

Qualitätsgrundsätze



der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V.

Wir schaffen Transparenz und bieten Orientierung

Wir sind eine Gemeinschaft von rund 130 überwiegend privaten Bildungsanbietern in der Region Köln (entspricht den kreisfreien Städten Köln und Leverkusen sowie dem Oberbergischen Kreis, dem Rhein-Erft-Kreis und dem Rheinisch-Bergischen Kreis). Unsere Angebote umfassen alle Bereiche der beruflichen Bildung und wir qualifizieren jährlich bis zu 320.000 Menschen erfolgreich in über 52.000 Bildungsmaßnahmen.

Wir stehen für Qualität

Zur Sicherung und Förderung der Qualität in der beruflichen Bildung sind unsere Mitglieder aktiv in ein eigens entwickeltes Qualitätssicherungssystem eingebunden. Die Wirksamkeit unserer Qualitätssicherung wird regelmäßig von der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH geprüft und zertifiziert.

Unsere Qualitätsstandards sind Mindeststandards, zu denen sich unsere Mitglieder verpflichtet haben. Sie akzeptieren, dass Verstöße gegen diese Qualitätsstandards zum Ausschluss aus der Qualitätsgemeinschaft führen können.

Aus den eigenen Reihen haben die Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft ein Qualitätssicherungs-Gremium geschaffen, das Beschwerden von Teilnehmern über etwaige Verletzungen dieser Mindeststandards nachgeht.

Beschwerden von Teilnehmern an Bildungsangeboten sind zu richten an

Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V.

c/o IHK Köln

Unter Sachsenhausen 10 - 26

50667 Köln

Katalog der Qualitätskriterien

1. Leitbild

Weist der Bildungsanbieter nach, dass in dem für sein Unternehmen geltenden Leitbild die folgenden Ziele verankert sind?

- Sicherung, kontinuierliche Weiterentwicklung und Förderung von Qualität und Transparenz im Zusammenhang mit dem vorhandenen Weiterbildungsangebot
- Sicherung einer kundenorientierten, vertrauensvollen und verlässlichen Beziehung zwischen Interessenten und Teilnehmern beruflicher Weiterbildung und Bildungsanbieter
- Kontinuierliche Evaluation und Weiterentwicklung der Qualität der Angebote und der unternehmenseigenen Qualitätssicherungsverfahren

2. Transparenz des Angebots

Stellt der Bildungsanbieter sicher, dass den Interessenten Informationen und Beratung zu folgenden Kriterien zur Verfügung gestellt werden?

- Zum Ziel der Bildungsmaßnahme
- Zu den Zugangsvoraussetzungen, notwendigen Vorkenntnissen und zu technischen Voraussetzungen (Checkliste), die der Kunde mitbringen muss (z. B. fachliche Vorkenntnisse, Sprachniveau, Umgang mit digitalen Medien, Umgang mit dem Internet, PC-Kenntnisse, Tablets und Smartphones)
- Zu den Lerninhalten (z. B. Fächer, Themen, zeitliche Abfolge, Praxis bzw. Praktikumsanteil)
- Zur Lehrmethode / Lernform (z. B. Präsenzunterricht, Fernunterricht, Blended Learning, E-Learning, Virtuelles Klassenzimmer, webbasierte Trainings, Webinare, synchron/asynchron, serious games / Lernspiele / Übungsfirma, Praxiswerkstatt, überwiegend praxis- / theorieorientiert, Gruppenarbeit, Projektlernen, Einzelcoaching, ggf. Gastzugang zu Lernplattformen etc.) und zu den technischen Gegebenheiten vor Ort
- Zu den Möglichkeiten der Betreuung bzw. Nachbetreuung, z. B. vor Ort oder online
- Zum Veranstaltungstermin
- Zur Zeit und Dauer der Veranstaltung
- Zu den Unterrichtsstunden / Unterrichtseinheiten / zusätzlichem Lernaufwand
- Zum Veranstaltungsort (z. B. beim Bildungsanbieter, online, Virtuelles Klassenzimmer, Lernplattform, ggf. Praktikum)
- Zur Prüfung bzw. zum Abschluss oder zur Teilnahmebescheinigung
- Zu den Gesamtkosten (differenziert z. B. nach Lehrgangskosten, Prüfungsgebühr, Kosten für Lernmittel)
- Zu den Förderungsmöglichkeiten
- Zur Anzahl und zu den Qualifikationen der Lehrkräfte
- Zu den Erfolgskriterien und Erfolgsquoten
- Zur individuellen Verwertbarkeit der Qualifikation (z. B. auf dem Arbeitsmarkt)
- Zu den Vertragsgrundlagen

3. Qualifikation der Lehrkräfte

- Werden in den Schulungen durch Ausbildung und/oder Praxiserfahrung und/oder Weiterbildung fachlich qualifizierte Lehrkräfte eingesetzt?
- Werden in den Schulungen durch Ausbildung und/oder Praxiserfahrung und/oder Weiterbildung pädagogisch qualifizierte Lehrkräfte eingesetzt?

- Kann der Kunde Informationen zu den eingesetzten Lehrkräften einholen (z. B. im Hinblick auf ihre fachliche und pädagogische Eignung)?
- Stellt der Bildungsanbieter eine angemessene Einarbeitung sowie fachliche und pädagogische Betreuung seiner Lehrkräfte sicher?
- Stellt der Bildungsanbieter sicher, dass seine Lehrkräfte zur Erfüllung ihres Lehr-/Betreuungsauftrages angemessene Fort-/Weiterbildung nutzen?

4. Ausstattung/Ressourcen

- Ist die Ausstattung der Schulungs- und Praxisräume dem jeweiligen Schulungsziel und -inhalt angemessen und nach zeitgemäßen fachlichen sowie pädagogischen Erfordernissen ausgerichtet?
- Wird beim Einsatz von IT-Systemen gewährleistet, dass marktübliche Hard- und Software eingesetzt werden, die eine Realisierung der Schulungsziele und Schulungsinhalte ermöglichen?
- Arbeiten die Teilnehmer mit aktuellen, dem jeweiligen Schulungsziel angemessenen Lernmaterialien, Medien und Methoden?

5. Teilnehmerbefragung

Wird vom Bildungsanbieter ein schriftliches Feedback der Teilnehmer sichergestellt, das die folgenden Kriterien berücksichtigt?

- Beratung
- Information
- Ausstattung
- Räumlichkeiten
- Schulungsdurchführung/Konzepte/Methoden
- Lerninhalte
- Lehrkräfte
- Lern- und Arbeitsmittel/Medien

Kann der Bildungsanbieter nachweisen, dass eine Auswertung (z. B. Kennzahlensystem) des Feedbacks erfolgt und ggf. erforderliche Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden?

6. Teilnahmebescheinigung

Sind in der Teilnahmebescheinigung die folgenden Informationen enthalten?

- Name
- Vorname
- Geburtsdatum (ggf.)
- Titel der Schulung
- Schulungsbeginn
- Schulungsende
- Lerninhalte
- Ausstellungsdatum
- Unterschrift
- Logo bzw. Stempel

7. Vertragsgestaltung

Sind die folgenden Punkte in der Vertragsgestaltung berücksichtigt?

- Ort
- Zeit
- Dauer
- Gesamtzahl der Unterrichtsstunden (ggf.)

- Ziel/Titel der Schulung
- Schulungskosten
- Zahlungsmodalitäten
- Kündigungsbedingungen/ Rücktrittsmöglichkeiten

8. Beschwerdemanagement

Weist der Bildungsanbieter in seinen Geschäftsunterlagen schriftlich auf das hauseigene Beschwerdeverfahren hin?

Erhält der Kunde eine Bestätigung (insoweit er nicht anonym ist), dass sein Verbesserungsvorschlag bzw. seine Beschwerde eingegangen ist?

Existiert ein dokumentiertes Verfahren

- für die Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen/Beschwerden?
- zur Überprüfung der durchgeführten Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksam- und Nachhaltigkeit?
- Zur Rückmeldung an den Kunden (insoweit er nicht anonym ist)?