



Lernerorientierte Qualität
in der Weiterbildung

www.artset-lqw.de

Vergleich

LQW 2 – LQW Modellversion 3

Um Ihnen den Vergleich zwischen LQW 2 und der neuen Modellversion 3 zu erleichtern, stellen wir im Folgenden die beiden Modelle einander gegenüber. In diesem Vergleich beschränken wir uns auf die Veränderungen. Die geänderten Textstellen sind farblich gekennzeichnet.



LQW Modellversion 3

Leitfaden für die Praxis

Folgende Inhalte finden Sie im LQW-Leitfaden für die Praxis:

Teil A: Das Qualitätsentwicklungs- und -testierungsmodell LQW

1. Was ist Qualität in der Weiterbildung?
2. Was ist das Besondere an LQW?
3. Welchen Nutzen hat LQW?
4. Wie ist LQW aufgebaut?
5. In welchen Schritten verläuft der Qualitätsprozess?
6. Wie sieht das administrative Verfahren aus?

Exkurs: Eine Prise systemisches Denken für die Qualitätsentwicklung



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Leitfaden für die Praxis

Teil B: Anleitung für die Anwendungspraxis

7. Was passiert im Einführungsworkshop bzw. im Follow-up-Workshop?
 8. Warum sind das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens so wichtig?
- Exkurs: Das Prinzip des Gelungenen als Leitprinzip der gesamten Qualitätsentwicklung
9. Wie managt man den Qualitätsprozess?
 10. Wie schreibt man einen Selbstreport?
 11. Was passiert bei der Visitation?
 12. Warum ist der Abschlussworkshop kein Abschluss?
 13. Was ist anders bei der Retestierung?



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Leitfaden für die Praxis

14. Welche Unterstützung bekommt man wo?
 15. Wie ist der Zusammenhang zwischen Begutachtung und Entwicklungsförderung?
- Exkurs: Begutachtung als hermeneutisches Verstehen

Teil C: Die Qualitätsbereiche und ihre Anforderungen

16. Allgemeine Erläuterungen zu den Qualitätsbereichen und den Anforderungen
17. Die Tabellen der Qualitätsbereiche



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 1: Leitbild

Spezifikationen (LQW 2)

- Identität und Auftrag
- Werte
- Kunden: Adressaten und reale Teilnehmende
- Allgemeine Ziele
- Fähigkeiten
- Leistungen
- Ressourcen
- Definition gelungenen Lernens

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Identität und Auftrag
- Werte
- Kunden: Auftraggeber und Teilnehmende, Adressaten/ Zielgruppen
- Allgemeine Unternehmensziele
- Fähigkeiten
- Leistungen
- Ressourcen
- Definition gelungenen Lernens



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 1: Leitbild

Anforderungen (LQW 2)

- Aussagen zu allen acht Spezifikationen sind vorhanden.
- Das Leitbild ist partizipativ erstellt.
- Es ist schriftlich fixiert.
- Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.
- Die Kontroll- und Revisionsverantwortung ist festgelegt.

Anforderungen (LQW Version 3)

- Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.
- Das Leitbild ist partizipativ erstellt.
- Es ist schriftlich fixiert.
- Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.
- Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Definition (LQW 2)

Bedarfserschließung meint die Anwendung geeigneter Instrumente zu systematischen Marktbeobachtungen hinsichtlich der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Bildungsbedürfnisse der Adressaten.

Die darauf bezogenen Programmentwicklungen müssen diese Bedarfe und Bedürfnisse zum eigenen institutionellen Auftrag in Beziehung setzen.

Definition (LQW Version 3)

Bedarfserschließung meint die Anwendung geeigneter Instrumente zu systematischen Marktbeobachtungen hinsichtlich der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Bildungsbedürfnisse der Adressaten.

Diese Bedarfe und Bedürfnisse sowie der eigene institutionelle Auftrag dienen als Grundlage der Programm- und Angebotsentwicklungen.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Spezifikationen (LQW 2)

- Informationen über personale Bedürfnisse
- Informationen über gesellschaftliche Entwicklungstrends
- Informationen über Bedarfe von Kundenorganisationen
- Bedarfs- und Bedürfnisweckung durch Marktgestaltung
- Innovative Programmentwicklung als Folge der Marktbeobachtung

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Informationen über personale Bedürfnisse der Adressaten/Zielgruppen
- Informationen über Bedarfe von potenziellen Auftraggeberorganisationen
- Informationen über gesellschaftliche Entwicklungstrends
- Bedarfs- und Bedürfnisweckung durch Marktgestaltung
- Innovative Programmentwicklungen als Folge der Marktbeobachtung



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Anforderungen (LQW 2)

- Analysen erfolgen regelmäßig.
- Geeignete Verfahren werden eingesetzt.
- Eine Begründung über Analyserhythmus, Umfang und Verfahren liegt vor.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3)

- Gegenstände,
- Verfahren,
- Rhythmus und
- Umfang
der Bedarfserschließung sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.
- Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus der Bedarfserschließung werden gezogen.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Spezifikationen (LQW 2)

- Erstellung des Gesamtprogramms
- Planung, Durchführung und Auswertung der offenen, projektgeförderten und vertraglichen Maßnahmen
- Akquisition von Aufträgen
- Auswahl, Verpflichtung und Beratung der Lehrenden
- Information und Beratung der Lernenden
für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Planung, Durchführung und Auswertung von Belegung und Versorgung

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Erstellung des **Bildungsprogramms bzw. der Bildungsangebote**
- **Produktentwicklung**
- **Akquisition, Marketing, Vertrieb**
- Planung, Durchführung und Auswertung der Bildungsmaßnahmen
- Auswahl, Verpflichtung und Beratung der Lehrenden
- Information und Beratung der Lernenden
für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Planung, Durchführung und Auswertung von Belegung und Versorgung



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Anforderungen (LQW 2)

- Eine Begründung für die einrichtungsspezifischen Schlüsselprozesse liegt vor.
- Die Abläufe sind dokumentiert.
- Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.
- Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind definiert.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3)

- **Organisationspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.**
- Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.
- Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind **beschrieben**.
- Eine Begründung der **organisations-spezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens** liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Spezifikationen (LQW 2)

- Qualität der Lehrenden:
- ...
- Qualität der Lehrprozesse:
- ...
- Beratung und Förderung der Lehrenden durch das programmverantwortliche pädagogische Personal
(entfällt bei LQW 3)

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Qualität der Lehrenden:
- ...
- Qualität der Lehrprozesse:
- ...
- Indikatoren für gelungenes Lernen, z.B.**
- **Die Teilnehmenden können das Gelernte in Übungssequenzen anwenden.**
 - **Die TN bringen ihre Bedürfnisse aktiv ein.**



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Anforderungen (LQW 2) I

- Das Programm informiert über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen sowie über notwendige Lernvoraussetzungen der Teilnehmenden und Kompetenzen der Lehrenden.
- Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende ist definiert.
- Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.
- Fortbildung der Lehrenden wird angeboten. (bei LQW 3 in QB 8)

Anforderungen (LQW Version 3) I

- Die Kunden werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.
- Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende ist definiert.
- Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.
- Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Anforderungen (LQW 2) II

- Die Fortbildung der Lehrenden wird dokumentiert. (bei LQW 3 in QB 8)
- Beratung und Förderung der Lehrenden durch das programmverantwortliche pädagogische Personal findet statt.
- Abschluss- und Abbrecherquoten werden erhoben und ausgewertet. (entfällt bei LQW 3)
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3) II

- Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist.
- Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal findet statt.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

Definition (LQW 2)

Evaluation von Bildungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Bildungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstabsbildend zur Bewertung sind die Zufriedenheit der Teilnehmenden und ggf. der Auftraggeber sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Einschätzung der Lehrenden sollte Teil der Evaluation sein.

Definition (LQW Version 3)

Evaluation von Bildungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Bildungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstabsbildend zur Bewertung sind **der Lernerfolg**, die Zufriedenheit der Teilnehmenden und ggf. der Auftraggeber sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Einschätzung der Lehrenden sollte Teil der Evaluation sein.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

Spezifikationen (LQW 2)

- Rückmeldungen von Lernenden über Zufriedenheit, Lernerfolge, Lehr-Lern-Prozesse und Infrastruktur
- Rückmeldungen von Lehrenden
- Rückmeldungen von Auftraggebern

Spezifikationen (LQW Version 3)

Rückmeldungen von Lernenden über:

- **Lernerfolge**,
- **Zufriedenheit**,
- Lehr-Lern-Prozesse
- Infrastruktur und
- **die Arbeit der Lehrenden**

Rückmeldungen von Lehrenden

Rückmeldungen von Auftraggebern



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

Anforderungen (LQW 2)

- Rückmeldungen erfolgen regelmäßig.
- Geeignete Verfahren werden eingesetzt.
- Eine Begründung über Erhebungsrhythmus, Umfang und Verfahren liegt vor.
- Rückmeldung über Evaluationsergebnisse an die Lehrenden findet statt.
- Konsequenzen in Bezug auf die Rückmeldungen werden gezogen.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3)

- Gegenstände,
- Verfahren,
- Rhythmus und
- Umfang
- der Evaluation sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.
- Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus den Evaluationsergebnissen werden gezogen.
- Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Definition (LQW 2)

Die Infrastruktur umfasst die räumlichen, situationalen, ausstattungs-technischen, zeitlichen, materialen und medialen Bedingungen des Lernkontextes. Bei Bildungseinrichtungen mit Übernachtungsmöglichkeit gehören hierzu auch die Versorgungs-, Unterbringungs- und Freizeitbedingungen.

Definition (LQW Version 3)

Die Infrastruktur umfasst auf der einen Seite die räumlichen, situationalen, ausstattungs-technischen, zeitlichen, materialen und medialen Bedingungen des Lernkontextes. Auf der anderen Seite gehören hierzu die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten. Bei Bildungseinrichtungen mit Übernachtungsmöglichkeit gehören hierzu auch die Versorgungs-, Unterbringungs- und Freizeitbedingungen.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Spezifikationen (LQW 2)

- Lernort und Ausstattung
 - Lernmaterialien
 - Medien
- für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Lebensort und Ausstattung

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Lernorte und Ausstattungen
 - Arbeitsorte und Ausstattungen
 - Themen-, Adressaten- und Methodenangemessenheit
 - Lernmaterialien
 - Medien, Maschinen, Werkzeuge
- für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Lebensort und Ausstattung



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Anforderungen (LQW 2) I

- Die Einrichtung überprüft regelmäßig, ob Lernort und Ausstattung themen-, adressaten- und methodenangemessen sind.
- Die Einrichtung zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden.

Anforderungen (LQW Version 3) I

- Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert.
- Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.
- Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.
- Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.
- Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Anforderungen (LQW 2) II

- Die Verfügbarkeit der Medien ist sichergestellt.
 - Die Einsatzfähigkeit der Medien wird regelmäßig überprüft.
- für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Die Einrichtung überprüft regelmäßig, ob Lebensort und Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind.
 - Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3) II

- Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc.) ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft.
 - Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.
- für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:
- Die Einrichtung überprüft regelmäßig, ob Lebensort und Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 7: Führung

Spezifikationen (LQW 2)

- Schaffung von Kommunikationsstrukturen
- Treffen von Entscheidungen
- Steuerung von Prozessen und Kooperationen
- Vereinbarung von Zielen und Kontrolle von Ergebnissen
- Management von Informationen und Wissen
- Übernahme von Gesamtverantwortung
- Strategische Planung und Gestaltung von Veränderungen
- Entwicklung von Qualität
- Management von Finanzen, Personal und Ressourcen

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Übernahme von Gesamt- und **Erfolgs**verantwortung
- Management von Finanzen, Personal und Ressourcen
- Steuerung von Prozessen und Kooperationen
- Schaffung von Kommunikationsstrukturen
- Management von **Informationen** und Wissen
- Treffen von Entscheidungen
- Vereinbarung von Zielen und Kontrolle von Ergebnissen
- **Verantworten** von **Qualitätsentwicklung** und **kontinuierlichen Verbesserungen**
- Strategische Planung und Gestaltung von Veränderungen



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 7: Führung

Anforderungen (LQW 2) I

- Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht.
- Konferenzen und Besprechungen finden systematisch statt.
- Zielvereinbarungsgespräche finden regelmäßig statt.
- Entscheidungsprozesse und -verfahren sind beschrieben und dokumentiert.

Anforderungen (LQW Version 3) I

- Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.
- Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht.
- Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert.
- Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt.
- Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 7: Führung

Anforderungen (LQW 2) II

- Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3) II

- Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3 – Qualitätsbereich 8: Personal

Definition (LQW 2)

Der Qualitätsbereich Personal umfasst – bezogen auf die Verwirklichung des Leitbildes, die Erreichung der Entwicklungsziele der Organisation und die Erfüllung der spezifischen arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Aufgaben – alle Maßnahmen in Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung. Personalentwicklung meint die berufliche, persönliche und soziale Entfaltung des hauptberuflichen Personals. Sie richtet sich darüber hinaus auf die Integration von ~~neuen~~ Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Förderung von Kooperationsfähigkeit. Zur Personalentwicklung gehören auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Definition (LQW Version 3)

Der Qualitätsbereich Personal umfasst alle Maßnahmen in Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung. Dabei sind die Verwirklichung des Leitbildes, die Erreichung der Entwicklungsziele der Organisation und die Erfüllung der spezifischen arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Aufgaben der Bezugspunkt. Personalentwicklung meint die berufliche, persönliche und soziale Entfaltung des hauptberuflichen Personals. Sie richtet sich darüber hinaus auf die Integration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Förderung von Kooperationsfähigkeit. Zur Personalentwicklung gehören auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 8: Personal

Spezifikationen (LQW 2)

- Personalplanung
- Personaleinsatz
- Personalentwicklung

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Personalplanung
- Personaleinsatz
- Personalentwicklung
- Teamentwicklung
- Mitarbeiterzufriedenheit



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 8: Personal

Anforderungen (LQW 2) I

- Aufgabenprofile der Leitung und der Mitarbeiter/innen sind vorhanden und werden fortgeschrieben.
- Kompetenzprofile der Leitung und der Mitarbeiter/innen sind vorhanden und werden aktualisiert.
- Kompetenzanforderungen und entsprechende Maßnahmenplanungen werden systematisch ermittelt.
- Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt.

Anforderungen (LQW Version 3) I

- Aufgabenprofile **für die Arbeitsplätze/ Funktionsstellen** sind vorhanden und werden fortgeschrieben.
- Kompetenzprofile **der Beschäftigten** sind vorhanden und werden aktualisiert.
- **Neue Kompetenzanforderungen** werden systematisch ermittelt.
- Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden **regelmäßig** durchgeführt.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 8: Personal

Anforderungen (LQW 2) II

- Eine systematische Fortbildungsplanung und Auswertung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.
- Eine regelmäßig aktualisierte Datei der freiberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist vorhanden.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3) II

- Eine **systematische Fortbildungsplanung** für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.
- **Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.**
- Eine regelmäßig aktualisierte Datei der freiberuflichen Mitarbeiter/innen ist vorhanden.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 9: Controlling

Spezifikationen (LQW 2)

- Zielerreichung
- wirtschaftliche Ressourcen
- Kunden, Adressaten, Teilnehmende
- Bildungsprogramm
- Serviceleistungen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Inhaltliche Zielerreichung
- Wirtschaftliche Zielerreichung
- Wirtschaftliche Ressourcen
- Kunden: Auftraggeber und Teilnehmende, Adressaten/Zielgruppen
- Bildungsprogramm/-angebot
- Serviceleistungen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 9: Controlling

Anforderungen (LQW 2) I

- Ein dokumentiertes Berichtswesen zu allen Spezifikationen liegt vor.
- Eine Deckungsbeitragsrechnung ist eingeführt.
- Kennzahlen und qualitative Erfolgsindikatoren werden gebildet, begründet und bewertet.

Anforderungen (LQW Version 3) I

- Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.
- Kennzahlen, Kennziffern und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen.
- Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Unternehmensführung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 9: Controlling

Anforderungen (LQW 2) II

- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Anforderungen (LQW Version 3) II

- Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.
- Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3 – QB 10: Kundenkommunikation

Spezifikationen (LQW 2)

- Geschäftsbedingungen
- Programm- und Angebotsinformation
- Zugangsvoraussetzungen
- Teilnahmeregelungen
- Anmeldeverfahren
- Beschwerdemanagement
- Information, Beratung und Service
- Kundendateien
- Datenschutz

Spezifikationen (LQW Version 3)

- Kundengewinnung, Kundenberatung, Kundenpflege
- Geschäftsbedingungen, Verbraucherschutz, Datenschutz
- Beschwerdemanagement
- Informationen der Kunden über:
- Bildungsangebote
 - Anmeldeverfahren
 - Teilnahmeregelungen
 - Zulassungsvoraussetzungen
 - Serviceleistungen
 - Beratungsmöglichkeiten
 - Beschwerdemöglichkeiten
 - Lehrkräfte und Personal
 - Prüfungsmodalitäten
 - Lernorte
 - Haus- und Raumpläne
 - Trägerschaft und Rechtsform
 - etc.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation

Anforderungen (LQW 2)

- Die Geschäftsbedingungen sind vollständig dokumentiert und veröffentlicht.
- Die Maßnahmen zum Verbraucherschutz sind beschrieben.
- Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und dokumentiert.
- Alle verbindlichen Anmeldeverfahren werden vorgehalten.
- Vollständige und verständliche Information ist gegeben über: ...
- Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet, Konsequenzen werden gezogen.

Anforderungen (LQW Version 3)

- Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und beschrieben.
- Die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht.
- Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.
- Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet, Konsequenzen werden gezogen.
- Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor.



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Spezifikationen (LQW 2) I

- Positionierung der Organisation in Bezug auf die Umwelt
- Entwicklung von Visionen und langfristigen Zielen
- Mitwirkung bei der Gestaltung der Weiterbildungspolitik
- Marktbildung und Marktentwicklung
- Gewinnung von Kunden, Adressaten und Teilnehmenden
- Weiterentwicklung von internen Kompetenzen

Spezifikationen (LQW Version 3) I

- Positionierung der Organisation in Bezug auf die Umwelt
- Entwicklung von Visionen und langfristigen Zielen
- Mitwirkung bei der Gestaltung der Weiterbildungspolitik
- Marktbildung und Marktentwicklung
- Neukundengewinnung
- Weiterentwicklung von internen Kompetenzen



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Spezifikationen (LQW 2) II

- langfristige Ressourcensicherung
- Weiterentwicklung der Organisationsstruktur und der Lerninfrastruktur
- Weiterentwicklung der Qualitätsziele

Spezifikationen (LQW Version 3) II

- Langfristige Ressourcensicherung
- Weiterentwicklung der Organisationsstruktur und der Lerninfrastruktur
- Weiterentwicklung der Qualitätsziele



Vergleich LQW 2 – LQW Modellversion 3

Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Anforderungen (LQW 2)

- Evaluations- und Entwicklungsworkshops finden regelmäßig statt.
- Katalog für Qualitätsentwicklungsziele liegt vor.
- Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden vorgeschlagen.

Anforderungen (LQW Version 3)

- Evaluations-/Entwicklungsworkshops finden regelmäßig statt.
- Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.
- Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.



LQW Modellversion 3

Der Selbstreport

- besteht aus **3 Teilen**:
 1. administrativer Teil
 2. **Gesamtprozessbeschreibung**
 3. inhaltlicher Teil (Gliederung orientiert sich an den Qualitätsbereichen)
- Der inhaltliche Teil enthält folgende Mindestangaben in jedem Kapitel:
 1. In welcher Weise und **wodurch** sind die (Mindest-)Anforderungen erfüllt? Was wurde ggf. darüber hinaus getan? (Angaben zu den Verfahren und **Ergebnissen**)
 2. Wie werden **die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse** bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen? (Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen)
 3. Wie und wo sind **die eingesetzten Verfahren und die erzielten Ergebnisse** dokumentiert und können ggf. **nachgeprüft** werden? (Angaben zu den Nachweisen)
- **Liste der genannten Nachweise steht als Anhang am Ende des Selbstreports**



LQW Modellversion 3

Der Selbstreport

- Das Leitbild muss **in Gänze in Qualitätsbereich 1** des Selbstreports aufgenommen werden.
- Der Selbstreport hat einen Umfang von wenigstens 60 DIN-A4-Seiten. **Sein Gesamtumfang darf 90 DIN-A4-Seiten bei der Ersttestierung und 100 DIN-A4-Seiten bei der Retestierung nicht überschreiten.**
- Die Abgabe des Selbstreports bei der Testierungsstelle erfolgt in **zweifacher gedruckter Ausfertigung** und in elektronischer Form.

Zur Erstellung des Selbstreports lesen Sie bitte in jedem Fall das Kapitel 10 im LQW-Leitfaden für die Praxis.

