

ZERTIFIZIERUNG CERT NÖ

ROTER FADEN DURCH DAS ANTRAGSFORMULAR

Der vorliegende Leitfaden dient den einreichenden Unternehmen als Hilfestellung zum Ausfüllen des Antragsformulars.

Die zehn Abschnitte laut Antragsformular und deren Unterpunkte sind näher erläutert.

Die formulierten Fragen (in den Kästen) sind als Denkanstöße zu betrachten und nicht einzeln zu beantworten, sondern individuell auf den Einzelfall abzustimmen.

CERT NÖ

Universität für Weiterbildung Krems
Dr.-Karl-Dorrek-Straße 30
3500 Krems

Tel.: +43 (0)2732 893 2263
E-Mail: certnoe@donau-uni.ac.at
Homepage: www.certnoe.at

Wir möchten darauf hinweisen, dass der Leitfaden für das Antragsformular im geistigen Eigentum der Universität für Weiterbildung Krems verbleibt. Der Leitfaden dient nur zur Unterstützung beim Erstellen eines Antrags auf Zertifizierung nach CERT NÖ und jede weitergehende Nutzung, insbesondere die Veröffentlichung in Datenbanken, Vervielfältigung und jede Form von gewerblicher Nutzung sowie die Weitergabe an Dritte – auch in Teilen oder in überarbeiteter Form – ist untersagt.

Allgemeine Hinweise

- Die Zertifizierung nach CERT NÖ ist eine Systemzertifizierung. Dies bedeutet, dass die gesamte Organisation (und kein Produkt bzw. keine Person, z.B. ein/e Referent_in) zertifiziert wird. Sämtliche Darstellungen sind daher aus Organisationsperspektive zu verfassen und persönliche Eindrücke/Empfindungen („Ich-Form“) zu vermeiden.
- Die Ausführungen sind auf die jeweiligen Überschriften zu fokussieren, dh. die textlichen Beschreibungen sind den genannten Abschnitten gezielt zuzuordnen. Ausschweifende Schilderungen sind zu vermeiden.
- Insgesamt soll die Einreichung mind. 50, max. 80 Seiten umfassen. Das entspricht etwa 1,5 Seiten pro Sub-Abschnitt der Ebene 2. Zum Beispiel dürfen die Unterabschnitte 1.1., 1.2., 1.3. etc. jeweils maximal 1,5 Seiten umfassen.
- In der Einreichung sind keine Passagen aus externen Quellen wortident zu übernehmen, sondern in eigenen Worten zusammenfassend wiederzugeben. Die Quellen können als Nachweise angeführt werden. (Einzelne) zitierte Textteile sind mit Quellenangabe als solche kenntlich zu machen.
- Das Einfügen von Grafiken ist nicht zulässig (Ausnahme: Organigramm).
- Bei den Ausführungen ist auf eine durchgängige gendersensible Schreibweise zu achten (vgl. Gender-Leitfaden auf <https://certnoe.at/downloads/>).
- Ein abschließendes Lektorat hinsichtlich Orthografie und korrekter Schreibweise (Tippfehler, grammatikalische Struktur etc.) wird empfohlen.
- Die Nachweise sind unter Angabe einer selbsterklärenden Bezeichnung sowohl unter „Nachweise“ als auch in der „Zusammenfassenden Liste der Nachweise“ zu listen.
- Eine Mehrfachnennung von Nachweisen ist möglichst zu vermeiden.
- Die Nachweise sind gemäß den Vorgaben im Formular zu nummerieren (ggf. Hinweis auf Nachweise im Fließtext).
- Nachweise in elektronischer Form (z.B. Datenbank) sind zulässig.

1 Marktpräsenz

1.1 Firmenchronik

Darzustellen sind die wesentlichen Entwicklungsschritte der Organisation seit Gründung und (bei Re-Zertifizierungen) insbesondere seit der letzten Zertifizierung in chronologischer Abfolge (strukturelle, personelle und sonstige Meilensteine).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Änderungen im organisationalen Rahmen gab es (z.B. Änderungen in internen Strukturen, veränderter Außenauftritt, Standortwechsel, Änderung der Rechtsform etc.)?
- Welche relevanten personellen Änderungen gab es (z.B. neue Mitarbeiter_innen in Schlüsselpositionen)?

Nachweise(beispielhaft):

- (Frühere) Unternehmensfolder
- Protokolle aus Meetings
- Dokumente über Veränderungen (z.B. Firmenbuch-Auszüge)
- Homepage
- etc.

1.2 Bisherige Geschäftstätigkeit (seit Unternehmensgründung)

a. Entwicklung des Aus-/Weiterbildungsportfolios (Breite, Tiefe etc.)

Die Zusammensetzung und Veränderung des Portfolios seit Gründung (Rückschau) bis zur IST-Situation sind zu erläutern und zu begründen.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie hat sich das Portfolio seit Gründung entwickelt und verändert (inhaltliche Vielfalt, unterschiedliche Formate etc.)?
- Welche Weiterbildungsprodukte wurden ergänzt, erweitert, adaptiert bzw. aus dem Programm genommen und warum?

Nachweise (beispielhaft):

- Liste an Veranstaltungen/Lehrgängen
- Kursprogramm
- Curricula zu Lehrangeboten
- Seminar-Datenbank
- Folder
- etc.

b. Quantitative Entwicklung (Teilnehmer_innen, pro Jahr seit Unternehmensgründung)

Die Darstellung erfolgt idealerweise mittels Tabelle (Spalte = Jahre; Zeile = Teilnehmer_innenzahl für die letzten 10 Jahre; wenn möglich gegliedert nach Produkten oder Weiterbildungszweigen). Die Zahlenangaben haben mit den Angaben am Deckblatt (Seite 1 und 3) übereinzustimmen.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie hat sich die Anzahl an Teilnehmer_innen und Absolvent_innen pro Jahr seit Gründung entwickelt? Die Darstellung ist in einer Tabelle anzugeben.
- Wie lässt sich der Trend, der aus der Tabelle ablesbar ist, erklären?

Nachweise (beispielhaft):

- Teilnehmer_innen-Liste pro Jahr
- etc.

c. Qualitative Entwicklung (Zielgruppe/n)

Darzustellen sind die Zusammensetzung und Veränderung der Zielgruppen seit Gründung (Rückschau).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Personenkreise/Zielgruppen wurden bei Gründung angesprochen und wie haben sich diese bis zum heutigen Zeitpunkt verändert?
- Welches Profil weist ein/e „typische/r“ Teilnehmer_in (Personas) auf (Alter, Geschlecht, Berufserfahrung, Intention der Weiterbildung etc.)?

Nachweise (beispielhaft):

- Teilnehmer_innen-Listen
- Folder mit Zielgruppenbeschreibung
- Dokumentationen von Auswahlgesprächen
- Ausgefüllte Bewerbungsbögen
- Zielgruppen-Profile (Personas)
- etc.

2 Bildungsbedarf und Marktplatzierung

2.1 Aktuelle und zukünftige Marktlage

Es soll deutlich hervorgehen, wie die Marktlage derzeit und zukünftig eingeschätzt wird und auf welchen Grundlagen diese Erkenntnisse beruhen.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

Zur aktuellen Marktlage:

- Wie lässt sich die Entwicklung der Marktsituation bis zum heutigen Zeitpunkt überblicksmäßig beschreiben (gesellschaftliche, rechtliche, wirtschaftliche und politische Rahmenbedingungen)?
- Welche Faktoren bestimmen das wirtschaftliche Umfeld aktuell?
- Welche Instrumente zur Erfassung des Marktes werden verwendet (z.B. Internet, Teilnahme an Kongressen, Fachtagungen, Fachzeitschriften, Netzwerktreffen, Statistiken etc.)?

Zur zukünftigen Marktlage (Zeithorizont drei bis fünf Jahre):

- Wie wird die zukünftige Marktlage eingeschätzt?
- Welche Tendenzen werden hinsichtlich Angebot und Nachfrage am Markt erwartet?
- Welche Aspekte der zukünftigen Markteinschätzung haben einen maßgeblichen Einfluss auf das Unternehmen?
- Auf Basis welcher Quellen wird diese Einschätzung vorgenommen?

Nachweise (beispielhaft):

- Aktuelle Publikationen/Fachzeitschriften
- Dokumentationen von Internet-Recherchen
- Unterlagen von Fachtagungen/Kongressen/Messen
- Protokolle von Klausuren
- etc.

2.2 Berücksichtigung der individuellen und gesellschaftlichen Bildungsbedarfe bei der Gestaltung des Aus- und Weiterbildungsangebotes

Es wird deutlich erkennbar, welchen gesellschaftlichen Bildungsbedarf und individuellen Lernbedarf (Bildungslücken) das Aus- und Weiterbildungsangebot des Unternehmens abdeckt.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

Individuelle Bildungsbedarfe:

- Welchen Beitrag zur individuellen Weiterentwicklung und/oder zur Deckung eines Bildungsbedürfnisses der (potenziellen) Teilnehmer_innen leistet das Unternehmen mit seinem Weiterbildungsportfolio?

- Inwieweit trifft das Bildungsangebot einen konkreten Lernbedarf?
- Inwieweit trägt das Bildungsangebot zur Kompensation von individuellen Bildungslücken bei?

Gesellschaftliche Bildungsbedarfe:

- Welchen Beitrag zur gesellschaftlichen Weiterentwicklung leistet das Unternehmen mit seinem Weiterbildungsportfolio?
- Welche gesellschaftlichen Bildungsbedarfe, die sich aus gesamtgesellschaftlichen Trends ableiten lassen, soll das Angebot abdecken?

Nachweise (beispielhaft):

- Aktuelle Publikationen/Fachzeitschriften/Newsletter
- Unterlagen von Fachtagungen/Kongressen/Messen
- Gesprächsprotokolle, Mails etc. mit Teilnehmer_innen/Fachkolleg_innen
- Systematisierte Internetrecherche (z.B. Mitbewerber_innen, AMS etc.)
- etc.

2.3 Darstellung der Marktstellung (Kooperationen, Wettbewerbssituation etc.)

Die Wettbewerbssituation, die eigene Marktstellung und die Abgrenzung zu Mitbewerber_innen wird dargestellt. Etwaige Kooperationen und deren Ziele sind erläutert.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche vergleichbaren Bildungsanbieter_innen gibt es? Welches Leistungsspektrum bieten diese und welche Zielgruppen sprechen diese an?
- Welche Wettbewerbsvorteile besitzt das Unternehmen gegenüber Mitbewerber_innen? Wie kann das Alleinstellungsmerkmal (USP) im Vergleich zu anderen Anbieter_innen beschrieben werden?
- Wie lässt sich der eigene derzeitige Marktanteil ungefähr einschätzen?
- Ggf. kann eine SWOT-Analyse (strengths/weaknesses/opportunities/threats) des Unternehmens dargestellt werden: Wo liegen wesentliche Stärken/Schwächen (bezogen auf interne Faktoren) und Chancen/Risiken (bezogen auf externe Faktoren)?
- Welche Kooperationen mit anderen Anbieter_innen oder Einrichtungen gibt es?
- Welche Leistungen/Pflichten und Inhalte/Rechte umfassen diese Kooperationen?

Nachweise (beispielhaft):

- Konkurrenzvergleiche/Mitbewerber_innenprofile
- SWOT Analyse
- Liste mit Kooperationspartner_innen
- Kooperationsverträge Vereinbarungen
- etc.

2.4 Prognose mittel- und langfristiger (5 – 10 Jahre) Entwicklungen (z.B. Einschätzung zukünftiger Teilnehmer_innen)

Auf Basis der prognostizierten Marktlage (siehe 2.1.) ist die Entwicklung von bestehenden und zukünftigen Angeboten zu skizzieren (PLAN-Situation). Ein Zeithorizont von drei bis fünf Jahren ist angemessen, zusätzlich kann eine längerfristige Einschätzung (zehn Jahre) vorgenommen werden.

a. Entwicklung des Aus-/Weiterbildungsportfolios (Breite/Tiefe etc.)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie soll sich das Aus-/Weiterbildungsportfolio (in den nächsten drei Jahren) entwickeln?
- Wird sich das Bildungsangebot in den nächsten Jahren verändern? Welche Bildungsprodukte werden an Bedeutung gewinnen bzw. verlieren?

Nachweise (beispielhaft):

- Protokolle von Klausuren
- Protokolle zu Planungskonferenzen
- Planung Bildungsprogramme
- etc.

b. Quantitative Entwicklung (Teilnehmer_innen)

Anzugeben ist, mit welchen Teilnehmer_innenzahlen für die bestehenden und geplanten Angebote gerechnet wird.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welchem Rahmen werden sich die Teilnehmer_innenzahlen im genannten Zeithorizont (in den nächsten drei Jahren) voraussichtlich bewegen?
- Auf welchen Quellen basieren die Einschätzungen?

Nachweise (beispielhaft):

- Angebotsplanung
- Jahresplan
- etc.

c. Qualitative Entwicklung (Zielgruppe/n)

Darzustellen ist die geplante Entwicklung und Veränderungen der Zielgruppe/n in den nächsten drei bis fünf Jahren.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie wird sich die Zusammensetzung der Zielgruppe/n verändern?

- Welche Zielgruppe/n werden an Bedeutung gewinnen bzw. verlieren?
- Welche Auswirkungen werden die Veränderungen in der/den Zielgruppe/n auf das Unternehmen haben (z.B. Anpassung des Bildungsangebotes)?

Nachweise (beispielhaft):

- Unterlagen zur Angebotskonzeption
- Zielgruppenspezifische Werbemaßnahmen
- etc.

3 Organisationelle Kriterien

3.1 Firmenleitbild, Vision, Ziele

Das Leitbild (wortident, wie es nach außen kommuniziert ist) wird dargestellt. Es beschreibt die Grundsätze eines Unternehmens und ist handlungsanleitend für alle Aktivitäten der Organisation. Das Selbstverständnis als Erwachsenenbildungsorganisation muss deutlich erkennbar sein.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie wurde das Leitbild entwickelt und wer war am Entwicklungsprozess beteiligt?
- Wofür steht das Unternehmen (Vision) und welche übergeordneten Ziele werden angestrebt?

Nachweise (beispielhaft):

- Protokolle Teamsitzungen (Prozess Leitbild-Entwicklung)
- Präsentationen
- Folder
- etc.

3.2 Veröffentlichung des Leitbildes (Ort, Einsehbarkeit durch Teilnehmer_innen)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wo werden Interessent_innen und Teilnehmer_innen über das Leitbild informiert (Medien, Aushang etc.)?

Nachweise (beispielhaft):

- Homepage
- Präsentationen/Folder
- Schulungsunterlagen
- etc.

3.3 Beschreibung des idealen Lernverlaufs aus Sicht der Teilnehmer_innen auf fachlicher/persönlicher/sozialer Ebene

Darzustellen ist ein idealtypischer Lernverlauf, der den Kompetenzgewinn aus Sicht des/der Lernenden widerspiegelt (gedanklicher Wechsel in die Perspektive der Teilnehmer_innen).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche neuen fachlichen, persönlichen und sozialen Kompetenzen habe ich als Teilnehmer_in durch Absolvierung des Bildungsangebotes im Idealfall gewonnen?
- An welchen Indikatoren wird ein gelungener Lernverlauf festgemacht? Die Darstellung kann anhand konkreter Beispiele für einen konkreten Lehrgang/Kurs erfolgen.

Anmerkung:

Hier sind keine didaktischen Methoden, die die Organisation einsetzt, aufzuzählen (eine entsprechende Darstellung erfolgt unter 9.6.). Darzustellen ist hingegen der Kompetenzgewinn aus Sicht der Teilnehmer_innen.

Nachweise (beispielhaft):

- Schriftliche Teilnehmer_innen-Rückmeldungen
- Abschlussarbeiten/Prüfungsbögen, Dokumentationen von Praktika
- etc.

3.4 Beschreibung der gesamten Geschäftstätigkeit (Geschäftszweig/e, Schwerpunkte etc.)

Alle wesentlichen Geschäftssparten der Organisation, die im vorangegangenen Geschäftsjahr ausgeübt wurden (und am Deckblatt angekreuzt sind), sind kurz zu skizzieren.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Tätigkeiten bietet die Organisation am Markt an?
- Erwachsenenbildung (Überblick, Details bei Punkt 1.4)
- Angebote, die über das Aus-/Weiterbildungsportfolio hinausgehen (z.B. Seminarraumvermietung, Handel, Beratung, Erstellung von Lernressourcen...)
- Wie lässt sich die Gewichtung der einzelnen Geschäftszweige quantifizieren (Umsatzanteile)?

Anmerkung:

Es werden ausschließlich die Aktivitäten der einreichenden Organisation dargestellt. Erläuternde Angaben (z.B. zu Lehrtätigkeiten der Firmeninhaberin/des Firmeninhabers an anderen Instituten) sind nur insoweit anzuführen, als sie die einreichende Organisation unmittelbar betreffen (z.B. Kooperationen).

Nachweise (beispielhaft):

- (Bisherige) Folder
- Infoblätter über zusätzliche Tätigkeiten

- Mails, Protokolle, Datenbank, Homepage
- etc.

3.5 Mitarbeiter_innen

Angegeben wird die Anzahl an (freien und/oder angestellten) Mitarbeiter_innen. Die Zahlen decken sich mit den Angaben am Deckblatt. Pädagogische Kompetenzen einer ausgewählten Mitarbeiterin/eines ausgewählten Mitarbeiters (oder des/der Leiters_in) sind aussagekräftig dargestellt.

a. Überblick

	Anzahl
angestellt	
frei	

b. Beschreibung der pädagogischen Kompetenzen der Leiterin/des Leiters und/oder einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche pädagogischen und fachlichen Qualifikationen oder äquivalente Kompetenzen hat der/die Leiter_in oder der/die Mitarbeiter_in?
- Wie fließen diese in die Gestaltung und Umsetzung der Bildungsangebote ein?

Anmerkung:

Eine Abbildung von Lebensläufen ist nicht zulässig (diese können als Nachweis eingefügt werden).

Nachweise (beispielhaft):

- Lebensläufe
- Kompetenzpass
- Kompetenzschema
- etc.

3.6 Organisatorische Struktur (Funktionsbereiche, Verantwortlichkeiten) inkl. Organigramm

Alle Schlüsselbereiche, Entscheidungswege und Verantwortlichkeiten werden visualisiert.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche zentralen Aufgaben- und Funktionsbereiche gibt es (z.B. Verwaltung, Marketing, Personal, Controlling, Produktentwicklung, Lehre etc.)?

- Wie sind Zuständigkeiten und Entscheidungswege in und zwischen den Bereichen geregelt? (Darstellung im Organigramm mit Linien).

Anmerkung:

Die Zuordnung von konkreten Personen zu einzelnen Funktionsbereichen ist optional.

Nachweise (beispielhaft):

- Organigramm
- Matrix
- (Informations-) Flussdiagramm
- etc.

3.7 Rechtliche Grundlage (Rechtsform, Gewerbeschein etc.)

Darzustellen sind die rechtlichen Grundlagen der Bildungsorganisation.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Rechtsform weist die Organisation auf und seit wann?
- Liegen Gewerbescheine vor und wenn ja, welche?

Nachweise (beispielhaft):

- Firmenbuchauszug
- Vereinsregisterauszug
- Gewerbescheine
- etc.

4 Infrastruktur

4.1 Darstellung der pädagogischen Erfordernisse der Kursräume für die Durchführung der Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen

Anzugeben sind die pädagogischen und didaktischen Anforderungen an die Lernräume, die das Unternehmen für ein erwachsenengerechtes Lernen als notwendig betrachtet.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche pädagogischen und didaktischen Anforderungen bestehen an die Lernräume/Orte (auch virtuelle Lernräume)?
- Sind die Räumlichkeiten (physisch und virtuell) barrierefrei?
- Wie wird sichergestellt, dass die Lernräume (physisch und virtuell) benutzer_innenfreundlich sind?
- In welcher Weise werden Mitarbeiter_innen/Referent_innen bei der Formulierung der Raumanforderungen miteinbezogen?

Nachweise (beispielhaft):

- **Ausstattungs-Checklisten**
- **Checklisten zu pädagogischen Anforderungen**
- **Räume nach Veranstaltungsarten**
- **Anforderungen/Beschreibungen von virtuellen Räumen**
- **etc.**

4.2 Lage der Räumlichkeiten (genaue Adresse aller benutzten Räumlichkeiten, unabhängig davon, ob sich diese im Besitz der einreichenden Organisation befinden oder angemietet werden)

Anzugeben sind alle Lernräume, die regelmäßig (in den letzten drei Jahren) verwendet werden.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- **Wo befinden sich die Räumlichkeiten?**
- **Welche Gründe waren/sind für die Standortwahl ausschlaggebend?**

Nachweise (beispielhaft):

- **Homepage**
- **Liste an Seminarorten**
- **Einladungen zu virtuellen Veranstaltungen**
- **etc.**

4.3 Beschreibung der Größe und Ausstattung der Kursräume (technisches Equipment, Bestuhlung etc.)

Anzugeben ist neben der Größe die Ausstattung, die für das Durchführen der Bildungsangebote relevant ist und regelmäßig verwendet wird.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- **Wie sind die Kursräume eingerichtet und (auch technisch) ausgestattet?**
- **Welche Gründe waren/sind für das geforderte Equipment ausschlaggebend?**

Nachweise (beispielhaft):

- **Ausstattungs-Checklisten**
- **Bilder der Räume**
- **etc.**

5 Referent_innen

5.1 Beschäftigungsverhältnis

Angestellte Referent_innen: (Anzahl)

Freie Referent_innen: (Anzahl)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie viele angestellte Referent_innen beschäftigt das Unternehmen?
- Wie viele freie Referent_innen sind regelmäßig für das Unternehmen tätig?

Anmerkung:

Die Nennung von konkreten Namen ist nicht erforderlich.

Nachweise (beispielhaft):

- Mitarbeiter_innendatei
- Referent_innendatei
- etc.

5.2 Unterrichtsschwerpunkte

Allen in den Ausführungen genannten fachlichen Schwerpunkten ist die Anzahl an Referent_innen zuzuordnen.

Unterrichtsschwerpunkt	Anzahl der Referent_innen
usw.	usw.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie verteilen sich die Referent_innen auf die einzelnen Unterrichtsschwerpunkte (es sind keine Namen anzuführen)?

Nachweise (beispielhaft):

- Referent_innendatei
- Kursplanung
- etc.

5.3 Verwaltung der Referent_innendatei

a. Systematik (Umfang, Form, Aktualisierung,...)

Beschrieben wird, in welcher Form und Häufigkeit Daten zu Referent_innen erfasst und verwaltet werden.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie erfolgt die systematische Erfassung und Verwaltung der Referent_innendaten?
- Wie sind die Zuständigkeiten für die Erfassung und Wartung geregelt?
- In welchen Abständen wird die Referent_innendatei aktualisiert?

Nachweise (beispielhaft):

- Referent_innendatei
- etc.

b. Erfasste Inhalte (Lebensläufe, Weiterbildungsnachweise,...)

Beschrieben wird, welche Daten zu Referent_innen erfasst und verwaltet werden.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Informationen werden in der Referent_innendatei erfasst?

Nachweise (beispielhaft):

- Referent_innendatei
- Protokolle von Evaluierungsbesprechungen
- Protokolle von Reflexionsgesprächen
- etc.

5.4 Kriterien für die Auswahl neuer Referent_innen

Darzustellen sind die geforderten Kompetenzen der Referent_innen und in welcher Form diese Kompetenzen erhoben werden.

a. Fachliche Kompetenzen

b. Pädagogisch-didaktische Kompetenzen

c. Persönliche Kompetenzen

d. Soziale Kompetenzen

e. Einschlägige Berufserfahrung

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie sind die Kompetenzen der Referent_innen definiert? Dies kann für ein beispielhaftes Bildungsangebot angegeben werden.
- Sind die Anforderungskriterien festgelegt?
- In welcher Form (Erhebungsinstrument) werden die Kompetenzen erhoben?

Nachweise (beispielhaft):

- Anforderungsprofile
- Kompetenzdiagnosebogen (z.B. KODE®)
- Kompetenzauswertungen/Kompetenzprofile
- Lebensläufe der Referent_innen
- Diplome/Zeugnisse der Referent_innen
- etc.

5.5 Darstellung des Auswahlprozederes (Chronologie, Verfahren, Zuständigkeit)

Darzustellen ist der Ablauf des Prozesses zur Auswahl von Referent_innen.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie ist das Auswahlverfahren für neue Referent_innen gestaltet?
- Wie wird der Ablauf festgehalten?
- Wer ist für den Auswahlprozess zuständig?

Nachweise (beispielhaft):

- Infoblatt zu Aufnahmeprozess für neue Referent_innen
- Protokolle
- etc.

5.6 Beschreibung der Weiterbildungsaktivitäten

Darzustellen ist, in welchem Rhythmus und in welchen fachlichen Bereichen die Referent_innen Weiterbildungen absolvieren.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Weiterbildungen werden von den Referent_innen besucht? Die Darstellung kann auch beispielhaft erfolgen.
- Wie oft besuchen die Referent_innen durchschnittlich ein Weiterbildungsangebot?
- Werden unternehmensinterne Fortbildungen für Referent_innen angeboten?

Nachweise (beispielhaft):

- Referent_innendatei
- Protokolle Feedbackgespräche
- Weiterbildungs-Zertifikate
- etc.

5.7 Beschreibung der Erfassung und Unterstützung der Weiterbildungsaktivitäten durch die einreichende Organisation

Darzustellen ist, wie die Organisation die Weiterbildungsmaßnahmen der Referent_innen erfasst/dokumentiert und welcher Beitrag zur Förderung von Weiterbildungsaktivitäten geleistet wird.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welcher Form und von wem werden Weiterbildungsaktivitäten der Referent_innen erfasst?
- Wie unterstützt die Bildungsinstitution die Referent_innen bei der Weiterbildung und beim Erwerb von zukünftig notwendigen Kompetenzen (z.B. Fortbildungen, Fachzeitschriften, Beratungen, finanzielle Beiträge etc.)?

Nachweise (beispielhaft):

- Richtlinie/Empfehlung zur Erfassung von Weiterbildungen
- Spezielle Angebote für Referent_innen
- etc.

6 Aus- und Weiterbildungsangebot

6.1 Beschreibung von fünf Aus- und Weiterbildungsangeboten des laufenden Kalenderjahres, welche die Kernkompetenz der einreichenden Organisation widerspiegeln

In der untenstehenden Tabelle werden für fünf aktuelle Bildungsangebote überblicksmäßig Inhalt, Form, Lehrziel/e und Unterrichtseinheiten sowie eine Erläuterung zur getroffenen Auswahl angegeben.

Inhalt	Form (Lehrgang, Seminar, Vortrag etc.)	Lehrziel/e	Anzahl der Unterrichtseinheiten

Begründung für die getroffene Auswahl:

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Inwiefern spiegeln die ausgewählten Aus- und Weiterbildungsangebote die Kernkompetenzen der Bildungseinrichtung wider?

Nachweise (beispielhaft):

- Seminarverwaltungsdatei
- Curricula der Kurse/Lehrgänge
- etc.

6.2 Beschreibung von Form, Inhalt, Umfang und Häufigkeit der Informationsweitergabe an Kund_innen und potenzielle Teilnehmer_innen

Dargestellt wird, wie (potenzielle) Teilnehmer_innen Informationen über das Bildungsprogramm erhalten können.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welcher Form und wie häufig werden (potenzielle) Kund_innen über die Bildungsangebote informiert?

Nachweise (beispielhaft):

- Muster Informationsmail oder Newsletter
- Muster
- Einladung Schnuppertage

- etc.

7 Teilnahmebedingungen

7.1 Schriftliche Darstellung der allgemeinen Teilnahmebedingungen sowie Rücktritts-/Stornobedingungen

Die allgemeinen Bedingungen zur Teilnahme und für einen Rücktritt vom Weiterbildungsangebot werden dargelegt.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie sind die wesentlichen Teilnahmebedingungen (Rücktrittsrecht, Stornobedingungen, Zahlungsbedingungen) geregelt?

Anmerkung:

Die entsprechenden Bedingungen aus den AGB sind nicht zur Gänze in den Text zu kopieren, sondern zusammenfassend darzustellen.

Nachweise (beispielhaft):

- Auszug/zusammenfassende Darstellung von relevanten Teilen der AGB
- Dokumente mit Teilnahme- und Stornobedingungen
- Homepage
- etc.

7.2 Beschreibung der Informationsweitergabe an Kund_innen und potenzielle Teilnehmer_innen

Erläutert wird, wie (potenzielle) Teilnehmer_innen Kenntnis über die Bedingungen für eine Teilnahme bzw. einen Rücktritt erlangen können.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie und wo können sich potenzielle Kund_innen/Interessent_innen vor einer Anmeldung über die Teilnahmebedingungen informieren?

Nachweise (beispielhaft):

- Info-Mails
- Anmeldeformular
- Aufklärungsdokument
- Ausbildungsvertrag
- etc.

7.3 Kriterien für die Auswahl von Teilnehmer_innen

Zu nennen sind, welche Voraussetzungen (potenzielle) Teilnehmer_innen für die Teilnahme am Aus- und Weiterbildungsprogramm erfüllen müssen.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Aufnahmekriterien für die Teilnahme an Bildungsangeboten sind definiert?
- Welche Eignungen zur Teilnahme an Bildungsangeboten sind erforderlich (z.B. psychische, körperliche Eignungen, Erfahrungen etc.).

Nachweise (beispielhaft):

- Darstellung der Auswahlkriterien
- Beschreibung der Vorkenntnisse
- etc.

7.4 Darstellung des Auswahlprozederes (Chronologie, Verfahren, Zuständigkeit)

Darzustellen ist der Auswahlprozess von Teilnehmer_innen; dieser kann beispielhaft für einen bestimmten Lehrgang angegeben werden.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Schritte sind für das Auswahlverfahren und die Prüfung der Eignung vorgesehen?
- Wie sind die Verantwortlichkeiten im Auswahlprozedere geregelt?

Anmerkung:

Es ist nicht der Anmeldeprozess (administrativer Ablauf), sondern der Auswahlprozess seitens der Organisation darzustellen.

Nachweise (beispielhaft):

- Dokumentationen zum Auswahlverfahren
- Motivations-/Referenzschreiben
- Protokoll Aufnahmegespräche
- Nachweise von Selbsterfahrung
- Teilnehmer_innen-Verwaltungsdatei
- etc.

8 Erfolgsnachweis

8.1 Beschreibung der Erfolgskriterien zur Ausstellung von Teilnahmebestätigungen anhand der fünf ausgewählten Aus- und Weiterbildungsangebote (vgl. Punkt 6.1)

Näher zu erläutern sind die erforderlichen Kriterien (Anwesenheitszeit, Prüfungen etc.) für die Ausstellung einer Teilnahmebestätigung bzw. eines Abschlussnachweises.

a. Anwesenheitszeit

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Gibt es Mindest-Anwesenheitszeiten?
- Welche Konsequenzen hat das Unterschreiten der geforderten Anwesenheitszeit?

Nachweise (beispielhaft):

- Teilnahmebedingungen
- Korrespondenzen mit Teilnehmer_innen
- etc.

b. Prüfung/en (Voraussetzungen, Art und Ort der Durchführung, Leistungsbeurteilung etc.)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welcher Form wird eine Leistungsfeststellung durchgeführt?
- Welche Voraussetzungen für eine Leistungsbeurteilung müssen erfüllt sein?

Nachweise (beispielhaft):

- Musterprüfungen
- Festlegung von Beurteilungskriterien
- etc.

c. Sonstiges (Praktika etc.)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche weiteren Voraussetzungen (Pflicht-Praktika etc.) sind zum erfolgreichen Abschluss der Bildungsveranstaltungen zu erbringen? Die Nennung kann anhand eines konkreten Bildungsangebotes erfolgen.

Nachweise (beispielhaft):

- Teilnahmebedingungen

- Liste von Praxisplätzen
- Abschlussarbeit
- etc.

8.2 Darstellung der Erfolgs- bzw. Dropout-Rate für das gesamte Bildungsprogramm im abgelaufenen Geschäfts- oder Kalenderjahr

Es sind die Erfolgs- und Dropout-Raten angegeben und erläutert.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie hoch ist die Erfolgs- bzw. Dropout-Rate (Angabe in Zahlen oder Prozent) der angebotenen Veranstaltungen im abgelaufenen Kalenderjahr?
- Sind wesentliche Veränderungen zu beobachten, wie lässt sich die Quote interpretieren?

Nachweise (beispielhaft):

- Auswertungen aus der Seminarverwaltungsdatei
- etc.

8.3 Inhalt (Unterrichtseinheiten, Ausbildungsinhalte etc.) der Teilnahme-/ Prüfungsbestätigungen

Darzustellen ist, was die Organisation mit der Ausstellung der Teilnahmen-/ Prüfungsbestätigungen bescheinigt.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Inhalte werden auf den ausgestellten Teilnahme-/Prüfungszertifikaten angegeben?

Nachweise (beispielhaft):

- Muster Teilnahmebestätigung
- Muster Prüfungsbestätigung
- etc.

9 Qualitätssicherung und -entwicklung

9.1 Allgemeine Unternehmensziele und Maßnahmen zur Zielerreichung

Darzustellen sind kurz- und mittelfristige Ziele der Organisation, idealerweise in „smarter“ Form (SMART = spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche konkreten Unternehmensziele sind kurz- und mittelfristig festgelegt?
- Welche Maßnahmen zur Erreichung der genannten Ziele setzt die Organisation?
- Welche Chancen und Risiken sind der Organisation bewusst?
- Welche Maßnahmen zur Wahrnehmung von Chancen und Minimierung von Risiken werden getroffen?

Anmerkung:

Die Angaben sollen eine klare Entwicklungsperspektive erkennen lassen.

Nachweise (beispielhaft):

- Zieldokumentationen
- Maßnahmenpläne
- etc.

9.2 Prozessmanagement (Teilschritte und zeitliche Abfolge eines wesentlichen Prozessablaufs, z.B. Planung des Bildungsprogramms)

Darzustellen ist ein für das Unternehmen relevanter interner Schlüsselprozess (z.B. Konzeptionierung eines analogen/digitalen Bildungsangebotes, Auswahl von Referent_innen, Neukund_innen-Akquisition etc.).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche konkreten Arbeitsabläufe, Verantwortungen und Zeithorizonte sind für den ausgewählten Prozess zu nennen?
- Wie wird der Prozess geplant, gesteuert und überprüft? Die Darstellung kann in einer Matrix (wer, was, bis wann) oder einem Flussdiagramm erfolgen.

Nachweise (beispielhaft):

- Projektdokumentation/Projektberichte
- Ablaufdiagramme
- Beschreibung Arbeitspakete
- etc.

9.3 Funktionsbereich Controlling

Darzustellen sind, welche Kennzahlen zur Steuerung der Organisation herangezogen werden, wie und wie häufig diese erhoben werden, wie die Verantwortlichkeiten geregelt sind und welche Konsequenzen die Organisation bei Abweichungen setzt.

a. Kennzahlen zur Unternehmenssteuerung (z.B. Umsatz pro Teilnehmer_in, Entwicklung von gebuchten Veranstaltungstagen)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Kenngrößen und Indikatoren werden zur Unternehmenssteuerung eingesetzt?
- Wie kann mithilfe der Kenngrößen das Prinzip der Wirtschaftlichkeit überprüft und gewährleistet werden?
- Nach welchen Maßstäben werden einzelne Bildungsangebote auf ihre Wirtschaftlichkeit überprüft?

Nachweise (beispielhaft):

- Reporting (monatlich, quartalsweise etc.)
- Interne Statistiken (Kennzahlen, Deckungsbeitragsrechnung)
- etc.

b. Verfahren (Verantwortung, Erhebungszeitpunkte etc.)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie sind die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für das Controlling im Unternehmen geregelt?
- In welchen zeitlichen Intervallen werden die genannten Kenngrößen erhoben?

Nachweise (beispielhaft):

- Protokolle
- (Monatliche) Soll/Ist-Vergleiche
- etc.

c. Konsequenzen

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Zu welchen konkreten Konsequenzen führt das Unter-/Überschreiten von Kenngrößen aus dem Controlling (ev. anhand eines konkreten Beispiels)?
- Welche Maßnahmen werden getroffen, um finanziellen Risiken zu begegnen?

Nachweise (beispielhaft):

- Interne Protokolle

- Kommunikationsdokumente (z.B. Absagen/Verschiebungen/Umbuchungen)
- etc.

9.4 Funktionsbereich Vertrieb

Erläutert werden die Vertriebs- und Kommunikationskanäle, die angebotenen Serviceleistungen und der Umgang mit Beschwerden.

a. Kommunikationskanäle

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Über welche Kommunikationskanäle werden potenzielle Kund_innen und Teilnehmer_innen erreicht?
- Welche Zielgruppen werden über welche Kanäle angesprochen?
- Wie sind die Verantwortlichkeiten für die Pflege von Social-Media-Kanälen geregelt und in welchen zeitlichen Abstände werden die Inhalte aktualisiert?

Nachweise (beispielhaft):

- Info-Folder
- Aussendungen/Newsletter
- Beiträge in Social-Media-Kanälen
- Korrespondenzen mit Teilnehmer_innen
- etc.

b. Serviceleistungen

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Serviceleistungen werden für (potenzielle) Kund_innen angeboten (z.B. Jobbörse, Netzwerktreffen etc.)?

Nachweise (beispielhaft):

- Korrespondenzen mit Teilnehmer_innen
- Homepage
- Folder, Infoblätter
- etc.

c. Beschwerdemanagement

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welcher Form und wo können Kund_innen Beschwerden einbringen?
- Wie werden Beschwerden behandelt und wie sind die Zuständigkeiten geregelt?
- Welche Konsequenzen sind an Beschwerden geknüpft (beispielhaft)?

Nachweise (beispielhaft):

- Korrespondenzen mit Teilnehmer_innen
- Dokumentation über Ablaufmanagement für Beschwerden
- Fotos von Beschwerdebriefkasten
- etc.

9.5 Funktionsbereich Personal

Es werden Aktivitäten des Personalmanagements (z.B. Aufgabenprofile, Entwicklungsmaßnahmen) und allgemeine Führungsgrundsätze erläutert.

a. Mitarbeiter_innen (Stellenbeschreibungen, Mitarbeiter_innengespräche, Entwicklungspläne etc.)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- In welcher Form werden Aufgabenprofile und/oder Stellenbeschreibungen der Mitarbeiter_innen dokumentiert und wer ist dafür verantwortlich?
- In welcher Form und in welchen Abständen finden Mitarbeiter_innengespräche statt?
- Wie werden getroffene Zielvereinbarungen dokumentiert?
- Werden Maßnahmen für eine systematische Personal- und Karriereentwicklung gesetzt? (Entwicklungspläne)

Nachweise (beispielhaft):

- Stellenbeschreibungen
- Tätigkeitsbeschreibungen
- Dokumentationen zu Entwicklungsplänen
- Leitfaden Mitarbeiter_innengespräche
- etc.

b. Führungsgrundsätze

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Führungsgrundsätze tragen besonders zum Erfolg des Unternehmens bei?
- Wie äußern sich diese Führungsgrundsätze im täglichen Arbeitsablauf?

Nachweise (beispielhaft):

- Protokolle (Teambesprechungen)
- Interne Kommunikationen
- Mails
- etc.

9.6 Funktionsbereich Produktion (Lehr-Lern-Prozess)

Darzustellen sind die verwendeten Methoden für den Lehr-Lern-Prozess und die schriftlichen sowie mündlichen Maßnahmen zur Evaluierung der Bildungsangebote.

a. Beschreibung der eingesetzten Methodik

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche didaktischen Maßnahmen werden gesetzt, um eine möglichst optimale Durchführung der Bildungsveranstaltungen zu gewährleisten?
- Welche Lehr-/Lernmethoden werden für welche Lernziele angewandt?
- Wie wird der Transfer des Gelernten in die Praxis und die Integration der neuen Kompetenzen in bestehende Wissensstrukturen gefördert?

Nachweise (beispielhaft):

- Beispiele für eingesetzte Methoden
- Beispiel für didaktisches Stundenbild
- Leitfäden/Checklisten zur Erstellung von Lernressourcen
- etc.

b. Schriftliche Evaluierungsmaßnahme/n (z.B. Feedback-Bögen)

○ Inhalt

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Faktoren werden in den Evaluierungen erhoben (zusammenfassende Darstellung, keine Abbildung des gesamten Fragebogens).

Nachweise (beispielhaft):

- Feedbackbogen
- Online-Formular zur Seminarbeurteilung
- etc.

○ Verfahren (Zuständigkeiten, Häufigkeit, Auswertung, Konsequenzen)

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wer ist für die Durchführung der schriftlichen Evaluierungen zuständig?
- Wie häufig werden schriftliche Evaluierungen durchgeführt und ausgewertet?
- Welche weiteren Informationen werden aus den erhobenen Daten gefiltert (z.B. geschlechter- und/oder altersdifferenzierte Auswertung)?
- Welche Konsequenzen und Impulse für zukünftige Maßnahmen werden aus den Ergebnissen abgeleitet? Die Beschreibung kann anhand von konkreten Beispielen erfolgen.

Nachweise (beispielhaft):

- Auswertung einer Evaluierung

- Protokolle (z.B. Besprechung von Evaluierungsergebnissen)
- Maßnahmenplan aufgrund von Evaluierungsergebnissen
- etc.

c. Mündliche Evaluierungsmaßnahme/n

- **Inhalt**

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche Faktoren werden in mündlichen Evaluierungen erhoben? (Inhalte sind zusammenfassend darzustellen)
- Welche Methoden und Instrumente werden für mündliche Evaluierungen verwendet (z.B. Feedbackrunden, Einzelgespräche etc.)?

Nachweise (beispielhaft):

- Interviewleitfaden
- Dokumentationen zu mündlichen Evaluierungen
- etc.

- **Verfahren (Zuständigkeiten, Häufigkeit, Auswertung, Konsequenzen)**

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wer ist für die Durchführung der mündlichen Evaluierungen zuständig?
- Wie häufig werden mündliche Evaluierungen durchgeführt und ausgewertet?
- Welche Konsequenzen und Impulse für zukünftige Maßnahmen werden aus den Ergebnissen abgeleitet? Die Darstellung kann anhand von konkreten Beispielen erfolgen.

Nachweise (beispielhaft):

- Protokolle (z.B. Besprechung von Evaluierungsergebnissen)
- Maßnahmenplan aufgrund von Evaluierungsergebnissen
- etc.

d. Optional: Produktzertifizierung/en

10 Diversity Management

10.1 Beschreibung des Diversity Managements hinsichtlich ausgewählter Differenzen (mindestens zwei)

Es werden zumindest zwei Beispiele für den aktiven Umgang mit Vielfalt im Unternehmen dargestellt (Vielfalt aufgrund von Geschlecht, Alter, Nationalität, Einkommen, Religion etc.).

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Welche bewussten Maßnahmen werden getroffen, um die Vielfalt bei Teilnehmer_innen oder/und Mitarbeiter_innen zu fördern (z.B. spezielle Angebote für Frauen/Männer, Familien, Junge/Alte) und einer Diskriminierung entgegenzuwirken?
- Welche Auswirkungen hat Diversität auf die Angebotsgestaltung und/oder Unternehmenskultur?
- Wie wird Vielfalt in den internen Organisationsprozessen berücksichtigt?
- Gibt es eine verantwortliche Person für das Management von Vielfalt?

Nachweise (beispielhaft):

- Information über Preisstaffelungen
- Information über Kinderbetreuung bei Veranstaltungen
- Kursangebote für spezielle Gruppen
- Fremdsprachige Broschüren
- Nachweis über den Einsatz von Referent_innen für spezielle Gruppen
- etc.

Begründung für die getroffene Auswahl:

Die Beispiele spiegeln ein aktives Fördern von Vielfalt im oder durch das Unternehmen wider.

10.2 Darstellung der Verbesserung von Chancengleichheit und/oder der Produktivität in der einreichenden Organisation durch das Diversity Management

Darzustellen sind die vorhandenen oder angestrebten Auswirkungen von gesetzten Maßnahmen im Bereich Diversity Management auf eine Erhöhung von Chancengleichheit und/oder Unternehmensproduktivität.

Anleitende Fragestellungen (beispielhaft):

- Wie wird durch spezifische Maßnahmen eine Chancengleichheit im Unternehmen erreicht?
- Wie wird der Umgang mit Vielfalt in der Selbstdarstellung des Unternehmens reflektiert?
- Welcher Nutzen ergibt sich aus einem aktiven Diversity Management für das Profil des Unternehmens?

- Welche Effekte sind in der Unternehmenskultur durch Umgang mit Vielfalt festzustellen?

Nachweise (beispielhaft):

- Korrespondenzen mit Teilnehmer_innen
- Erfolgsquoten von ausgewählten Zielgruppen
- Protokolle zu Mitarbeiter_innen-Gesprächen
- etc.