

Kriterien zur Erlangung des



der

Zentralstelle für Berufsbildung im Einzelhandel e. V. (zbb)

Katalog der Kriterien

Die nachstehende Aufstellung enthält alle Fragen gruppenspezifisch geordnet. Daneben werden die maximal und minimal erreichbaren Punkte für jede Gruppierung und insgesamt angegeben.

Für die minimale Punktzahl wird jeweils die Punktzahl des Erfüllungsgrades herangezogen, die unmittelbar vor dem schlechtesten Erfüllungsgrad (= nicht erfüllt) liegt.

	Anzahl Fragen	Punkte
Kriterien für die Kundenorientierung	38	380 160
Definition der Kundengruppe(n)	2	20 4
Maßnahmen zur Ermittlung des Kundenbedarfs	3	30 12
Beobachtung der Entwicklungen im Handel	3	30 12
Maßnahmen zur Kundeninformation und – gewinnung	4	40 20
Beratung der Kunden	6	60 18
Spezifische Maßnahmen nach Kundenwünschen	4	40 17
Binnendifferenzierende Maßnahmen	3	30 15
Kundenbefragung	5	50 25
Erfolgskontrollen	2	20 10
Dokumentation der Bildungsmaßnahme	2	20 10
Kundenbindung	2	20 7
Weiterbildungsvertrag	2	20 10
Kriterien für den Prozeß	44	440 100
<i>Planung des Unterrichts</i>	<i>7</i>	<i>70</i>
Vorgaben und Leitlinien zur Maßnahmenplanung	7	70 17
<i>Durchführung des Unterrichts</i>	<i>13</i>	<i>130</i>
Fachbezogene Gestaltung	4	40 8
Mediale Gestaltung	3	30 6
Sicherung der Durchführungsqualität und Unterrichtsauswertung	6	60 12
<i>Lernerfolgskontrolle und –dokumentation</i>	<i>14</i>	<i>140</i>
Prüfungen/Tests	3	30 6

zbb – Qualitätssiegel Handel – Qualitätssicherung in der Weiterbildung/ Qualitätskriterien

Qualität der Prüfungsverfahren	4	40 17
Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit	5	50 10
Evaluierung nach Lehrgangsende	1	10 2
Dozentenbefragung	1	10 2
<i>Eingabe- und Beschwerdemanagement</i>	8	80 16
Verfahren zum Beschwerdemanagement	3	30 6
Dokumentation der Beschwerden und Verantwortung für das Beschwerdemanagement	5	50 10
<i>Wirtschaftliche Durchführung</i>	2	20 4
Institutionelle Kriterien	29	290 97
<i>Außendarstellung des Bildungsträgers</i>	4	40 14
Öffentlichkeitsarbeit	3	30 12
Handelsbezug	1	10 2
<i>Räume</i>	7	70 32
Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte	3	30 12
Gestaltung der Räume	4	40 20
<i>Technische Ausstattung</i>	5	50 25
Gewährleistung der Durchführung	3	30 15
Technische Ausstattung entsprechend dem „Stand der Technik“	2	20 10
<i>Personale Kriterien</i>	13	130 26
Anzahl und Qualifikation der MA/Dozenten	6	60 12
Qualifikationsmaßstab	4	40 8
Mitarbeiter- / Dozentenzufriedenheit	3	30 6

Σ Fragen / Punkte
111
1110 | 357

Bewertungssystem

Die auf den folgenden Seiten genannten Kriterien und ihr Erfüllungsgrad dienen zur Feststellung, ob das untersuchte Unternehmen die Voraussetzungen zur Erlangung des Qualitätssiegels der **zbb** erfüllt.

Da bei den einzelnen Kriterien verschiedene Stufen der Erfüllung angegeben sind, wird hier eine Bewertungsskala definiert.

Die minimale Stufenanzahl für den Erfüllungsgrad eines Kriteriums ist 3, die maximale Stufenanzahl ist 4. Jeder Stufe des Erfüllungsgrades entspricht ein bestimmter Punktwert. Bei einem 4-stufigem Erfüllungsgrad gelten die Punktzahlen:

Erfüllungsgrad	Punkte
1	10
2	5
3	2
4	0

Bei einer 3-stufigen Erfüllungsskala gilt:

Erfüllungsgrad	Punkte
1	10
2	5
3	0

Bei **Hauptkriterien**¹ zum Qualitätssiegel führt die Vergabe des schlechtesten Erfüllungsgrades für ein Kriterium zum Nichtbestehen des Zertifizierungsaudits. Damit wird zuverlässig die Erteilung bzw. die Erneuerung des Qualitätssiegels an das geprüfte Unternehmen unterbunden.

Legt man die zuvor unter „Katalog der Kriterien“ genannten Punktzahlen der Entscheidung über den Zertifizierungserfolg zugrunde, dann müssen für eine erfolgreiche Zertifizierung mindestens

357 Punkte²

erreicht werden.

Für eine **verkürzte Zertifizierung** werden nur die Hauptkriterien geprüft. Die minimale Punktzahl für die Erfüllung der 35 Hauptkriterien beträgt

100 Punkte,

d. h. mit dieser Punktzahl ist die verkürzte Zertifizierung erfolgreich bestanden.

Die Erfassung der Audit - Bewertungen mit dem Excel - Sheet „AuditBewertung“ unterstützt durch unterlegte Rechenfunktionen die o. g. Vorgaben.

¹ Als Hauptkriterien werden die Kriterien bezeichnet, deren Erfüllung Voraussetzung für die Erlangung des Qualitätssiegels ist. Diese Kriterien sind mit dem Zusatz „HK“ gekennzeichnet.

² 360 Punkte entsprechen der Minimalpunktzahl, die sich aus dem jeweils vorletzten Erfüllungsgrad der einzelnen Kriterien ergibt.

Dazu wurden zwei Muster Audit-Bewertungen durchgeführt, wovon eine zum Ergebnis „Bestanden“ und eine zum Ergebnis „Nicht bestanden“ führt (siehe Zertifizierungsverfahren, Anhang 3 nd 4).

Kriterien für die Kundenorientierung

Definition der Kundengruppe(n)

HK

Der Träger hat seine Kundengruppe(n) unter Berücksichtigung eines deutlich definierten Handelsbezuges darzulegen.

Die Orientierung nach verschiedenen Kundengruppen muss sich in der Gestaltung der jeweiligen Werbe- bzw. Seminarbroschüren widerspiegeln.

Bewertungskriterien und Messung

Hat der Träger klare und verbindliche Vorgaben zur Definition seiner Kundengruppe(n)?	1 – klare und verbindliche Vorgaben 2 – teilweise unklare Vorgaben 3 – Vorgaben sind nicht verbindlich 4 – nicht erfüllt
Ist in der Definition der Kundengruppe(n) ein deutlicher Handelsbezug zu erkennen?	1 – eindeutiger Handelsbezug 2 – teilweiser Handelsbezug 3 – geringer Handelsbezug 4 – kein Handelsbezug

Maßnahmen zur Ermittlung des Kundenbedarfs

Es müssen gezielte und regelmäßige Maßnahmen zur Ermittlung des Kundenbedarfs beim Träger durchgeführt werden. Dazu hat er sich geeigneter, von ihm bestimmter Instrumente zu bedienen. Die Erkenntnisse aus der Kundenbedarfsermittlung sind zu dokumentieren und ihr Einfluss auf das Bildungsangebot nachzuweisen.

Bewertungskriterien und Messung

Wie ist der Aufbau der Kundenfragebogen und wie wird der Einsatz und die Auswertung der Kundenfragebogen gehandhabt?	1 – sehr gut 2 – gut 3 – ausreichend 4 – mangelhaft
Wie ist der Aufbau eigener Analysen des Trägers zur Ermittlung des Kundenbedarfs und wie wird das Ergebnis präsentiert?	1 – umfassend und zielgerichtet 2 – teilweise zutreffend 3 – nicht relevant
Finden sich die Ergebnisse der Bedarfsermittlung in den Seminarbroschüren wieder?	1 – vollständig und richtig 2 – unvollständig 3 – irreführend

Beobachtung der Entwicklungen im Handel**HK**

Für eine möglichst vollständige Erfüllung der Kundenwünsche sind regelmäßige Untersuchungen zur aktuellen und perspektivischen Entwicklung im Handel durchzuführen. Dazu sind Instrumente zur Marktbeobachtung einzusetzen sowie die Angebotsnachfrage im eigenen Haus auszuwerten.

Bewertungskriterien und Messung

Welche Methoden der Marktbeobachtung werden eingesetzt und kommt es zu einer adäquaten Ergebnisauswertung?	1 – relevante Methode, vollständige Auswertung 2 – unzureichende Auswertung, kein methodischer Fehler 3 – Methodenfehler
Wie wird die Auswertung der eigenen Angebotsnachfrage betrieben?	1 – richtig und vollständig 2 – unzureichend 3 – falsch 4 – keine
Werden die Entwicklungen im Handel regelmäßig beobachtet?	1 – permanent 2 – sporadisch 3 – nein

Maßnahmen zur Kundeninformation und –gewinnung

Es sind vom Träger Maßnahmen zur Kundeninformation und –gewinnung zu realisieren. Dazu gehört das Erstellen von Informationsmaterial und die Durchführung von Informationsveranstaltungen und Präsentationen.

Beim Träger muss eine definierte Verantwortlichkeit für die Öffentlichkeitsarbeit existieren, die auch für die Werbung zuständig ist.

Bewertungskriterien und Messung

Wie ist der Inhalt und die Gestaltung des Informationsmaterials?	1 – gut 2 – mäßig 3 – schlecht
Wie ist der Aufbau und die Durchführung von Informationsveranstaltungen?	1 – gut 2 – mäßig 3 – schlecht
Wie ist die Gestaltung und die Wirksamkeit von Werbeannoncen?	1 – gute Gestaltung, hohe Öffentlichkeitswirkung 2 – gute Gestaltung, geringe Öffentlichkeitswirkung 3 – Gestaltung mäßig

Gibt es im Internetauftritt eine Möglichkeit zur Anforderung von Informationsmaterial bzw. Anfragen zu spezifischen Angeboten?	1 – guter Auftritt, vorbereitete Infopakete 2 – Webseite vorhanden, keine oder mangelhafte Infopakete 3 – kein Web-Auftritt
--	---

Beratung der Kunden

HK

Vor dem Beginn einer Maßnahme soll der Träger eine Beratung der Kunden durchführen. Diese Beratung muss vorrangig die Interessen des Kunden an seiner Weiterbildung befriedigen, die Feststellung des Bildungsbedarfs und der Bildungsvoraussetzungen und die Betrachtung der möglichen unterschiedlichen Abschlussgraduierungen einschließen.

Weiter soll auch eine Beratung während einer Weiterbildungsmaßnahme ermöglicht werden.

Die muss zielführend auf das gewünschte Weiterbildungsergebnis des Kunden gerichtet sein, der Träger kann daraus ableitend eine Anpassung seiner Bildungsmaßnahmen durchführen.

Bewertungskriterien und Messung

Besteht ein Konzept einer umfassenden Weiterbildungsberatung vor Maßnahmebeginn?	1 – ja 2 – nur für bestimmte Maßnahmen umfassend 3 – Beratung insgesamt nicht umfassend 4 – nein
Wird eine Beratung der Kunden vor Maßnahmebeginn durchgeführt?	1 – kundenorientiert 2 – nur teilweise kundenorientiert 3 – nicht umfassend 4 – nein
Werden die Zulassungsvoraussetzungen abgeprüft?	1 – ja 2 – nicht vollständig 3 – nein
Besteht die Möglichkeit einer Bildungsberatung während einer Maßnahme mit kundenorientierten Schnittstellen für eine Änderung des Weiterbildungsplans?	1 – Änderungen des Weiterbildungsplanes sind möglich 2 – nur teilweise möglich 3 – nur Beratung 4 – nein
Besteht für geeignete Bildungsmaßnahmen die Möglichkeit der Anpassung an spezifische Kundeninteressen?	1 – ja 2 – nur teilweise

	3 – nein
Ist die Beratung auf spezifische Kundengruppen im Bereich Handel ausgerichtet?	1 – es ist darauf ausgerichtet 2 – nur punktuell 3 – nur allgemein 4 – keine

Spezifische Maßnahmen nach Kundenwünschen

Der Träger soll die Möglichkeit für spezifische Maßnahmen nach Kundenwünschen eröffnen. Dazu ist ein kurzfristiges Reagieren mit neuen Bildungsangeboten auf Kundenanfragen erforderlich. Hat der Träger seine Unterrichtseinheiten aus Bausteinen aufgebaut mit entsprechenden Unterlagen und ist dadurch eine Kombination der Unterrichtsbausteine gewährleistet, können schnell kundenspezifische Bildungsangebote erstellt werden.

Die Form der Bildungsmaßnahme sollte nach Möglichkeit ebenfalls vom Kunden (mit-)bestimmt werden können.

Bewertungskriterien und Messung

Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung kundenspezifischer Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	1 – beide Bedingungen erfüllt 2 – Bereitschaft, aber unzureichende Voraussetzungen 3 – nein
Ist ein kurzfristiges Reagieren auf kundenspezifische Wünsche möglich?	1 – ja 2 – bedingt 3 – nein
Können spezielle Kundengruppen die Form der Bildungsmaßnahme (Frontalunterricht, Firmenseminar etc.) mitbestimmen?	1 – ja 2 – mit Einschränkungen 3 – nein
Existieren kombinierbare Unterrichtsbausteine mit Unterlagen?	1 – Bausteine mit Unterlagen 2 – unvollständiger Deckungsgrad Baustein - Unterlage 3 – Unterlagen nicht bausteinorientiert 4 – nein

Binnendifferenzierende Maßnahmen

Wird während einer Maßnahme die Notwendigkeit einer binnendifferenzierenden Maßnahme erkannt (durch Dozenten, Ergebnis einer Zwischenprüfung, Anfrage des Teilnehmers), soll der Träger eine Binnendifferenzierung in einer Lerngruppe oder ein Einzelcoaching vorsehen.

Beim Erkennen der Notwendigkeit einer binnendifferenzierenden Maßnahme muss der Träger sicherstellen, dass dies Eingang in die Gestaltung der Bildungsmaßnahme findet.

Bewertungskriterien und Messung

Existieren die Voraussetzungen zur Durchführung binnendifferenzierender Maßnahmen und ist der Träger dazu bereit?	1 – beide Bedingungen erfüllt 2 – Bereitschaft, aber unzureichende Voraussetzungen 3 – nein
Ist der Rückfluss aus der Notwendigkeit binnendifferenzierender Maßnahmen zur Weiterbildungsberatung sichergestellt?	1 – ja 2 – bedingt 3 – nein
Fördert der Träger die Möglichkeit, außerhalb des Unterrichts Wissenslücken zu schließen (Dozentensprechstunde, Arbeitsgruppen etc.)?	1 – ja 2 – mit Einschränkungen 3 – nein

Kundenbefragung

Damit der Träger Aufschluss über die erreichte Kundenzufriedenheit erhält, sind zu unterschiedlichen Zeitpunkten Kundenbefragung zu den Bildungsangeboten durchzuführen. Es soll je eine Befragung vor, während und nach einer Maßnahme durchgeführt werden.

Der Fragenkatalog muss

- fachbezogene
- personalbezogene und
- auf die Gesamtmaßnahme bezogene

Fragen beinhalten.

Der Träger muss sicherstellen, dass das Ergebnis der Kundenbefragung in das Angebot und die Ausarbeitung seiner Bildungsangebote Eingang findet.

Bewertungskriterien und Messung

Existiert eine schriftliche Bewertung des Teilnehmers über seine Weiterbildungsberatung?	1 – ausführlich 2 – nur Ankreuzen vorgegebener Fragen 3 – nein
Werden Zwischenbewertungen der Bildungsmaßnahme durchgeführt?	1 – bei allen Maßnahmen 2 – nur ausgewählte Maßnahmen 3 – nein
Wird eine Bewertung der Bildungsmaßnahme durch die Teilnehmer am Maßnahmenende durchgeführt?	1 – ja 2 – teilweise 3 – nein

Erfolgt eine regelmäßige Abfrage der Kundenzufriedenheit (Klassensprecher, Stundenprotokoll)?	1 – ja 2 – nein bzw. unvollständig 3 – es gibt keine Stundenprotokolle
Werden die Ergebnisse der Teilnehmerbefragungen bei der Entwicklung und Organisation von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt?	1 – ja 2 – mit Einschränkungen 3 – nein

Erfolgskontrollen

HK

Zur Sicherung des Teilnehmererfolgs müssen Erfolgskontrollen durchgeführt werden. Sie sollen gezielt während oder am Ende der Weiterbildung durchgeführt werden. Die Auswertung dieser Erfolgskontrollen soll Aufschluss über das Erreichen der gesetzten Maßnahmeziele geben.

Die Auswertung der Erfolgskontrollen sollte möglichst unter Berücksichtigung der Auswertung der Anwesenheitslisten und, falls vorgesehen, des Ergebnisses der Projektarbeit erfolgen.

Bewertungskriterien und Messung

Werden der Qualität der Abschlüsse entsprechende Erfolgskontrollen durchgeführt?	1 – ja 2 – teilweise 3 - nein
Findet eine Rückkoppelung des Ergebnisses der Erfolgskontrollen mit den definierten Zielen der Bildungsmaßnahme statt?	1 – ja 2 – eingeschränkt 3 – nein

Dokumentation der Bildungsmaßnahme

Im Kundeninteresse soll die Teilnahme an der Bildungsmaßnahme angemessen dokumentiert werden. Das kann in folgenden Formen geschehen:

- Teilnahmebestätigung (ohne Bewertung der Teilnehmerleistung)
- Zertifikat (globale Bewertung der Teilnehmerleistung)
- Abschlusszeugnis (detaillierte Bewertung der Teilnehmerleistung)

In Abhängigkeit von dem Ziel, der Dauer und dem Umfang der Bildungsmaßnahme kann die passende Dokumentationsform bestimmt werden.

Bewertungskriterien und Messung

Wird eine Teilnahmebestätigung erstellt und falls ja, unter Berücksichtigung der Anwesenheitsliste?	1 – ja 2 – keine Berücksichtigung der Anwesenheitsliste 3 – nein
---	--

Ist die gewählte Form der Dokumentation der Dauer, dem Umfang und dem Ziel der Bildungsmaßnahme angemessen?	1 – ja 2 – nicht ganz angemessen 3 – unangemessen
---	---

Kundenbindung

Der Träger hat mit geeigneten Instrumenten die Bindung der Kunden an das Unternehmen zu pflegen. Der Einsatz der vom Unternehmen bestimmten Instrumente zur Kundenbindung sowie das Ergebnis des Einsatzes sollen dokumentiert werden.

Bewertungskriterien und Messung

Fördert der Träger die Kundenbindung mit geeigneten Instrumenten?	1 – wirkungsvolle Instrumente, gute Dokumentation 2 – unzulängliche Instrumente 3 – unzulängliche Dokumentation 4 – nein
Wird vom Träger ein Netzwerk ehemaliger Teilnehmer gefördert?	1 – ja 2 – Netzwerk existiert ohne Förderung durch Träger 3 – nein, es gibt kein Netzwerk

Weiterbildungsvertrag

HK

Die Vertrags- und Kündigungsbedingungen sind transparent zu formulieren. Der Verweis auf die AGB darf in keinem Vertragswerk fehlen. Die AGB sind klar und unmissverständlich und so knapp als möglich zu formulieren. In allen Angeboten an Kunden und in allen Broschüren und Flyern sind die AGB anzugeben bzw. muss deutlich auf die AGB hingewiesen werden.

Bewertungskriterien und Messung

Existiert für jeden Teilnehmer ein Weiterbildungsvertrag?	1 – vollständig mit Einsichtmöglichkeit in AGB 2 – keine/unzulängliche Einsichtmöglichkeit in AGB 3 – nein
Sind die Vertrags- und Kündigungsbedingungen transparent formuliert und wird auf die AGB hingewiesen?	1 – klare übersichtliche Form 2 – verwirrend, viel Kleingedrucktes 3 – nein

Kriterien für den Prozess

Planung des Unterrichts

Vorgaben und Leitlinien zur Maßnahmenplanung

Für die Planung einer Weiterbildungsmaßnahme hat der Träger verbindliche Vorgaben und Leitlinien aufzustellen.

Dazu gehören Planungsbögen zur Unterrichtsgestaltung, ein Dozentenleitfaden sowie fachspezifische methodisch-didaktische Handreichungen. Der Stundenumfang und Schwerpunkte der Stoffvermittlung sind vorzugeben.

Das beim Träger zu diesem Zweck benutzte Instrumentarium muss einer ständigen Weiterentwicklung unterliegen.

Bewertungskriterien und Messung

Existiert ein standardisierter und dokumentierter Planungsprozess mit Checklisten?	1 – vollständig dokumentiert 2 – Prozess ja, keine Checklisten 3 – keine Prozessdokumentation, Stichpunktliste ja 4 – nein
Wird das vorhandene Planungsinstrumentarium in der Praxis angewandt?	1 – ja 2 – mit kleinen Abweichungen 3 – mit großen Abweichungen 4 – nein
Unterliegt das Planungsinstrumentarium einer ständigen Weiterentwicklung?	1 – Organisation unterstützt die ständige Weiterentwicklung 2 – nur sporadisch 3 – nur beim Erkennen von Schwachstellen 4 – nein
Wird die Übereinstimmung der Planung mit den Kundenanforderungen überprüft?	1 – permanent 2 – ja, aber langer Überprüfungszyklus 3 – nur bei Bedarf 4 – nein
Werden die Ergebnisse der Weiterbildungsberatung in den Planungsprozess einbezogen?	1 – regelmäßig 2 – ja, nur sporadisch 3 – nein
Ist die Planung auf das Erreichen der Maßnahmenziele ausgerichtet?	1 – vollständig 2 – teilweise

	3 – unzulänglich 4 – nein
Wie werden die Planungsprozesse dokumentiert, gibt es eine interne Projektkontrolle?	1 – mitlaufende Dokumentation bei der Entwicklung 2 – ohne Projektkontrolle 3 – nachträglich 4 – nein

Durchführung des Unterrichts

Fachbezogene Gestaltung

HK

Die Lehrkräfte müssen über eine dem jeweiligen Maßnahmenniveau entsprechende Fachkompetenz verfügen und diese nachweisen. Die pädagogische/ didaktische Kompetenz der Lehrkraft muss ebenfalls entsprechend dem Maßnahmenniveau sichergestellt sein. Dies beinhaltet die Fähigkeit zu einer angemessenen Berücksichtigung der Praxis der Handelstätigkeit in Vorbereitung und Durchführung des Unterrichts.

Bewertungskriterien und Messung

Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende fachliche Kompetenz?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende pädagogische/didaktische Kompetenz?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein
Ist durch den Praxisbezug des Dozenten ein Lernen aus Alltagssituationen für die Teilnehmer sichergestellt?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein
Zielt die Wissensvermittlung auf eine Verknüpfung mit konkreten Praxisfällen?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein

Mediale Gestaltung

Den Lehrkräften sind angemessene und ausreichende Mittel für die mediale Gestaltung des Unterrichts zur Verfügung zu stellen. Die Mittel für die mediale Gestaltung sollen dem Unterrichtsstoff und den Lernvoraussetzungen der Teilnehmer angemessen sein.

Die mediale Kompetenz der Lehrkräfte ist vom Träger sicherzustellen bzw. zu überprüfen. Dazu gehört die Durchführung von Maßnahmen, welche die mediale Kompetenz der Lehrkräfte auf dem jeweils aktuellen Stand halten bzw. die Überprüfung des aktuellen Standes der Medienanwendung durch die Lehrkraft.

Bewertungskriterien und Messung

Existieren angemessene und ausreichende Mittel für die mediale Gestaltung des Unterrichts?	1 – ja 2 – aber nicht ausreichend 3 – aber nicht angemessen 4 – nein
Verfügen die Lehrkräfte über ausreichende mediale Kompetenz?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein
Fördert die mediale Gestaltung der Maßnahme das Lernen mit allen Sinnen?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nicht angemessen 4 – nein

Sicherung der Durchführungsqualität und Unterrichtsauswertung

HK

Geeignete Instrumente und Verfahren zur Sicherung der Durchführungsqualität der Maßnahmen sind anzuwenden und zu dokumentieren.

Für die Unterrichtsauswertung und den Erfahrungsaustausch zwischen den Dozentinnen und Dozenten sind regelmäßige Dozentenkonferenzen und Besprechungen mit der Lehrgangslleitung einzurichten.

Bewertungskriterien und Messung

Werden Kursbeurteilungsbögen zusammen mit der Teilnehmerbefragung regelmäßig ausgewertet?	1 – ja 2 – keine Kursbeurteilung 3 – gelegentlich 4 – nein
Besteht die Möglichkeit der permanenten Rückmeldung zur Leitung?	1 – jederzeit 2 – nur zu festen Sprechzeiten 3 – gelegentlich 4 – nein
Setzt der Träger zur Erfassung der aktuellen Unterrichtsqualität Blitzlichtformen (Ad – hoc – Aktionen wie z. B. Hospitation) ein?	1 – regelmäßig 2 – unregelmäßig/selten 3 – nur nach Beschwerden

	4 – nein
Gibt es regelmäßige Dozentenkonferenzen mit Erfahrungsaustausch?	1 – regelmäßig mit Erfahrungsaustausch 2 – ohne Erfahrungsaustausch 3 – unregelmäßig 4 – nein
Sind Rückmeldebogen für Dozenten im Einsatz?	1 – regelmäßig 2 – manchmal 3 – nur bei bestimmten Maßnahmen 4 – nein
Ist eine individuelle Rückmeldung Dozent zu Leitung bzw. Verwaltung möglich und üblich?	1 – ja 2 – nicht zu Dozenten 3 – nur in Ausnahmefällen 4 – nein

Lernerfolgskontrolle und –dokumentation

Prüfungen/Tests

Bei jenen Maßnahmen, bei denen zur Kontrolle des Lernerfolgs Prüfungen und Tests durchzuführen sind, ist ein gleichbleibendes Prüfungsniveau sicherzustellen. Das laufende Überarbeiten der Rahmendaten (Curriculum) muss bei der Ausarbeitung der Prüfungen/Tests berücksichtigt werden. Der Bewertungsschlüssel ist einheitlich vorzugeben.

Bewertungskriterien und Messung

Werden die Prüfungen regelmäßig überarbeitet?	1 – regelmäßig 2 – nur für bestimmte Maßnahmen 3 – sporadisch 4 – nein
Wird eine gezielte Prüfungsvorbereitung angeboten?	1 – gute fachspezifische Vorbereitung bei allen Fächern 2 – fachspezifische Vorbereitung nur bei ausgewählten Fächern 3 – allgemeine unspezifische Vorbereitung 4 – nein
Werden die Prüfungsergebnisse dokumentiert und in eine Prüfungsstatistik eingearbeitet?	1 – ja 2 – wenig aussagefähige Statistik 3 – keine Statistik 4 – weder noch

Qualität der Prüfungsverfahren

Bei jenen Maßnahmen, bei denen zur Kontrolle des Lernerfolgs Prüfungen und Tests durchzuführen sind, ist die Ordnungsmäßigkeit und die Qualität der Prüfungsverfahren durch geeignete Maßnahmen (Prüfungsordnung (PO), Prüfungsaufsicht usw.) zu sichern. Dazu muss eine Prüfungsordnung existieren, welche die Fragen der Prüfungsdurchführung, der Prüfungsaufsicht und der unabhängigen Erstellung der Prüfungsaufgaben regelt.

Bewertungskriterien und Messung

Existiert eine Prüfungsordnung?	1 – ja 2 – nicht ausreichend 3 – nein
Werden die Prüfungen entsprechend der Prüfungsordnung durchgeführt?	1 – alle Prüfungen 2 – teilweise 3 – nein
Existieren die notwendigen Unterlagen für ein ordnungsgemäßes Prüfungsverfahren?	1 – vollständige Unterlagen, werden angewandt 2 – vollständige Unterlagen, sporadische Anwendung vollständige Unterlagen 3 – unvollständige Unterlagen 4 – nein
Ist die Neutralität der Aufgabensteller und Prüfer sichergestellt?	1 – nach Prüfungsordnung durch org. Maßnahmen 2 – nicht durch PO zwingend sichergestellt 3 – nein

Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit

Es sind geeignete Maßnahmen und Verfahren zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit zu definieren und durchzuführen. Dazu können mehrere Verfahren vorgesehen werden:

- mündlich: Teilnehmerkonferenzen/ Feedbackgespräche/ Hotline/ Chat
- schriftlich: Rückmeldebögen/ E-Mail

Für die festgelegten Verfahren sind die Zeitpunkte und der Umfang festzulegen.

Bewertungskriterien und Messung

Wird ein Teilnehmerfragebogen zur Ermittlung der Teilnehmerzufriedenheit eingesetzt?	1 – guter Aufbau des Fragebogens 2 – nur geschlossene Fragen 3 – Fragebogen deckt Thema nicht ab 4 – nein
--	--

Gibt es mündliche Erfassungsverfahren für die Teilnehmerzufriedenheit?	1 – vielfältiger offener Meinungs- austausch 2 – zu wenig Einsatz vielfältiger Möglichkeiten 3 – zu wenig Möglichkeiten 4 – nein
Existieren Vorgaben zum Zeitpunkt und Umfang der Teilnehmerbefragung?	1 – ausreichend und alle Möglich- keiten umfassend 2 – wenig, alle Möglichkeiten umf. 3 – nicht alle Möglichkeiten umf. 4 – nein
Fließt das Ergebnis der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit in die Gestaltung der Lehrpläne und die Angebotserstellung ein?	1 – ist in das jeweilige Verfahren integriert 2 – fließt in die Lehrplangestaltung ein 3 – nur durch Eigeninitiative der MA 4 – nein
Ist die zeitnahe Auswertung der Befragung zur Teilnehmerzufriedenheit sichergestellt?	1 – unmittelbar nach der Befragung 2 – wird nach Abschluss der Maßnahme begonnen 3 – wird innerhalb von 1 Monat nach Maßnahmenende begonnen 4 – nein/später

Evaluierung nach Lehrgangsende

Für eine über das Lehrgangsende hinausgehende Evaluierung sind Maßnahmen vorzusehen wie:

- Rücksprachen nach Lehrgangsende
- Rücksendebogen
- Teilnehmerbefragung nach definiertem Zeitraum
- Ehemaligentreffen

Die gewonnenen Informationen sind zeitnah und zielgerichtet auszuwerten. Die Daten sind auch zur Erstellung bzw. Pflege einer Vergleichsstatistik zur Beobachtung des maßnahmenspezifischen und des übergreifenden Qualitätsgrades einzusetzen.

Bewertungskriterien und Messung

Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen der Evaluation?	1 – umfassendes Verfahren 2 – teilweise umfassendes Verfahren 3 – ungenügendes Verfahren 4 – nein
---	--

Dozentenbefragung

Nach Abschluss eines Lehrfaches, spätestens am Schluss der Maßnahme ist eine Befragung der Dozenten über

- methodisch/didaktische Gestaltungsmöglichkeiten
- die organisatorische Gestaltung der Maßnahme und
- seine/ihre Integration in die Trägerorganisation

durchzuführen.

Das Ergebnis der Auswertung der erhobenen Daten soll in die

- Planung der medialen Ausstattung der Maßnahmen
- Gestaltung der Kundengewinnung
- Darstellung des Angebotes für Maßnahmen
- Lehrplangestaltung bezüglich der Reihenfolge der Fächer bzw. des Vor- oder Zwischenschaltens von Vorbereitungs- oder Aufbaulehrgängen

einfließen.

Bewertungskriterien und Messung

Gibt es ein Verfahren zu Inhalt und Durchführen einer Dozentenbefragung?	1 – vollständiges und umfassendes Verfahren 2 – Verfahren mit mangelhaften Vorgaben zur Auswertung 3 – Verfahren ohne Vorgaben zur Auswertung 4 – kein Verfahren
--	---

Eingabe- und Beschwerdemanagement

Verfahren zum Beschwerdemanagement

Es sind geeignete Verfahren einzurichten, um Beschwerden und Hinweisen der Kunden Rechnung zu tragen. Die Verfahren müssen das Vorgehen

- beim Erfassen der Beschwerde
- bei der Bearbeitung der Beschwerde zur Korrektur des Beschwerdegrundes und
- das Einleiten von Vorbeugemaßnahmen zur dauerhaften Verhinderung des nochmaligen Auftretens des Beschwerdegrundes

festlegen. Ebenso sind die Fristen zur Bearbeitung der Beschwerde in Abhängigkeit vom Beschwerdegrad zu regeln. Die Zufriedenheit des Kunden mit der Beschwerdebearbeitung ist zu dokumentieren.

Die Auswertung der erfassten Beschwerden soll unter Berücksichtigung der Beschwerdesituation erfolgen (Gewichtung).

Bewertungskriterien und Messung

Gibt es ein Verfahren zur Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?	1 – klarer Ablauf, kurze Dauer, führt zu Maßnahmen 2 – klarer Ablauf, keine zeitlichen
---	---

	<p>Vorgaben</p> <p>3 – mangelhafter Ablauf, Maßnahmen nicht zwingend gefordert</p> <p>4 - nein</p>
<p>Fordert das Verfahren eine zeitnahe Auswertung und daraus abgeleitete Maßnahmen?</p>	<p>1 – vorbildlich in Verfahren geregelt</p> <p>2 – zeitnahe Auswertung, aber ohne Regelung der Kompetenz</p> <p>3 – Maßnahmen nicht zwingend gefordert</p> <p>4 – nein</p>
<p>Sieht der Teilnehmerfragebogen die Möglichkeit zu Beschwerden/Mängelrügen vor?</p>	<p>1 – guter nicht einengender Aufbau</p> <p>2 – nur Ankreuzen vorgegebener Fragen</p> <p>3 – wenige und nur allgemeine Fragen</p> <p>4 – nein</p>

Dokumentation der Beschwerden und Verantwortung für das Beschwerdemanagement

Die Eingaben und Beschwerden müssen nachvollziehbar dokumentiert werden. Die Dokumentation der Beschwerde sollte in dem o. g. Verfahren zum Beschwerdemanagement geregelt sein. Darin ist auch ein Beschwerdemanagementcontrolling vorzusehen.

Die Verantwortlichkeit für das Beschwerdemanagement ist schriftlich zu definieren. Dies muss die Person/Personengruppe und die notwendigen Entscheidungsbefugnisse umfassen.

Bewertungskriterien und Messung

<p>Gibt es ein Verfahren zur schriftlichen Eingabe von Beschwerden/Mängelrügen während einer Maßnahme?</p>	<p>1 – jederzeit</p> <p>2 – mehrere Zeitpunkte</p> <p>3 – nur ein Zeitpunkt</p> <p>4 – nein</p>
<p>Sind die Beschwerden nachvollziehbar dokumentiert (einschließlich der getroffenen Maßnahmen)?</p>	<p>1 – vollständige Dokumentation</p> <p>2 – nur „wichtige“ Beschwerden und Maßnahmen</p> <p>3 – Maßnahmen nicht dokumentiert</p> <p>4 – nein</p>
<p>Ist die Verantwortlichkeit für die Aufnahme, Bearbeitung und Bewertung schriftlich festgelegt?</p>	<p>1 – umfassendes Verfahren</p> <p>2 – nur Regelung der Verantwortung, ohne Kompetenzerteilung</p> <p>3 – unvollständige Regelung</p> <p>4 – nein</p>

Sind die notwendigen Entscheidungsbefugnisse für die für das Beschwerdewesen zuständigen Personen definiert?	1 – umfassendes Verfahren 2 – einige Befugnisse fehlen 3 – unzulängliche Regelung 4 – nein
Ist ein systematischer Rückfluss aus den Erkenntnissen des Beschwerdemanagements zur Gestaltung und Durchführung der Maßnahmen sichergestellt?	1 – Verfahren hat definierte Schnittstellen 2 – Verfahren hat ungenügende Schnittstellen 3 – Verfahren hat keine Schnittstellen 4 – nein

Wirtschaftliche Durchführung

Der Träger hat Verfahren/Prozesse einzurichten und zu betreiben, welche ein wirtschaftliches Handeln des Unternehmens sicherstellen.

Bewertungskriterien und Messung

Gibt es ein Verbesserungsvorschlagswesen, das wirtschaftliche Aspekte mit einbezieht?	1 – umfassendes Vorschlagswesen 2 – VVW schließt wirtschaftliche Aspekte nur teilweise ein 3 – ungenügende/keine wirtschaftlichen Aspekte im Vorschlagswesen 4 – nein/kein Vorschlagswesen
Ist eine systematische Analyse nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten bei Entwicklung und der Durchführung von Maßnahmen vorgesehen?	1 – integraler Bestand der jeweiligen Verfahren 2 – teilweise Berücksichtigung in den Verfahren 3 – in den Verfahren nicht vorgesehen 4 – nein

Institutionelle Kriterien

Außendarstellung des Bildungsträgers

HK

Öffentlichkeitsarbeit

Der Träger soll über geeignete Instrumente zur Information der Öffentlichkeit und der Kunden über die Einrichtung (z. B. Website, Newsletter, Presseinformationen) verfügen. Dazu gehören vielfältige Präsentation des Bildungsangebotes sowie die Auswertung von Seminaranmeldungen und das Erfassen der Kundenfrequenz (Messung des Marketingerfolgs).

Bewertungskriterien und Messung

Verfügt der Bildungsträger über geeignete Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit?	1 – ja 2 – teilweise 3 - nein
Werden die öffentlichen Medien sinnvoll genutzt?	1 – gute Nutzung der Medien 2 – mäßige Nutzung der Medien 3 – unzureichende Nutzung der Medien 4 – nein
Wird ein einheitliches Unternehmensbild nach außen vermittelt?	1 – ja 2 – teilweise 3 – nein

Handelsbezug

Der Handelsbezug des Trägers ist in der Öffentlichkeitsarbeit angemessen zu berücksichtigen und darzustellen.

Bewertungskriterien und Messung

Kommt in der Öffentlichkeitsarbeit der Handelsbezug klar zum Ausdruck?	1 – gut erkennbarer Handelsbezug 2 – Bezug zu handelstypischen Tätigkeiten 3 – wenig Bezug zum Handel 4 – nein
--	---

Räume

Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte

Der Träger hat auf die angemessene Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte zu achten. Eine Anbindung an öffentliche Verkehrsanbindung und/oder eine ausreichende Anzahl von Parkplätzen sollte vorhanden sein.

Bewertungskriterien und Messung

Sind die Veranstaltungsorte gut mit dem ÖPNV zu erreichen?	1 – kurze Wege, hohe Taktfrequenz 2 – kurze Wege, geringe Taktfrequenz 3 – lange Wege 4 – nein
Ist eine ausreichende Anzahl von Parkplätzen für die Teilnehmer vorgesehen?	1 – eigene Parkplätze vorhanden 2 – viel öffentlicher Parkraum 3 – nein
Wird den Teilnehmern eine Wegebeschreibung ausgehändigt?	1 – Stadtplan und Fahrplan des ÖPNV 2 – Stadtplan, kein Fahrplan 3 – nein

Gestaltung der Räume

Die Veranstaltungsräume haben den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie ggf. den spezifischen Anforderungen der Qualifizierungsmaßnahme zu entsprechen. Der Träger hat anhand einer maßnahmenspezifischen Checkliste die Angemessenheit der Räume vor Beginn der Maßnahme zu überprüfen und ggf. zu verbessern.

Bewertungskriterien und Messung

Entsprechen die räumlichen Voraussetzungen den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie ggf. den spezifischen Anforderungen der Qualifizierungsmaßnahme?	1 – ja 2 – mit Mängeln 3 – nein
Werden die Vorgaben und Vorschriften einer ggf. zuständigen Berufsgenossenschaft eingehalten?	1 – ja / nicht zutreffend 2 – teilweise 3 – nein
Werden ggf. die Vorgaben des Auftraggebers eingehalten?	1 – ja / nicht zutreffend 2 – teilweise 3 – nein

Werden die Teilnehmern zur Erreichbarkeit und Ausstattung der Räume befragt?	1 – ja, fließt in Maßnahmeplanung ein 2 – kein Einfluss auf Maßnahmeplanung 3 – nein
--	--

Technische Ausstattung

Gewährleistung der Durchführung

Die technische Ausstattung der Räume hat eine erfolgreiche Durchführung des Unterrichts im Sinne der definierten Ziele und Inhalte zu gewährleisten. Insbesondere sind ggf. spezielle Anforderungen des Auftraggebers zu erfüllen.

Bewertungskriterien und Messung

Ist die technische Ausstattung zur Vermittlung der vertraglich festgelegten Inhalte geeignet?	1 – ja 2 – mit Mängeln 3 – nein
Sind die Anforderungen des Auftraggebers erfüllt?	1 – ja / nicht zutreffend 2 – mit Mängeln 3 – nein
Werden die Teilnehmer zur technischen Ausstattung der Räume befragt?	1 – fließt in Maßnahmeplanung ein 2 - kein Einfluss auf Maßnahmeplanung 3 – nein

Technische Ausstattung entsprechend dem „Stand der Technik“

Die technische Ausstattung ist laufend den sich wandelnden aktuellen Erfordernissen der beruflichen Qualifizierung im Handel anzupassen. Die technische Ausstattung hat eine praxisbezogene Vermittlung der Qualifizierungsinhalte zu ermöglichen und den Wissenstransfer zu erleichtern.

Bewertungskriterien und Messung

Tätigt das Unternehmen regelmäßig Ersatzinvestitionen?	1 – ja 2 – nur bei ausgewählten Gütern 3 – nein
Gibt es eine langfristige Investitionsplanung?	1 – ja 2 – max. 1 Jahr 3 – nein

Personale Kriterien

Anzahl und Qualifikation der MA/Dozenten

HK

Die Anzahl und die Qualifikation der Mitarbeiter sowie der beschäftigten Dozenten ist an einer reibungslosen und qualitätsgerechten Durchführung der Maßnahmen in der beruflichen Weiterbildung auszurichten. Dazu hat der Träger die Qualifikationsnachweise der Mitarbeiter und Dozenten zu dokumentieren. Weiter hat er für ein angemessenes Dozenten-/Teilnehmerverhältnis in den verschiedenen Maßnahmebereichen zu sorgen. Das schließt ggf. den Aufbau und Pflege eines Dozentenpools ein.

Bewertungskriterien und Messung

Ist die Qualifikation der Dozenten in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	1 – ja 2 – bei den meisten Maßnahmen 3 – bei ausgewählten Maßnahmen 4 – nein
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Dozentenverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	1 – ja 2 – bei den meisten Maßnahmen 3 – bei ausgewählten Maßnahmen 4 – nein
Ist die Qualifikation der Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen für eine reibungslose und qualitätsgerechte Durchführung der Maßnahmen ausreichend?	1 – ja 2 – bei den meisten Maßnahmen 3 – bei ausgewählten Maßnahmen 4 – nein
Gibt es ein ausgewogenes Teilnehmer- und Mitarbeiterverhältnis in den verschiedenen Bereichen?	1 – ja 2 – bei den meisten Maßnahmen 3 – bei ausgewählten Maßnahmen 4 – nein
Sind die Qualifikationsnachweise der Mitarbeiter und der Dozenten dokumentiert?	1 – vollständig 2 – mit wenig Ausnahmen 3 – nur bestimmte MA/Dozenten 4 – nein
Wird ein Dozentenpool unterhalten und aktiv gepflegt?	1 – Neuaufnahme/Austausch und regelmäßiger Kontakt 2 – regelmäßige Ansprache der Poolmitglieder 3 – Pool nur aus aktuellem Anlass angesprochen

	4 – kein Pool
--	---------------

Qualifikationsmaßstab

Der Träger hat transparente Maßstäbe zur Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Dozentinnen und Dozenten vorzugeben. Eine Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation ist regelmäßig durchzuführen. Dabei ist Wert auf die Fähigkeit des/ der Dozenten zu legen, die Praxis der Handelstätigkeit angemessen zu berücksichtigen. Die Beurteilung ist dem/der Beurteilten in einem Gespräch mitzuteilen, das zu dokumentieren ist. Bei festangestellten Dozenten/ Mitarbeitern ist dazu ein Weiterbildungsplan zu führen, in dem Art, Zeitpunkt und Ergebnis der Weiterbildungen zu vermerken ist.

Bewertungskriterien und Messung

Existieren transparente Maßstäbe zur Beurteilung der fachlichen und pädagogischen Qualifikation der Dozentinnen und Dozenten?	1 – ja 2 – pädagogisch eingeschränkt 3 – fachlich eingeschränkt 4 – nein
Findet eine regelmäßige Beurteilung der pädagogischen und fachlichen Qualifikation statt?	1 – ja 2 – pädagogisch eingeschränkt 3 – fachlich eingeschränkt 4 – nein
Findet ein Beurteilungsgespräch statt und wird das Ergebnis des Gesprächs dokumentiert?	1 – regelmäßig, gute Dokumentation 2 – unregelmäßig 3 – nur aus besonderem Anlass 4 - nein
Gibt es für die internen Mitarbeiter einen Weiterbildungsplan?	1 – für alle MA 2 – für bestimmte MA 3 – für bestimmte MA bzw. unvollständige Dokument. 4 – nein

Mitarbeiter- / Dozentenzufriedenheit

Es sind Maßnahmen zur Ermittlung der Zufriedenheit der Mitarbeiter und der Dozenten/-Dozentinnen einzurichten. Die Ermittlung kann in der Form von Fragebögen oder persönlichen Gesprächen geschehen. Das Ergebnis der Zufriedenheitsermittlung ist zu dokumentieren und auszuwerten.

Bewertungskriterien und Messung

Gibt es Maßnahmen zur Feststellung der Zufriedenheit der Dozenten/Dozentinnen und Mitarbeiter/innen (Gesprä-	1 – regelmäßig, gute Dokumentation
--	------------------------------------

che, Beratungen)?	2 – unregelmäßig 3 – nur aus besonderem Anlass 4 – nein
Wird die Zufriedenheitsermittlung der MA und der Dozenten dokumentiert?	1 – für alle MA/Doz. 2 – für bestimmte MA/Doz. 3 – unvollständige Dokumentation 4 – nein
Erfolgt eine Auswertung der Ergebnisse der Zufriedenheitsermittlung?	1 – regelmäßige Auswertungen 2 – unregelmäßige Auswertungen 3 – unvollständige Auswertungen 4 – nein