

Mindest-Qualitätsstandards des Arbeitskreises allgemeine Weiterbildung Köln

Kundenkommunikation

Die **Einrichtung ist Ihren Kunden gegenüber transparent**, d.h. gibt allgemein zugängliche Informationen über ihre Ziele, Verfasstheit und Struktur. Dazu ist die in der GO festgelegte **Selbstdarstellung** an geeigneter Stelle zu veröffentlichen; diese ist im Programmheft zu benennen .

Die **Geschäftsbedingungen** sind den Kunden in allgemein zugänglicher Form bekannt zu machen.

Im Programmheft sind **mindestens** Aussagen zu treffen zu:

- Hinweis auf die rechtlichen Verpflichtungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Informationen zur Zugänglichkeit der kompletten Geschäftsbedingungen der Einrichtung
- Haftung
- Datenschutz

- Anmeldemöglichkeiten
- Beratung
- Ermäßigungen
- Rücktritt / Erstattungen
- Reklamationsmöglichkeiten
- Behindertengerechte Ausstattung, Zugangsmöglichkeiten etc.

- Hinweis auf Anerkennung nach dem 1. WBG / NW
- Qualitätsentwicklung + Qualitätssicherung

Fakultativ, aber sinnvoll sind Aussagen zu:

- Mindestteilnahmezahl
- Mindestalter
- Hinweis auf AWBG
- Kinderbetreuung
- Serviceangebote (Cafeteria, Aufenthaltsräume o.ä.)
- Kursfreie Zeiten, Unterrichtstage, Ferienzeiten
- Hinweise auf Internetpräsenz (homepage, Portal)

Die **Transparenz der einzelnen Angebote** wird sichergestellt durch entsprechende Veröffentlichungen, deren Angaben **mindestens** die folgenden Informationen beinhalten müssen:

- Ziel/e der Veranstaltung
- Form und/oder Methode der Veranstaltung
- Inhaltsangabe
- Organisatorische Informationen (Dauer, Ustd., Preis, Ort, Dozent)
- Je nach Veranstaltung auch: Teilnahmevoraussetzungen, Abschlussmöglichkeiten, Lernmaterial, Höchstteilnahmezahl

Evaluation

Die Evaluation der Veranstaltungen erfolgt durch Teilnehmer- und Dozentenbefragungen. Diese werden regelmäßig durchgeführt, ausgewertet und die Ergebnisse zur Qualitätsverbesserung genutzt.

In folgenden Veranstaltungen erfolgt dies durch den **obligatorischen Einsatz von Fragebogen**:

- Veranstaltungen nach dem AWBG
- Lehrgänge
- (direkt) abschluss- bzw. prüfungsbezogene Kurse
- berufliche Qualifizierungsangebote
- Studienreisen

Bei fortlaufenden Kursen sollte eine Befragung erfolgen, bei

- Kursleiterwechsel
- Veränderungen in Form oder Inhalt (Zeiten, Lernort, Thema, Methodik o.ä.)
- Starker Fluktuation der Teilnehmenden
- Beschwerden

Bei allen anderen Veranstaltungen sollten jeweils geeignete Befragungs- und Feed-Back-Formen gewählt werden. Dies kann auch durch die Auslage von Fragebögen, durch persönliche Gespräche oder durch die Einrichtung eines „Kummerkastens“ o.ä. erfolgen.

Die Teilnehmenden sind in geeigneter Form auf diese Möglichkeiten hinzuweisen.

Die verwendeten **Fragebogen** sollten **mindestens** Fragen enthalten zu:

- Bewertung des Dozenten
- Bewertung der Methodik
- Bewertung der Infrastruktur
- Bewertung der Inhalte und Zielerreichungsmöglichkeiten

Die Formen der Evaluation sollten im Programmheft veröffentlicht und der Zusammenhang mit der Qualitätssicherung hergestellt werden.

Infrastruktur

Zur Sicherung des gelungenen Lernens sind folgende Rahmenbedingungen einzuhalten:

Einsatz von adäquaten Unterrichtsmitteln

Angebots- und teilnehmergerechte Ausstattung der Unterrichtsräume

Die Einrichtungen **sichern daher** zu, dass

- die Ausstattung der Lernorte dem jeweiligen Veranstaltungsziel angemessen ist
- die Ausstattung nach zeitgemäßen fachlichen und pädagogischen Erfordernissen ausgerichtet ist
- die Ausstattung den Sicherheitsnotwendigkeiten entspricht
- die Teilnehmenden mit aktuellen und erwachsenengerechten Unterrichtsmitteln arbeiten
- das Lehr- und Lernmaterial auf das jeweilige Veranstaltungsziel ausgerichtet ist

Die Indikatoren und Spezifikation ergeben sich im jeweiligen Zusammenhang der Veranstaltungen.

Die Einrichtungen verpflichten sich, ein **Medien- und Inventarverzeichnis** zu führen und Inventar und Medien regelmäßig zu aktualisieren und auf ihre Einsatzfähigkeit zu überprüfen.

Lehr- Lernprozesse

Kompetenzen

Die von der Bildungseinrichtung eingesetzten Kursleitenden verfügen über

Fachliche Kompetenz

Kompetenz in der Didaktik und Methodik der Erwachsenenbildung

Soziale Kompetenz und

Beratungskompetenz

Fortbildung

Fortbildung für Kursleiterinnen und Kursleiter wird durch die Einrichtungen und in Kooperation bereitgestellt (sichergestellt)