Dieser Leitfaden wurde für den folgenden Zweck verwendet:

[ ]  Selbstevaluation durch den Bildungsanbieter Datum ......................

[ ]  Dokumentenprüfung Datum ......................

[ ]  Voraudit Datum ......................

[ ]  Zertifizierungsaudit Datum ......................

[ ]  Wiederholaudit/Re-Zertifizierung Datum ......................

**Bildungsanbieter**

**Adresse**

**Evaluationsleiter/in** …………………………………… **Evaluatoren** ………………………………………

**Auditleiter/in**  **Auditoren** ………………………………………..

Datum Unterschrift ……………………………………….

**1. Informationen zur ISO 29990 und zur Grundausrichtung**

**1.1 Sinn und Zweck des Leitfadens**

Der vorliegende Leitfaden wird von den SGS-Auditoren im Rahmen der Zertifizierungs- und Re-Zertifizierungsaudits von Bildungsanbietern (Schulen) eingesetzt. Er bildet die Grundlage für die Beurteilung inwiefern der Bildungsanbieter die ISO 29990 Anforderungen erfüllt und in der Folge mit oder ohne Auflagen zertifiziert werden kann.

Den Schul- und Qualitätsleitungen sowie den internen Auditoren / Auditorinnen soll der Leitfaden als Hilfsmittel für die Selbstevaluation und Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagement-Systems dienen.

### 1.2 Sprachregelung im Rahmen dieses Bewertungsleitfadens (Orientierung an der DIN ISO 29990)

**Ausbildner**

Stellvertretender Begriff für Dozent/-innen, Kursleiter/-innen, Referent/-innen, Personen mit Anleitungs- resp. Betreuungsfunktion

**Ausbildung / Lerndienstleistung**

Alle Bildungsangebote von Schulen, die vorwiegend Unterrichtscharakter haben; organisato­risch in der Form von Lehrgängen (Aus- und Weiterbildungen), Lehrgangmodulen, Kursen, Fernunterricht, Workshops, Seminare, usw.

**Curriculum**

Methodisch-didaktische Gesamtkonzeption zu einem Bildungsangebot. Es beinhaltet in der Regel folgende Punkte:

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

**Dienstleistung**

Dienstleistungen von Bildungsanbietern, die keinen Unterrichtscharakter haben, wie z.B. Vermietung von Infrastruktur, Forschung und Entwicklung (im Auftrag Dritter), Beratung, Coaching, Studien, Untersuchungen, Expertisen, Gutachten, Bau von Prototypen, Erstellung von Lehrmitteln.

**Kunden / Sponsoren**

*Direkte Kunden* des Bildungsanbieters sind die Lernenden, Schüler/innen, Studenten/Studentinnen, Arbeitslose, Weiterbildungswillige bzw. jedermann der sich an seiner Schule ausbilden lässt.

*Direkte Kunden* für Dienstleistungen des Bildungsanbieters sind Einzelpersonen, Personengruppen oder Institutionen (Ämter, Behörden, Unternehmen, Verbände, usw.), die von ihm eine bestimmte Dienstleistung kaufen, oder im den Auftrag gibt, eine solche zu entwickeln.

*Indirekte Kunden oder Interessenspartner* des Bildungsanbieters sind die Nutzniesser, also insbesondere die Lehrbetriebe bzw. die Betriebe, die einen direkten Kunden beschäftigen, bzw. die abnehmenden oder weiterfüh­renden Schulen.

**Kompetenzen**

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

**Lerndienstleister**  / **Bildungsanbieter / Bildungsinstitution / Schule**

Bildungsinstitution mit privat- oder öffentlich-rechtlichem Status, die Aus- und Weiterbildung von Ju­gendlichen oder Erwachsenen betreibt. Darunter fallen insbesondere Berufsfachschulen (kaufmän­nisch, gewerblich-industriell, gesundheitlich, landwirtschaftlich usw.), Lehrwerkstätten, private Handelsschulen, Fachmittelschulen, Gymnasien, Fachhochschulen, Universitäten, überbetriebliche Kurszentren, Weiterbildungsschulen, Führungsschulen, Ausbildungsabteilungen von Unternehmen *(vgl. Abbildung 4)*.

**Lerntransfer**

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

**Lernende**

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

**Triangulation**

**Unterrichtsmittel**

Hilfsmittel, die in der Ausbildung (s. oben) benutzt werden; z.B. Lehrmittel (Lehrbücher, Skrip­te, Unterrichtstexte, Filme, Bilder, Software, usw.), Apparaturen (Experimentiereinrichtungen der Naturwissenschaften, Sammlungen, usw.), Bibliothek/Mediothek, PC, Präsen­tationsmittel (Wandtafel, Hellraumprojektor, Pinwand, usw.).

### 1.3 Qualitätsregelkreise

###

**Abbildung 1:** Der Aufbau der ISO 29990 orientiert sich an den drei Regelkreisen:

a) Führen der Bildungsinstitution

b) Gestaltung der Lerndienstleistung

c) Erbringung der Lerndienstleistung

**1.4 Gestaltung und Erbringung der Lerndienstleistung**

**Abbildung 2:** Die Spannweite der Lerndienstleistung beginnt mit der Input-Qualität, beinhaltet den eigentlichen Bildungsprozess und endet erst mit der Wirkungsbewertung (Outcome-Steuerung).

**1.5 Prozessarchitektur der ISO 29990**



**Abbildung 3:** Beispiel einer Prozessarchitektur nach ISO 29990

**1.6 Anwendungsbereich**

****

**Abbildung 4:** Fokusbereich der ISO 29990

Mit der ISO 29990 sollen im besondern Masse Bildungsanbieter (auch innerbetriebliche) in der Aus- und Weiterbildung angesprochen werden, welche sich im Markt behaupten müssen und nicht in den anerkannten formalen Bereich der staatlich geregelten Grund- u. Sekundarstufe sowie Diplom-, Bachelor- und Masterstudiengänge fallen.

Diese Abgrenzung zu staatlichen Hoheitsaufgaben bedeutet jedoch nicht, dass Bildungsanbieter aus diesem Bereich die ISO 29990 nicht anwenden dürfen.

**2. Qualitätsstufen bei der Bewertung**

Die 4 Qualitätsstufen dienen zur Bewertung der Erfüllung der einzelnen Anforderungen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Qualitätsstufen / Indikatoren** | **Beschreibung** |
| **1** **Defizitäre Praxis**- Lücken im Aufbau und in der Verankerung- signifikante Mängel in der Praxisgestaltung- fehlende Qualitätsregelkreise- Erfüllung der Ziele und Qualitätsversprechen kann nicht nachgewiesen werden | Die Verankerung und Praxisgestaltung befindet sich in einem defizitären, unbefriedigenden Zustand.Die Erfüllung der Ziele, Erwartungen und Qualitätsversprechen können nicht nachgewiesen werden.**Keine Zertifizierung möglich** |
| **2 Funktionsfähige Praxis**- Lücken in der Verankerung- funktionierende grossmehrheitlich störungs- freie Praxis- zum Teil offene Qualitätsregelkreise- Q-Ziele werden minimal erfüllt- Erfüllung der Qualitätsversprechen kann erst  in Teilen nachgewiesen werden | Die institutionelle und kulturelle Verankerung sind noch lückenhaft.Die Erfüllung der Ziele und Qualitätsversprechen kann nur teilweise nachgewiesen werden.**Zertifizierung mit Auflagen resp. Handlungsempfehlungen** |
| **3 Praxis ist auf gutem Niveau** - Prozesse institutionell und kulturell verankert- Prozesse werden mittels Kenngrössen  gelenkt und beherrscht- geschlossene Qualitätsregelkreise- Q-Ziele und Q-Versprechen werden gross- mehrheitlich und nachweislich erfüllt | Die institutionelle / kulturelle Verankerung sowie die Praxisgestaltung sind auf gutem Niveau etabliert.Die Ziele, Erwartungen und Qualitätsversprechen werden erfüllt.**Zertifizierung mit Handlungsempfehlungen** |
| **4 Exzellente Praxis**- Führungs- und Q-System sind institutionell und kulturell verankert- innovative und effiziente Prozessgestaltung - Benchmarkgeber für andere Schulen- Q-Ziele und Q-Versprechen werden erfüllt- Spitzenreiter bei den erzielten Ergebnissen- nachhaltige Qualitätsentwicklung im Sinne  einer lernenden Organisation ist gewähr- leistet | Der Bildungsanbieter zeichnet sich durch eine hohe Übereinstimmung von institutionellen Wertvorstellungen und persönlichen Handlungszielen aus.Die strategischen und operativen Zielvorstellungen werden mittels Indikatoren und Kenngrössen operationalisiert.Prozesse zeichnen sich durch ihre Transparenz, Effizienz und Wirkung aus.Die Schule weisst im Schnitt überdurchschnittliche Erfolge und Wirkungen aus.**Zertifizierung mit Weiterempfehlung** |

**Tabelle 1**: 4 Qualitätsstufen zur Bewertung der Erfüllung der ISO 29990-Anforderungen und der Zertifizierbarkeit

**3. Anforderungen der ISO 29990**

Die nachfolgende Nummerierung der Anforderungen ist identisch mit der DIN ISO 29990:2010.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| 3 Lerndienstleistungen |  |  |  |  |  |
| 3.1 Bestimmen des Lernbedarfs |  |  |  |  |  |
| **3.1.1** **Allgemeines**   |  |  |  |  |  |
| Vor dem Anbieten von Lerndienstleistungen werden Lernbedarfsanalysen zur effektiven Ausrichtung der Bildungsangebote durchgeführt. |  |  |  |  |  |
|  Nationale Qualitätsstandards, gesetzliche Erlasse und Qualifikationsbestimmungen (Bildungsgesetze und -verordnungen sowie Anforderungen von weiterführenden Schulen) sind bekannt und werden bei der Bedarfsanalyse berücksichtigt. |  |  |  |  |  |
| **3.1.2** **Bedarf von interessierten Parteien**  |  |  |  |  |  |
|  Vor der Erbringung der Lerndienstleistung werden bei den interessierten Personen und Partnern folgende Erhebungen strukturiert durchgeführt und dokumentiert: |  |  |  |  |  |
| 1. Abfrage zu vorherigen Lernerfahrungen, Qualifikation und Zeugnissen
 |  |  |  |  |  |
| 1. Ermittlung spezifischer Ziele, Wünsche und Anforderungen
 |  |  |  |  |  |
| 1. Unterstützung der Lernenden bei der Beurteilung des Lernbedarfs und der Bildungsziele
 |  |  |  |  |  |
| 1. Feststellung individueller Bedürfnisse hinsichtlich Sprache, Kultur, Lese- und Schreibfertigkeiten sowie auf Grund von Lern- und körperlichen Behinderungen
 |  |  |  |  |  |
| e) Erwartungen der direkten und indirekten Kunden (Lernende, Auftraggeber, Behörden, Sponsoren) an die Lernergebnisse, an den Lerntransfer mit entsprechenden Lernerfolgsindikatoren |  |  |  |  |  |
| f) Die Erbringung der Lerndienstleistungen werden mit dem Auftraggeber und / oder den Lernenden schriftlich (vertraglich) vereinbart. |  |  |  |  |  |
| Für die Erhebung und die Vereinbarung des Lernbedarfs existieren Verfahren, Checklisten, Gesprächsleitfäden, Kompetenzraster, Mustervereinbarungen. |  |  |  |  |  |
| **3.1.3 Lerninhalte und Lernprozesse** |  |  |  |  |  |
|  Bei der Planung der Lerndienstleistung (Entwicklung des Curriculums) wird sichergestellt, dass |  |  |  |  |  |
| a) die Lerninhalte und der Lernprozess dem Bedarf den interessierten Parteien (direkten und indirekten Kunden) Rechung trägt. |  |  |  |  |  |
| b) die Kompetenz- und Lernziele erfasst und festgelegt werden sowie Stoffverteilungspläne und Prüfungs- und Promotionsreglemente erstellt werden. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| c) Lernmethoden festgelegt und Unterrichtsmaterialien beschafft resp. erstellt werden, um die Kompetenz- und Lernziele zu erreichen. |  |  |  |  |  |
| d) zu erreichende Lernergebnisse (Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen) zu einzelnen Bildungseinheiten (Fächer, Module, Semester) definiert werden. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen |  |  |  |  |  |
| **3.2.1** **Festlegen von Zielen und des Umfangs der Lerndienstleistungen** |  |  |  |  |  |
|  Es existiert ein praxiserprobtes Verfahren, wie Bildungsangebote entwickelt, Lern- und Kompetenzziele definiert, den Lernumfang ermittelt, die Lernmethoden definiert und den direkten und indirekten Kunden kommuniziert werden. |  |  |  |  |  |
| **3.2.2** **Festlegung der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers**  |  |  |  |  |  |
|  Bei der Entwicklung der Bildungsangebote werden zusammen mit den Interessenspartnern Möglichkeiten für den Lerntransfer und die Anwendung der Lernergebnisse identifiziert und geplant. |  |  |  |  |  |
|  Die Planung schliesst die Festlegung der Personen, die im Dialog mit den Lernenden die Fortschritte in der Kompetenzentwicklung und -anwendung in konkreten Arbeitsumgebungen überwachen und bewerten mit ein. |  |  |  |  |  |
| **3.2.3** **Planen des Curriculums** |  |  |  |  |  |
| a) Für die einzelnen Bildungsangebote werden Kurs-/ Lehrgangskonzepte (Curriculums) und Evaluationsinstrumente erstellt, welche sich an den Lernziel- und Lernergebnissen orientieren und Aussagen zu folgenden Aspekten machen: Zielgruppen, Bildungsziele, Kompetenzen, Lerninhalte, Voraussetzungen, Lernmethoden, Lernformen, Lerntransfer, Lernerfolgskontrollen, Leistungsnachweise, Abschlussanerkennungen *(vgl. Pkt. 1.2)*. |  |  |  |  |  |
|  Es existieren Vorgaben für die Gestaltung von Curriculums und Evaluationsinstrumenten. |  |  |  |  |  |
| b) Lehr- und Lernmethoden sind festgelegt, welche |  |  |  |  |  |
| 1) den Zielen und Anforderungen des Curriculums entsprechen  |  |  |  |  |  |
| 2) für die Lernenden geeignet sind |  |  |  |  |  |
| 3) den unterschiedlichen Erfordernissen der Lernenden Rechnung tragen |  |  |  |  |  |
| 4) die Möglichkeit der Gruppe nutzen, Ressourcen und Unterstützung für das individuelle und gemeinsame Lernen einbringen |  |  |  |  |  |
| c) Die Rollen und Verantwortlichkeiten für die Durchführung von Lerndienstleistungen und die Überwachung und Evaluation des Lerntransfers sind festgelegt. |  |  |  |  |  |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| 3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen |  |  |  |  |  |
| **3.3.1** **Information und Orientierung** |  |  |  |  |  |
|  Die Lernenden und deren Sponsoren werden vor Beginn der Lerndienstleistung über folgende Aspekte informiert: |  |  |  |  |  |
| a) Ziele, Inhalte, Instrumente und Kriterien für die Evaluation und Angaben zum Leistungsnachweis |  |  |  |  |  |
| b) Erwartung an die Lernenden hinsichtlich ihres eigenen Beitrags zum Lernerfolg (Zeitaufwand für ausserhalb der Präsenzzeit) |  |  |  |  |  |
| c) Verpflichtung und Verantwortlichkeiten des Bildungsanbieters gegenüber den Lernenden |  |  |  |  |  |
| d) Verfahren der Problemlösung zwischen den Interessenspartnern und dem Bildungsanbieter (Konfliktlösungs- und Beschwerdeprozesse, Rekursinstanzen und Rekurswege) |  |  |  |  |  |
| e) Angaben zur Lernunterstützung (Mediothek, Mediennutzung, Lernberatung) |  |  |  |  |  |
| f) Angaben zum Evaluationsplan und zu den Evaluationsmethoden (Evaluation der Lernerfolge, des Lerntransfers und der Bildungsangebote) |  |  |  |  |  |
| g) Angaben zu technischen oder anderen Voraussetzungen, Vorkenntnisse, Fertigkeiten, Qualifikationen und Berufserfahrungen |  |  |  |  |  |
|  Angaben zu den Kosten: Lehrgangs- und Prüfungsgebühren, Lehrmittel, Rücktrittsbedingungen |  |  |  |  |  |
| **3.3.2** **Verfügbarkeit von und Zugang zu den Lernressourcen sicherstellen** |  |  |  |  |  |
| Der Bildungsanbieter stellt sicher, dass |  |  |  |  |  |
| a) die im Curriculum vorgesehenen Ressourcen (Räume, Medien, Labors, Outdoor-Anlagen usw.) verfügbar, tauglich und sicher sind, um die Lernziele zu erreichen.  |  |  |  |  |  |
| b) alle Personen, die für die Umsetzung der Lerndienstleistung verantwortlich sind, Zugang zu diesen Lernressourcen haben und mit ihnen umgehen können. |  |  |  |  |  |
| c) die im Curriculum vorgesehenen und für den Lernerfolg wichtigen Lernressourcen von den Lernenden genutzt werden können. Für den Umgang mit Laboreinrichtungen, IT-Infrastruk-turen und Exkursionen existieren Verhaltensrichtlinien. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Unterrichtsgestaltung** *(keine explizite Forderung der ISO29990)* |  |  |  |  |  |
|  Der Unterricht findet unter geplanten und lernfördernden Bedingungen statt. |  |  |  |  |  |
| a) Lehrpläne, konkretisierte Lernziele, Stoffverteilungspläne, Stundenpläne liegen für alle Ausbildungen vor und sind aktuell. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| b) Die nötigen Lehrmittel sind erstellt und verfügbar. |  |  |  |  |  |
| c) Für den Unterricht existieren detaillierte Unterrichtsplanungen (Drehbücher) mit Angaben zu den Lernzielen, -inhalten, -methoden, Sozialformen, Hilfsmitteln. |  |  |  |  |  |
| d) Für die Bewertung der Lernzielerreichung existieren transparente und lernzielorientierte Lernerfolgskontrollen. |  |  |  |  |  |
| **3.3.3** **Die Lernumgebung** |  |  |  |  |  |
|  Die Lernumgebung (Infrastruktur, Medien, Lernplattformen und -materialien) erfüllen die gesetzlichen Vorgaben und sind geeignet die im Curriculum festgelegten Lern- und Kompetenzziele zu erreichen. |  |  |  |  |  |
|  Der Bildungsanbieter hat Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen an die interne und (falls nötig) externe Lernumgebung formuliert und überprüft deren Erfüllung resp. Einhaltung. |  |  |  |  |  |
| 3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen |  |  |  |  |  |
|  Von den Lernenden werden Rückmeldungen (Feedbacks) zu den verwendeten Lernmethoden, zur Unterrichtsgestaltung der Lehrpersonen, zur Tauglichkeit der Lernumgebung und zu ihrer Effektivität beim Erreichen der vereinbarten Lernergebnisse eingeholt. |  |  |  |  |  |
|  Es existiert ein verbindliches Feedbackkonzept mit definierten Feedbackinstrumenten zur Erhebung der Lernendenzufriedenheit. |  |  |  |  |  |
|  Die Verantwortlichkeiten für die Erhebung und die Auswertung von Zufriedenheitserhebungen sowie die Initiierung von Verbesserungsmassnahmen sind festgelegt. |  |  |  |  |  |
| 3.5 Evaluation durch Lerndienstleister |  |  |  |  |  |
| **3.5.1** **Ziele und Reichweite der Evaluation** |  |  |  |  |  |
| Bildungsangebote werden regelmässig nach festgelegtem Rhythmus und festgelegten Kriterien evaluiert (Produkteaudits).  |  |  |  |  |  |
| Die Evaluationskriterien orientieren sich an den Leitideen und Q-Ansprüchen der Bildungsinstitution sowie an den Inhalten des Curriculums. |  |  |  |  |  |
| Evaluationsmethoden, -pläne und -instrumente sind in einem Leitfaden zweckmässig dokumentiert und ermöglichen eine differenzierte Bewertung. Folgende Qualitätsansprüche an Evaluationen sind zu berücksichtigen: |  |  |  |  |  |
| 1. Evaluationsziele und Geltungsbereich sind festlegt.
 |  |  |  |  |  |
| b) Evaluationsmethoden und -instrumente sind erstellt und werden fundiert eingesetzt. |  |  |  |  |  |
| c) Evaluationen werden zielkonform ausgewählt, geplant und zum Nutzen der interessierten Parteien durchgeführt. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| d) Evaluationen werden im Einklang mit rechtlichen und ethischen Grundsätzen durchgeführt (z.B. in Bezug auf den Datenschutz). |  |  |  |  |  |
| e) Die Qualität der erhobenen Daten erfüllt folgende Anforderungen: |  |  |  |  |  |
|  1) Daten sind zweckdienlich und aussagekräftig |  |  |  |  |  |
|  2) Daten werden systematisch und präzise analysiert |  |  |  |  |  |
|  3) Daten sind valide, ausreichend und aussagekräftig (das Prinzip der Triangulation wird eingehalten). |  |  |  |  |  |
| **3.5.2** **Evaluation des Lernens** |  |  |  |  |  |
|  Zum Nachweis und zur Kontrolle der Lernzielerreichung werden nach festgelegten Kriterien transparente und nachvollziehbare Lernerfolgskontrollen durchgeführt. |  |  |  |  |  |
| a) Die Einsicht in die Ergebnisse der Lernerfolgskontrollen ist geregelt (Noteneinsicht und Rekursverfahren) und wird entsprechend gehandhabt. |  |  |  |  |  |
|  Prüfungserfolgsquoten und Notendurchschnitte werden ausgewertet und (wo möglich) mit andern Bildungsanbietern oder nationalen resp. internationalen Ergebnissen verglichen. |  |  |  |  |  |
| b) Lernenden mit Lernschwierigkeiten wird Lernunterstützung angeboten. |  |  |  |  |  |
| **3.5.3** **Evaluation der Lerndienstleistung** |  |  |  |  |  |
| a) Beim Erstellen des Evaluationsdesigns wird sichergestellt, dass alle betroffenen und interessierten Parteien einbezogen werden. |  |  |  |  |  |
| b) Die eingesetzten Evaluatoren sind kompetent und objektiv. |  |  |  |  |  |
| c) Die Datengrundlagen, welche für die Interpretation der Evaluationsergebnisse verwendet werden, sind im Evaluationsbericht beschrieben. |  |  |  |  |  |
| d) Der Einfluss der Lernumgebung und der Lernformen auf die Lerndienstleistung wird im Rahmen der Evaluation ausreichend berücksichtigt. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 Management des Lerndienstleisters |  |  |  |  |  |
| 4.1 Allgemeine Managementanforderungen |  |  |  |  |  |
|  **Verpflichtung** |  |  |  |  |  |
|  Die oberste Leitung verpflichtet sich die gesetzlichen Anforderungen, die Kundenanforderungen und -erwartungen, die eigenen Qualitätsansprüche sowie die Anforderungen der ISO 29990 zu erfüllen. Sie hat dies schriftlich festgelegt und den Interessensgruppen vermittelt. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
|  **Dokumentation des Managementsystems** |  |  |  |  |  |
|  In einem (Qualitäts-) Managementhandbuch sind der Anwendungs- und Geltungsbereich des QM-Systems sowie alle zur Steuerung und Koordination der Qualitätsarbeiten notwendigen Verfahren und Prozesse festgelegt, dokumentiert oder referenziert (siehe auch Kap. 4.2) Eventuelle Ausschlüsse sind begründet. |  |  |  |  |  |
|  **Umsetzung und Weiterentwicklung** |  |  |  |  |  |
|  Die Leitung des Bildungsanbieters stellt sicher, dass die Q-Ansprüche und das Managementsystem von den Mitarbeitenden verstanden, umgesetzt und fortlaufend weiterentwickelt werden. |  |  |  |  |  |
|  **Managementbeauftragter** |  |  |  |  |  |
|  Ein Mitglied des Führungskreises ist benannt, welches sicherstellt, dass Managementsystem und die Q-Prozesse eingeführt, umgesetzt und gelenkt werden. |  |  |  |  |  |
|  **Lenkung von Dokumenten und Daten** |  |  |  |  |  |
|  Ein dokumentiertes Verfahren für die Genehmigung und Herausgabe von Dokumenten und Daten ist eingeführt. |  |  |  |  |  |
|  Die notwendige Verfügbarkeit der aktuellen Dokumente und Daten ist für alle Einsatzorte und alle berechtigten Personen sichergestellt. |  |  |  |  |  |
|  Die Dokumente und Daten externer Herkunft, welche für das Qualitätsmanagementsystem relevant sind, werden identifiziert und deren Verteilung ist geregelt. |  |  |  |  |  |
|  Lenkung von Aufzeichnungen |  |  |  |  |  |
|  Aufzeichnungen und Nachweise (Review-, Audit-, Rechenschaftsberichte, Protokolle, Rekurs- und Beschwerdebehandlungen, Qualifikationsnachweise der Ausbildner, Lernergebnisse der Lernenden usw.), welche erstellt worden sind, um das wirksame Funktionieren des Managementsystems zu belegen, sind lesbar, erkennbar und wiederauffindbar. |  |  |  |  |  |
|  Die Kennzeichnung der Nachweise, die Aufbewahrungsfrist und der Aufbewahrungsort sind festgelegt. |  |  |  |  |  |
|  Die gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes werden eingehalten. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2 Strategie und Unternehmensmanagement |  |  |  |  |  |
|  Es existiert ein aktueller und freigegebener Businessplan (Geschäftsplan) mit Aussagen zu folgenden Inhalten:- **Vision** (langfristiger Ziel- und Entwicklungshorizont) |  |  |  |  |  |
|  - **Mission** (Zweck und Grund der Existenz; Auftrag) |  |  |  |  |  |
|  - **Strategie** (strategische Ziele und Projekte je Ge- schäftsfeld; Strategiereview und Revisionsintervalle) |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
|  - Qualitätspolitik / **Leitbild** (von der Vision und Mission  abgeleitete und mit Indikatoren konkretisierte Quali- tätsansprüche und -versprechen, welche die Erwar- tungen der Interessensgruppen berücksichtigen). |  |  |  |  |  |
|  - **Unternehmensziele** (von der Vision, Mission und  Strategie abgeleitete und operationalisierte Ent-  wicklungs-, Verbesserungs- und Standardziele) |  |  |  |  |  |
|  - **Marktanalyse** (Umfeld-, Bedarfs-, Konkurrenzanalyse zur Ermittlung und Entwicklung des Lernbedarfs) |  |  |  |  |  |
|  - **Organisations- und Betriebsstruktur** einschliess- lich **Kooperationen** (Organigramm, Funktionendi- agramm, Stellenbeschreibungen). |  |  |  |  |  |
|  **- Schlüsselprozesse** (Prozesslandschaft, Dokumenta- tion, Prozesskenngrössen, Prozessverantwortung) |  |  |  |  |  |
|  **- Unterauftragnehmer / externe Ausbildner** (Anforderungsprofil, Auswahl, Zusammenarbeitsver- trag, Einführung, Bewertung) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.3 Managementbewertung |  |  |  |  |  |
|  Die Eignung, Angemessenheit und die Effektivität des Managementsystems wird in festgelegten Zeitab- ständen (in der Regel jährlich) datengestützt bewertet. Die Bewertung macht Aussagen zu folgenden Themen: |  |  |  |  |  |
| a) Ergebnisse aus internen und externen Audits |  |  |  |  |  |
| b) Feedback von Interessierten und Betroffenen (Zufriedenheitserhebungen) |  |  |  |  |  |
| c) Stand der vorbeugenden Massnahmen und der Korrekturmassnahmen |  |  |  |  |  |
| d) Folgemassnahmen aufgrund vorheriger Bewertungen |  |  |  |  |  |
| e) Erfüllung von Zielen und Q-Versprechen |  |  |  |  |  |
| f) Veränderungen, welche Einfluss auf das Managementsystem haben |  |  |  |  |  |
| g) Behandlung von Eingaben und Beschwerden |  |  |  |  |  |
| h) Identifizierung und Umgang mit Q-Defiziten |  |  |  |  |  |
| i) Ergebnisse aus Evaluationen (Produkteaudits) |  |  |  |  |  |
| j) Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Erlasse, welche die Qualität der Dienstleistung und des Unterrichts direkt betreffen |  |  |  |  |  |
| k) Erfüllung der Prozesskenngrössen und -indika-toren |  |  |  |  |  |
|  Auf der Grundlage der Bewertungen sind Entscheide und Massnahmen für die Verbesserung der Prozesse und der Wirksamkeit des Managementsystems abgeleitet. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| 4.4 Vorbeugende Massnahmen und Korrekturmassnahmen |  |  |  |  |  |
|  **Vorbeugemassnahmen** |  |  |  |  |  |
|  Es existiert ein dokumentiertes und praxiserprobtes Verfahren, um die Ursachen von Qualitätsdefiziten zu beseitigen und deren erneutes Auftreten zu verhindern. |  |  |  |  |  |
|  In diesem Verfahren sind (Risikoanalyse-) Methoden zur Ermittlung potenzieller Fehler und ihrer Ursachen festgelegt. |  |  |  |  |  |
| Die erforderlichen Massnahmen werden ergriffen, um das mögliche Auftreten von Fehlern zu verhindern. |  |  |  |  |  |
| Die Wirksamkeit der ergriffenen Vorbeugemassnahmen wird bewertet. |  |  |  |  |  |
| **Korrekturmassnahmen** |  |  |  |  |  |
|  Es existiert ein verankertes Verfahren, wie Qualitätsdefizite und Kundenbeschwerden erkannt, festgehalten und behandelt werden. |  |  |  |  |  |
| Ursachen von Qualitätsdefiziten und Kundenbeschwerden werden ermittelt. |  |  |  |  |  |
| Das Wiederauftreten von Qualitätsdefiziten und Kundenbeschwerden wird verhindert. |  |  |  |  |  |
| Massnahmen werden ergriffen, um festgestellte Qualitätsdefizite und Kundenbeschwerden wirkungsvoll zu beseitigen. |  |  |  |  |  |
| Die Wirkung der ergriffenen Korrekturmassnahmen wird bewertet. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.5 Finanz- und Risikomanagement |  |  |  |  |  |
| a) **Finanzmanagement** |  |  |  |  |  |
|  Um die Geschäftskontinuität zu gewähren ist ein transparentes Finanzmanagementsystem aufgebaut und eingeführt. Dies umfasst: |  |  |  |  |  |
|  - eine ordnungsgemässe Buchführung (mittels eines Buchhaltungssystems) |  |  |  |  |  |
|  - den Budgetprozess |  |  |  |  |  |
|  - die Lohnbuchhaltung |  |  |  |  |  |
|  - eine Debitorenbuchhaltung |  |  |  |  |  |
|  - eine Kreditorenbuchhaltung |  |  |  |  |  |
|  - Liquiditäts- und Budgetüberwachung |  |  |  |  |  |
|  - Jahresabschluss- und Erfolgsrechnung |  |  |  |  |  |
|  - Bilanz |  |  |  |  |  |
|  - Bericht der Revisionsstelle (falls revisionspflichtig) |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
| b) **Risikomanagement** |  |  |  |  |  |
|  Um die Geschäftskontinuität zu gewähren ist ein transparentes Risikomanagement aufgebaut und eingeführt. Dies umfasst verankerte Verfahren und Methoden für |  |  |  |  |  |
|  - die Identifikation der strategischen und operativen  Risiken des Bildungsanbieters |  |  |  |  |  |
|  - die Risikoanalyse (Eintritt und Auswirkung) |  |  |  |  |  |
|  - die Risikobewertung |  |  |  |  |  |
|  - die Risikobewältigung |  |  |  |  |  |
|  - die Kommunikation und den Informationsaustausch |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.6 Personalmanagement |  |  |  |  |  |
| **4.6.1 Kompetenzen der Mitarbeitenden** |  |  |  |  |  |
|  Für alle internen und externen Mitarbeiterfunktionen existieren aktuelle Anforderungsprofile mit entsprechenden Kernkompetenzen zur Erbringung der vorgesehenen Lerndienstleistung. |  |  |  |  |  |
|  Die Anforderungsprofile werden in angemessenen Zeitabständen (in der Regel jährlich) hinsichtlich ihrer Gültigkeit überprüft und falls nötig aktualisiert. |  |  |  |  |  |
| **4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des Lerndienstleisters, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung** |  |  |  |  |  |
| a) **Mitarbeiterbewertungen** Die internen und externen Mitarbeitenden werden in festgelegten Abständen (in der Regel jährlich, mindestens jedoch 2 jährlich) bewertet, wie gut sie das Anforderungsprofil erfüllen. |  |  |  |  |  |
|  Die Bewertungen (Mitarbeitergespräche) sind schriftlich zu dokumentieren. |  |  |  |  |  |
| b) **Feedback für Mitarbeitende / Ausbildner**Es existiert ein verankertes Verfahren(mindestens ein 180º Feedbackkonzept)und ein Instrumentariumfür das Einholen von Rückmeldungen an Mitarbeitende und Ausbildende. Dies schliesst die Hospitationen von Lernveranstaltungen durch qualifizierte Leitungspersonen und Befragung der Teilnehmenden an Bildungsveranstaltungen mit ein. |  |  |  |  |  |
| c) **Feedback zur Motivation und Arbeitszufriedenheit**Es existiert ein verankertes Verfahren für die Erhebung der Arbeitszufriedenheit der internen und externen Mitarbeitenden. |  |  |  |  |  |
| d) **Weiterbildung / Weiterentwicklung**Der Bildungsanbieter stellt mit eigenen Bildungsveranstaltungen und individuell vereinbarten Massnahmen sicher, dass die internen und externen Mitarbeitenden die Anforderungsprofile erfüllen und sich beruflich weiterentwickeln. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
|  Die Wirksamkeit der ergriffenen Aus- und Weiterbildungsmassnahmen wird bewertet und dokumentiert. |  |  |  |  |  |
| e) **Evaluation der Teamkompetenz** Die Zusammenarbeit und der Wissensaustausch in den Teams sowie die Teamkompetenz als Ganzes werden mittels festgelegten Verfahren und Zeitabständen evaluiert. |  |  |  |  |  |
| f) Die Einhaltung der geltenden gesetzlichen und personalrechtlichen Bestimmungen werden in regelmässigen Zeitabständen überprüft. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.7 Kommunikation (intern/extern) |  |  |  |  |  |
|  Für die interne und externe Kommunikation sind geeignete Prozesse, funktionsfähige elektronische Plattformen und die Verantwortlichkeiten festgelegt, welche eine Zwei-Weg-Kommunikation ermöglichen. |  |  |  |  |  |
|  Die Leitung kommuniziert die Q-Ziele und Q-Ansprüche und deren Erfüllung den Beteiligten. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.8 Ressourcenbereitstellung |  |  |  |  |  |
|  **Mitarbeiterressourcen** |  |  |  |  |  |
|  Es ist sichergestellt, dass die internen und externen Mitarbeitenden die entsprechenden Qualifikationen und Kompetenzen verfügen, um die im Curriculum festgelegten Ziele zu erreichen. |  |  |  |  |  |
|  **Technische Ressourcen** |  |  |  |  |  |
|  Es ist sichergestellt, dass für jedes Bildungsangebot die zugehörigen Lernmaterialien, Demo- und Übungsmodelle sowie die entsprechende IT-Infrastruktur auf dem aktuellen Stand und funktionsfähig sind. |  |  |  |  |  |
|  **Infrastrukturelle Ressourcen**Es ist sichergestellt, dass die interne Lernumgebung (Ausbildungs- und Verpflegungsräume, sanitäre Einrichtungen sowie die unterstützenden Betriebsmittel) gepflegt werden und funktionstauglich sind. |  |  |  |  |  |
|  **Outdoor-Anlagen**Es ist sichergestellt, dass externe Einrichtungen und Outdoor-Anlagen funktionstüchtig sind und den gängigen Sicherheitsbestimmungen genügen. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.9 Interne Audits |  |  |  |  |  |
|  Der Bildungsanbieter führt in geplanten Abständen interne Audits durch, um zu ermitteln, ob  - die Anforderungen der ISO 29990 erfüllt werden - festgelegte Verfahren und Prozesse aktuell und  wirksam sind, akzeptiert und eingehalten werden  - ob die festgelegten und erwarteten Q-Ansprüche  erfüllt werden. |  |  |  |  |  |
| **Nr.** | Anforderungen | Ergebnis | **Bemerkungen** |
| **Referenz zur ISO 29990** |  | **defizitäre** **Praxis** | **funktionsfähige Praxis** | **Praxis auf gutem Niveau** | **Exzellente Praxis** |  |
|  Es existieren ein dokumentiertes Verfahren und entsprechende Methoden für die Planung, Durchführung und Berichterstattung von internen Audits. |  |  |  |  |  |
|  Mittels des Auditplans wird sichergestellt, dass alle Prozesse in einem Zeitraum von maximal 36 Monaten auditiert werden. |  |  |  |  |  |
| a) Die Personen, welche interne Audits durchführen, sind entsprechend ausgebildet und kennen die Anforderungen der ISO 29990. |  |  |  |  |  |
| b) Bei der Auswahl der Auditoren wird auf Objektivität und Unparteilichkeit (kein Auditieren der eigenen Tätigkeit) geachtet. |  |  |  |  |  |
| c) Die Mitarbeitenden des auditierten Bereichs werden über die Auditergebnisse informiert. |  |  |  |  |  |
| d) Verbesserungsmöglichkeiten und Korrekturmassnahmen werden ausgearbeitet. |  |  |  |  |  |
| e) Die Leitung des auditierten Bereiches setzt die notwendigen Korrekturmassnahmen zeitnah um und verifiziert die Wirkung der ergriffenen Massnahmen. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.10 Feedback von interessierten Parteien |  |  |  |  |  |
|  **Feedback** Es existierten ein dokumentiertes Feedbackkonzept, Verfahren, differenzierte Methoden und Instrumente, welche erlauben von den Interessenspartnern (direkten und indirekten Kunden) Rückmeldungen zu erbrachten Lerndienstleistungen einzuholen, zu dokumentieren und zu analysieren. |  |  |  |  |  |
|  Die feedbackgebenden Parteien werden über die Ergebnisse der Erhebungen und (falls nötig) über die initiierten Massnahmen informiert. |  |  |  |  |  |
|  **Beschwerden und Rekurse**Es existiert ein dokumentiertes Verfahren für die Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden und Rekursen. |  |  |  |  |  |
|  Die Interessenspartner (direkte und indirekte Kunden) sind über das Beschwerde- und Rekursverfahren informiert. |  |  |  |  |  |