Passung erkennen.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Die Teilnehmenden entsprechen weitgehend der Zielgruppe der Weiterbildungsangebote.
  - In den Ausschreibungen von Weiterbildungsangeboten wird klar, eindeutig und verständlich dargestellt, welche Voraussetzungen Teilnehmende zu erfüllen haben.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Das Beratungsangebot der Weiterbildungsinstitution

ist darauf ausgerichtet, zukünftigen Teilnehmenden in der Weiterbildungsinstitution eine optimale und passende Weiterbildung vorzuschlagen.

- Aufnahmen sind nach Möglichkeit «sur Dossier» möglich, wofür klare und transparente Bedingungen bestehen.
- **Wirksamkeit**
  - Die Abbruchquote aufgrund von fehlender Passung ist tief.

### **Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Profil der Kundinnen und Kunden der Weiterbildungsinstitution oder nach Angebotsbereichen</b>	Sie zeigen auf, welche Personen zu Ihren Zielgruppen gehören, über welche typischen Merkmale diese verfügen und welche Voraussetzungen sie zu erfüllen haben, damit sie Ihre Weiterbildungsangebote sinnvoll nutzen können.
<b>Konzepte zu Weiterbildungsangeboten</b>	In den Konzepten zu Weiterbildungsangeboten ist die Zielgruppe beschrieben. Sie zeigen an Beispielen auf, welche Zielgruppe mit welchem Weiterbildungsangebot angesprochen wird.
<b>Dokumentation von eingesetzten Auswahlverfahren und Formen der Einstufung</b>	Sie zeigen auf, welche Verfahren Sie für die Auswahl von Teilnehmenden durchführen und welche Kriterien für eine allfällige Einstufung einbezogen werden.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Richtlinien zur Beratung von Interessentinnen und Interessenten**

Sie dokumentieren Richtlinien oder Standards für die Beratung von Interessentinnen und Interessenten, z. B. in einem bestimmten Angebot, und schildern Ihre Überlegungen für erfolgreiche Beratungsgespräche zur Auswahl und Nutzung von passenden Angeboten.

##### **Ausschreibungen**

Die Ausschreibungen zeigen klar, eindeutig und verständlich, was von den Teilnehmenden erwartet wird und welche Bildungsleistungen sie in Anspruch nehmen können.

---



## PRINZIP F: LERNINFRASTRUKTUR UND LERNUMGEBUNG

Lerninfrastruktur und Lernumgebungen, die das Lernen wirksam unterstützen

---

F1

### KRITERIUM F1: LERNINFRASTRUKTUR UND LERNUMGEBUNG

(eduQua:2012 Standard 20)

#### **Erfolgsfaktor**

Geeignete Infrastruktur bereitstellen, Lernumgebung förderlich gestalten

#### **Ziele des Kriteriums**

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

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Das Kriterium F1 ist für die Gestaltung und Umsetzung von Weiterbildungsmassnahmen zentral.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **D2 Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote**  
Die Infrastruktur und Lernumgebung setzen für die didaktische Konzeption von Weiterbildungsangeboten einen Rahmen. Je vielfältiger Infrastruktur genutzt und Lernumgebung gestaltet werden können, desto mehr Möglichkeiten bestehen in der didaktischen Konzeption von Weiterbildungsangeboten.
- **G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen**  
Die Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen umfasst auch die vorhandene Infrastruktur. Diese muss in die Planung einbezogen werden und rechtzeitig zur Verfügung stehen.
- **G2 Methodische Umsetzung von Lerneinheiten**  
Die vorhandene Lerninfrastruktur und die Lernumgebung beeinflussen den Einsatz von Medien und die Methodenwahl. Eine geeignete Lerninfrastruktur ist insbesondere für technologiebasierte Lern-Settings zentral.

## Indikatoren

### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- Praxisumsetzung
  - Die vorhandene Lerninfrastruktur kann für die Lernprozesse und die Gestaltung einer wirkungsvollen Lernumgebung genutzt werden.
  - Die vorhandene Lerninfrastruktur erfüllt die angebotsspezifischen Anforderungen sowie die gesetzlichen Vorgaben zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz.
- Institutionelle und kulturelle Einbindung
  - Die Lerninfrastruktur und die Lernumgebung erfüllen den Bedarf der Auszubildenden, welcher regelmässig überprüft wird.
- Wirksamkeit
  - Die Lerninfrastruktur und die Lernumgebung tragen zum Lernerfolg und zur Zufriedenheit von Teilnehmenden bei.
  - Auszubildende und Lernbegleitende sind mit den infrastrukturellen Möglichkeiten zufrieden und nutzen sie aktiv für die Gestaltung der Lernumgebung und der Lernprozesse.
  - Die eingesetzte Lerninfrastruktur ist gewartet und einsatzfähig.

### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Richtlinien zu Unterrichts- und Lernräumen und Lerninfrastruktur</b>	Sie beschreiben die allgemeinen Vorgaben, welche die physischen bzw. analogen und digitalen Unterrichts- und Lernräume sowie die Lerninfrastruktur erfüllen müssen.
<b>Weiterbildungskonzepte</b>	Sie zeigen in Ihren Weiterbildungskonzepten auf, welche Anforderungen an die Infrastruktur im jeweiligen Angebot bestehen und wie die Infrastruktur zur Gestaltung von Lernumgebungen genutzt wird.
<b>Sicherheitsdispositionen</b>	Sie zeigen auf, wie Sie die Sicherheit der Teilnehmenden und Auszubildenden und Lernbegleitenden sowie der Infrastruktur gewährleisten und Sicherheitsaspekte einhalten.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Spezifische Leitlinien zu Auswahl und Einsatz von technologiebasierten Lernumgebungen**

Sie legen Leitlinien vor, welche die Auswahl und den Einsatz von technologiebasierten Hilfs- und Ausbildungsmitteln regeln.

---

## 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

(eduQua:2012 Standard 9)

#### **Erfolgsfaktor**

Lernprozesse didaktisch planen

#### **Ziele des Kriteriums**

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

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums G1 legen fest, dass Lerneinheiten und Lernsituationen geplant werden und didaktische Überlegungen und Orientierungen in die Planung einfließen.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit den folgenden Kriterien:

- **G2 Methodische Umsetzung von Lerneinheiten**  
Die Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen ist zwingend mit einem überlegten und auf die Lerninhalte oder die zu erreichenden Kompetenzen abgestimmten Einsatz von erwachsenengerechten Methoden sowie lernwirksamen Medien verbunden.
- **D2 Didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote**  
Im Rahmen der didaktischen Konzeption (D2) geht es um grundlegende, konzeptionelle Vorgaben zur didaktischen Gestaltung des Weiterbildungsangebots. Diese können in Form einer Übersichtsplanung oder Grobplanung dargestellt werden. Das Kriterium G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen bezieht sich auf die Ebene der Umsetzung. Ausgehend von den konzeptionellen Vorgaben wird eine Feinplanung zu einzelnen Teilen aus dem Weiterbildungsangebot erstellt.
- **F1 Lerninfrastruktur und Lernumgebung**  
Das Umfeld, in dem Lernen stattfindet, kann sich verändern.

Es ist ein wesentliches Merkmal der Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen, die Lerninfrastruktur und Lernumgebung zu berücksichtigen.

### Indikatoren

#### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- Praxisumsetzung
  - Lerneinheiten und Lernsituationen sind nachvollziehbar geplant.
  - Die Planung sieht teilnehmendenorientierte Lernprozesse vor.
- Institutionelle und kulturelle Einbindung
  - Die Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen berücksichtigt didaktische Vorgaben und Grundsätze der Weiterbildungsinstitution.
- Wirksamkeit
  - Die Lerneinheiten und Lernsituationen werden in der Praxis nach definierten didaktischen Kriterien geplant.

#### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Beispiele von Planungen von Lerneinheiten und Lernsituationen</b>	Sie legen mehrere Planungsdokumente vor, die aufzeigen, wie die Lerneinheiten und Lernsituationen durchgeführt werden sollen. Darin ist ersichtlich, wie didaktische Vorgaben umgesetzt werden. Die Dokumente zur Feinplanung können einzelne oder mehrere Lerneinheiten umfassen.
<b>Didaktische Leitlinien für die Planungsinstrumente</b>	Sie dokumentieren die Vorgaben, Leitlinien und Vorlagen Ihrer Institution zur didaktischen Feinplanung und Durchführung von Weiterbildungssequenzen oder Lerneinheiten.

G2

#### KRITERIUM G2: METHODISCHE UMSETZUNG VON LERNEINHEITEN

(eduQua:2012 Standards 10, 11 und 12)

#### 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.

## Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums

Die Anforderungen des Kriteriums G2 liegen auf einer ausbildungspraktischen Ebene: In Ausbildungssequenzen werden konkrete Methoden und Medien lernprozessorientiert und lernwirksam eingesetzt.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **G1 Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen**  
Die Planung von Lerneinheiten und Lernsituationen ist zwingend mit einem überlegten und auf die Lerninhalte oder zu erreichenden Kompetenzen abgestimmten Einsatz von erwachsenengerechten Methoden sowie lernwirksamen Medien verbunden.
- **F1 Lerninfrastruktur und Lernumgebung**  
Das Umfeld, in dem Lernen stattfindet, kann sich verändern. Eingesetzte Methoden und Medien sind häufig von der vorhandenen Infrastruktur und Lernumgebung abhängig.

## Indikatoren

### Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?

- **Praxisumsetzung**
  - Die Teilnehmenden nutzen die angewendeten Lernmethoden für eigenständiges, aktives und differenziertes Lernen.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Die angewendeten Lernmethoden, Medien und Lernmaterialien erfüllen die Vorgaben der Weiterbildungsinstitution in Bezug auf Didaktik und Praxistransfer.
- **Wirksamkeit**
  - Die eingesetzten Lernmethoden, Medien und Lernmaterialien sind auf die Voraussetzungen der Teilnehmenden ausgerichtet und unterstützen einen Transfer aus der Praxis und in die Praxis.

## Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Beispiele von konkreten Lernformen und -methoden, Selbstlernaufgaben, Lernmedien sowie von Methoden für den Lerntransfer und die Überprüfung des Lernerfolgs</b>	Sie zeigen anhand konkreter Beispiele aus der Ausbildungspraxis auf, wie Methoden, Lernmedien und Lernmaterialien in Ihrer Weiterbildungsinstitution gemeinsames, selbständiges und differenziertes Lernen sowie den Transfer aus der Praxis und in die Praxis fördern. Sie stellen Methoden und Instrumente vor, mit denen der Lernerfolg überprüft wird.
<b>Leitlinien zur Entwicklung und zum Einsatz von technologiebasierten Medien</b>	Sie zeigen auf, wie technologiebasierte Medien in Ihrer Weiterbildungsinstitution entwickelt und lernwirksam eingesetzt werden. Mögliche Aspekte können dabei Überlegungen zu synchronen und asynchronen, zu flexiblen und vereinbarten Settings sowie zu Formen der Kommunikation in digital gestützten Lernformen sein. Stellen Sie weiter dar, wie Sie in der Weiterbildungsinstitution die personellen und technologischen Ressourcen sicherstellen und wie die Teilnehmenden in die technologiebasierten Methoden und Medien eingeführt werden.

### Planungen von Weiterbildungssequenzen und Lernsituationen

Sie legen Planungsdokumente vor, die aufzeigen, welche Medien und Lernmaterialien in Lerneinheiten und Lernsituationen eingesetzt werden.



## 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



### KRITERIUM H1: EVALUATION DER WEITERBILDUNGSANGEBOTE

(eduQua:2012 Standard 5)

#### **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.

#### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums H1 liegen im Nachweis einer stetigen und systematischen Weiterentwicklung der Weiterbildungsangebote. Ziel der Evaluation ist eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität im Sinne der institutionellen Ziele und andragogischen Leitideen der Weiterbildungsinstitution. Es ist möglich, für eine Evaluationsperiode Schwerpunkte zu setzen.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **A2 Leitbild und andragogische Leitideen**  
Die Evaluation der Weiterbildungsangebote orientiert sich an den definierten Werten und Leitlinien der Weiterbildungsinstitution.
- **A4 Management der Unternehmensaktivitäten**  
Ergebnisse aus der Evaluation der Weiterbildungsangebote fließen bei der Selbstevaluation und bei der Überprüfung der Leistungen der Institution ein. Umgekehrt sind Resultate aus der Kontrolle der Aktivitäten bei der Evaluation zu berücksichtigen.
- **B1 Qualitätsmanagementsystem**  
Die Evaluation von Weiterbildungsangeboten ist ein grundlegendes Element des Qualitätsmanagementsystems der Weiterbildungsinstitution. Mit der Evaluation wird die Umsetzung der Qualitätsziele in den Weiterbildungsangeboten überprüft.
- **D1 und D2 Entwicklung und didaktische Konzeption der Weiterbildungsangebote**  
Die konzeptionelle Weiterentwicklung der Angebote stützt sich wesentlich auf die Resultate aus der regelmässigen Evaluation der Durchführung.
- **H2 Feedback für Auszubildende und Lernbegleitende**  
Die Evaluation trägt dazu bei, dass die Auszubildenden und Lernbegleitenden ihre Arbeit reflektieren und eine konstruktive Feedback-Kultur leben. Die Evaluation und der Austausch orientieren sich am Lernerfolg der Teilnehmenden.
- **H3 Zufriedenheit mit institutionellen Dienstleistungen:**  
Die Evaluation der Weiterbildungsangebote berücksichtigt administrative und organisatorische Dienstleistungen, die für den Lernerfolg der Teilnehmenden von Bedeutung sind.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Von folgenden Beteiligten liegen systematisierte Beobachtungen, Rückmeldungen und/oder Kennzahlen zum Lernerfolg der Teilnehmenden und zur Qualität der Weiterbildungsangebote vor:
    - Teilnehmende
    - Auszubildende und Lernbegleitende
    - Weitere am Lernerfolg beteiligte Personen, z.B. Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber der Teilnehmenden sowie die Angebotsleitenden
    - Auftraggebende Behörden und externe Prüfstellen
  - Die Ergebnisse der Evaluation sind in angemessener Form aufbereitet und stehen wichtigen Anspruchsgruppen zur Verfügung
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Aus den Evaluationen liegen abgeleitete Massnahmen

vor, die die Werte und Leitlinien der Weiterbildungsinstitution berücksichtigen.

- Gewählter Schwerpunkt, Zeitpunkt und Periodizität der Evaluationen ermöglichen eine kontinuierliche und systematische Entwicklung der Weiterbildungsangebote.
- **Wirksamkeit**
  - Die eingesetzten Methoden und Instrumente sind darauf ausgerichtet, den Lernerfolg und damit zusammenhängende Faktoren zu erfassen.
  - Es werden verschiedene, sich ergänzende Evaluationsmethoden eingesetzt (bspw. Teilnehmendenbefragungen, Hospitationen, Auswertungsgespräche sowie die Erhebung von statistischen Kennzahlen).
  - Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass Interessen und Bedürfnisse der Zielgruppen der Weiterbildungsangebote mehrheitlich erfüllt sind.

### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Darstellung der eingesetzten Evaluationsmethoden und -instrumente zur Überprüfung und Entwicklung der Weiterbildungsangebote</b>	Sie belegen, dass Sie die Weiterbildungsangebote regelmässig, kontinuierlich und mit geeigneten Mitteln überprüfen und weiterentwickeln. Sie zeigen, mit welchen Methoden und Instrumenten Sie umfassende Erkenntnisse zur Qualität der Weiterbildungsangebote gewinnen.
<b>Dokumentation einer durchgeführten Evaluation mit Zielen, Ergebnissen und Folgerungen</b>	Sie zeigen anhand mindestens eines dokumentierten Evaluationsprozesses, wie Sie konkret vorgehen, um ein Weiterbildungsangebot zu evaluieren, welche Ergebnisse dabei resultieren und wie Sie diese aufbereiten. Weiter stellen Sie dar, wie die Evaluationsresultate den Beteiligten, d.h. den Teilnehmenden, Ausbildenden, Lernbegleitenden und weiteren Ansprechgruppen, in geeigneter Form verfügbar gemacht und welche Konsequenzen für die Weiterentwicklung abgeleitet werden.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Übersicht vorhandener Datenquellen (bspw. Teilnehmendenstatistik, Erfolgsquoten)**

Sie stellen in einer Übersicht dar, welche Daten und Informationen Sie nutzen, um die Weiterbildungsangebote zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Beziehen Sie neben internen Quellen auch Ergebnisse aus externen Audits und Überprüfungen mit ein.

##### **Evaluationskonzept oder Qualitätskonzept**

Falls ein Evaluationskonzept vorliegt, in dem die Systematik und Vorgehensweise der Evaluation von Weiterbildungsangeboten beschrieben wird, können Sie dieses miteinreichen. Gleiches gilt für ein Qualitätskonzept, das die Vorgehensweise bei der Qualitätsentwicklung der Weiterbildungsangeboten dokumentiert.

(eduQua:2012 Standard 15)

### **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.

### **Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Ausbildende und Lernbegleitende stehen in regelmässigem Austausch mit Teilnehmenden und/oder anderen Ausbildenden und Lernbegleitenden. Sie fördern eine konstruktive Feedback-Kultur, die eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Weiterbildungsangebote ermöglicht.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **B1 Qualitätsmanagementsystem**  
Die Pflege der Feedback-Kultur ist ein grundlegendes Element des Qualitätsmanagementsystems. Der kontinuierliche Austausch zu Qualitätsfragen der Weiterbildungsangebote ermöglicht die Verbesserung von Lernprozessen.
- **H1 Evaluation der Weiterbildungsangebote**  
Die Feedback-Kultur stellt sicher, dass Ergebnisse der Evaluation mit den Beteiligten besprochen werden. Sie bildet die Grundlage für die Ableitung von bedarfs- und bedürfnisorientierten Konsequenzen für die Qualitätsentwicklung der Weiterbildungsangebote.
- **H3 Zufriedenheit mit institutionellen Dienstleistungen**  
Die Feedback-Kultur stellt sicher, dass administrative und organisatorische Dienstleistungen optimiert werden können.

### **Indikatoren**

#### **Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Es liegen Prozessbeschreibungen oder Berichte vor, die den Austausch zwischen Teilnehmenden und Ausbildenden und Lernbegleitenden beschreiben oder dokumentieren.
  - Auf Teamebene sind Hospitationsbesuche, Mitarbeiterdengespräche und kollegiale Feedbacks dokumentiert.

### Institutionelle und kulturelle Einbindung

- Ziele und Vorgehensweise beim Feedback sind definiert und den Beteiligten bekannt.
  - Protokolle und Ergebnisse sind für die Beteiligten einsehbar.
- **Wirksamkeit**
- An der Realisierung von Weiterbildungsangeboten beteiligte Personen kennen zentrale Evaluationsergebnisse und daraus abgeleitete Konsequenzen.
  - Teilnehmende von Weiterbildungsangeboten sind über Evaluationsergebnisse informiert.

### Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Beispiel einer Unterrichts- oder Lernprozessevaluation mit Feedback an Auszubildende oder Lernbegleitende</b>	Sie zeigen anhand eines Beispiels auf, wie Sie Feedback zu einem Lernprozess einholen und gestalten. Sie belegen, wie Sie Teilnehmende und andere, an der Realisierung der Lerneinheit beteiligte Personen einbeziehen. Dabei fokussieren Sie insbesondere auf den Austausch über die Ergebnisse und die Folgerungen für die Lernprozesse.
<b>Eingesetzte Feedback-Instrumente</b>	Sie zeigen, mit welchen Methoden und Instrumenten Sie sicherstellen, dass Mitwirkende und Teilnehmende sich über Qualitätsfragen der Lernangebote auseinandersetzen.
<b>Zusammenstellung der Hospitationen zu Lerneinheiten im vergangenen Jahr</b>	Sie dokumentieren anhand einer Zusammenstellung die gegenseitigen Hospitationen zwischen Auszubildenden und Lernbegleitenden sowie die Besuche in Lerneinheiten durch Angebotsleitende und Vorgesetzte im vergangenen Jahr.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

##### **Evaluations- oder Feedback-Konzept**

Liegt ein Evaluations- oder Qualitätskonzept vor, das die Vorgehensweise bei der Evaluation von Weiterbildungsangeboten und bei der Sicherstellung einer kontinuierlichen Feedback-Kultur festhält, können Sie dieses miteinreichen.

**Erfolgsfaktor**

Kundinnen- und kundenorientierte Dienstleistungen anbieten

**Ziele des Kriteriums**

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

**Hinweise zum Verständnis und zur Einbettung des Kriteriums**

Die Anforderungen des Kriteriums H3 liegen im Nachweis einer stetigen Erhebung und Auswertung von administrativen und organisatorischen Dienstleistungen, die für den Lernerfolg von Teilnehmenden in den Weiterbildungsangeboten von Bedeutung sind. Dazu gehören die Gestaltung von Räumlichkeiten und Plattformen, der Zugang zu Informationen sowie ein Beschwerdemanagement.

Das Kriterium steht in engem Zusammenhang mit mehreren anderen Kriterien:

- **B1 Qualitätsmanagementsystem**  
Die Evaluation von Weiterbildungsangeboten ist ein grundlegendes Element des Qualitätsmanagementsystems der Weiterbildungsinstitution. Mit der Evaluation wird u. a. auch die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit organisatorischen und administrativen Dienstleistungen überprüft, die für den Lernerfolg der Teilnehmenden bedeutsam sind.
- **H1 Evaluation der Weiterbildungsangebote**  
Bei der Evaluation der Weiterbildungsangebote werden u. a. organisatorische und administrative Dienstleistungen erfasst und ausgewertet, die für den Lernerfolg der Teilnehmenden bedeutsam sind.

**Indikatoren****Woran lässt sich die Umsetzung der Anforderungen erkennen?**

- **Praxisumsetzung**
  - Es liegen Evaluationsberichte vor, die Beobachtungen, Rückmeldungen und/oder Kennzahlen zu administrativen und organisatorischen Dienstleistungen dokumentieren.
  - Die Ergebnisse sind in angemessener Form aufbereitet und stehen wichtigen Anspruchsgruppen zur Verfügung.
- **Institutionelle und kulturelle Einbindung**
  - Administrative und organisatorische Dienstleistungen werden erhoben.
  - In den Ergebnissen sind die Interessen und Bedürfnisse

der Kundinnen und Kunden der Weiterbildungsangebote sichtbar.

- **Wirksamkeit**
  - Die eingesetzten Instrumente sind darauf ausgerichtet, die Bedürfnisse der Teilnehmenden zu den administrativen und organisatorischen Dienstleistungen zu erfassen.
  - Teilnehmende kennen das Beschwerdemanagement der Weiterbildungsinstitution.
  - Die Rückmeldungen und Beschwerden führen zu Anpassungen der angebotenen administrativen und organisatorischen Dienstleistungen.

### **Erforderliche Nachweise und Hinweis zur Dokumentation**

ERFORDERLICHER NACHWEIS	HINWEIS
<b>Beispiele von Resultaten aus Kundinnen- und Kundenerhebungen und von Entwicklungsmassnahmen</b>	Sie zeigen anhand eines Beispiels auf, wie Sie die Qualität von organisatorischen und administrativen Dienstleistungen verbessern. Grundlage bilden Resultate von Kundinnen- und Kundenerhebungen und die daraus abgeleiteten Massnahmen.
<b>Eingesetzte Evaluationsinstrumente</b>	Sie zeigen, mit welchen Instrumenten Sie Kundinnen- und Kundenerhebungen durchführen und auswerten sowie die Qualitätsentwicklung der mit den Weiterbildungsangeboten einhergehenden Dienstleistungen sicherstellen.
<b>Beschreibung der Reklamationswege</b>	Sie beschreiben, an welche Stelle sich Kundinnen und Kunden bei Reklamationen wenden können und wie in der Weiterbildungsinstitution mit Beschwerden umgegangen wird.

#### WEITERE MÖGLICHE DOKUMENTE

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

Falls Sie über Daten verfügen, die Aussagen zur Entwicklung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit in den letzten drei Jahre ermöglichen, können Sie die Ergebnisse dieser Analysen miteinreichen.

# Wegleitung zum Reglement Zertifizierungsverfahren

In diesem Teil der Wegleitung werden Hinweise, Erläuterungen sowie Praxishilfen zu einzelnen Kapiteln des Reglements Zertifizierungsverfahren gegeben.

Diese Hilfestellungen werden laufend ergänzt.

## ZUM KAPITEL 5 AUFWAND UND GEBÜHREN

### 5.1 BESTIMMUNG DES ZERTIFIZIERUNGSVERFAHRENS BZW. DER ANBIETER-KATEGORIE

#### **Beispiel zur Berechnung der Teilnehmendenlektionen\***

Berechnung der Lektionenzahl pro Jahr und Bildungsangebot:

- Die Lektionen (Lernstunden) der Kontakt-Lernzeit, physisch präsent oder online, zählen zu 100%.
- Die Lektionen (Lernstunden) der angeleiteten, beauftragten Selbstlernzeit zählen ebenfalls zu 100%.
- Die im Bildungsangebot ausgewiesene individuelle Selbstlernzeit wird zu mindestens 50% angerechnet.

Berechnung der Teilnehmendenlektionen pro Bildungsangebote pro Jahr:

Summe der Lektionen der Kontaktlernzeit und der angeleiteten, beauftragten Selbstlernzeit sowie der individuellen Selbstlernzeit (50%) mal Anzahl Teilnehmende bei allen durchgeführten Angeboten

Berechnung der Teilnehmendenlektionen pro Jahr und Zuordnung zum Zertifizierungsverfahren:

- Summe der Teilnehmendenlektionen pro Bildungsangebot
- Als Basis für die Zuordnung der Teilnehmendenlektionen zum Zertifizierungsverfahren A, B oder C wird der Durchschnitt der letzten drei Jahre berechnet.
- Falls keine Daten über die letzten drei Jahre verfügbar sind, werden die Teilnehmendenlektionen des vergangenen Jahres oder die geschätzten Teilnehmendenlektionen des laufenden Jahres für die Zuordnung zum Zertifizierungsverfahren herangezogen und nach einem Jahr verifiziert.

## Berechnungsbeispiel

Jahr/ Kategorie	a Anzahl Lektionen der Kontakt- lernzeit pro Bildungs- angebot	b Anzahl Lektionen angeleitete, beauftragte Selbstlernzeit (100%)	c Anzahl Lektionen ausgewiesene individuelle Selbstlernzeit (mind. 50%)	d Anzahl Teilnehmende pro Bildungs- angebot	Total Teilnehmenden- lektionen: Spalte (a+b+c) x d pro Bildungs- angebot	Total Teilnehmenden- lektionen pro Jahr über alle Bildungs- angebote
<b>2018</b>	Kurs A: 60	Kurs A: 20	Kurs A: (90) 45	20	2 500	45575
	Kurs B: 90	Kurs B: 30	Kurs B: (50) 25	15	2 175	
	LG** A: 1200	LG A: 500	LG A: (400) 200	16	30 400	
	LG B: 450	LG B: 150	LG B: (300) 150	14	10 500	
<b>2019</b>	Kurs A: 60	Kurs A: 20	Kurs A: (90) 45	19	2 375	19185
	Kurs B: 90	Kurs B: 30	Kurs B: (50) 25	14+12 (2 x gef.)	3 770	
	Kurs C: 45	Kurs C: 10	Kurs C: (20) 10	16	1 040	
	LG B: 450	LG B: 150	LG B: (300) 150	16	12 000	
<b>2020</b>	Kurs A: 60	Kurs A: 20	Kurs A: (90) 45	21	2 625	45110
	Kurs B: 90	Kurs B: 30	Kurs B: (50) 25	15	2 175	
	Kurs C: 45	Kurs C: 10	Kurs C: (20) 10	14	910	
	LG A: 1200	LG A: 500	LG A: (400) 200	16	30 400	
LG B: 450	LG B: 150	LG B: (300) 150	12	9 000		
<b>Durchschnitt der Teilnehmendenlektionen der letzten drei Jahre:</b>					<b>36 623</b>	<b>Dies entspricht Verfahren B</b>

\* Eine Lektion entspricht einer Stunde, d. h. 60 Minuten inklusive 10 Minuten Pause.

\*\* LG steht für Lehrgang.

# Anhang

## **Vorlagen und Formulare eduQua**

Die Vorlagen und Formulare können auf der [Website eduQua](#) heruntergeladen werden.

- Vorlage Selbstevaluation
- Vorlage Titelblatt eduQua-Dokumentation
- Vorlage Analogbewertung SVEB-Zertifikat Kursleiterin, Kursleiter

#### **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.