

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
AFW 1.1.	Auf Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gerichtete Leitbildorientierung der Einrichtung/des Dienstes auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
1.2.	Konzeption	
AFW 1.2. a)	Zielgruppen und Ziele (Kundengruppen) der Bildungstätigkeit benennen	
AFW 1.2. b)	Methoden und Standards für die Bildungstätigkeit auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen und gesetzlichen Grundlagen sowie der gesellschaftlichen Entwicklungen erarbeiten, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
2.	Dienstleistungen der Aus-, Fort- und Weiterbildung	
2.1.	Grundsätze der Angebotsplanung	
AFW 2.1. a)	Aktive bildungs- und arbeitsmarktpolitische Interessenvertretung im Einzugsbereich und Kooperation mit Trägern sozialer Einrichtungen, Betrieben, Berufsverbänden, öffentlichen Stellen (z. B. Kostenträgern und aufsichtsführenden Stellen) entwickeln	
AFW 2.1. b)	Methoden, mit denen der Träger aktuelle arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt und bewertet, darstellen	
AFW 2.1. c)	Regelmäßig Förderung der beruflichen Bildung recherchieren – unter Beachtung des Umgangs mit finanziellen Mitteln	
AFW 2.1. d)	Regelmäßige Bewertung der Bedarfssituation vornehmen und daraus zielgruppenbezogene Angebote entwickeln	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.2. Planung von Aus-und Weiterbildungsmaßnahmen		
AFW 2.2. a)	Curriculum (Konzeption) für jedes Angebot bezogen auf Ziel, Inhalt, Mengengerüst, Personalqualifikation, Methoden und Lehrmaterialien festlegen	
AFW 2.2. b)	Zugangsvoraussetzungen für jede Maßnahme definieren	
AFW 2.2. c)	Maßnahmenspezifische Akquise geeigneter Unternehmen für die praktische Ausbildung/ Praxiseinsatzstellen durchführen	
2.3. Auswahl und Management der Referent*innen und Dozent*innen		
AFW 2.3. a)	Systematisches Auswahlverfahren anwenden, das mindestens die Kriterien <ul style="list-style-type: none"> • fachliche Anforderungen, • personelle Anforderungen, • positive Einstellung zur AWO und • Theorie-Praxis-Bezug bewertet 	
AFW 2.3. b)	Träger-Informationsmappe (Konzept, Leitbild, Qualitätskriterien der Einrichtung) für Referent*innen / Dozent*innen / Honorarkräfte zur Verfügung stellen	
AFW 2.3. c)	Informationen zu Ausbildungs- und Prüfungsordnung, zu den Lehrplänen sowie zur Ausstattung mit Arbeitsmitteln für Referent*innen / Dozent*innen / Honorarkräfte zur Verfügung stellen	
AFW 2.3. d)	Vertragsgestaltung vornehmen unter Einbeziehung <ul style="list-style-type: none"> • von Regelungen zum Corporate Identity, Corporate Design, Copyright sowie • der Verpflichtung auf die Qualitätskriterien für Referent*innen / Dozent*innen 	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
AFW 2.3. e)	Mindestanforderungen für das Monitoring der Referent*innen und Dozent*innen festlegen (z. B. MA-gespräche, Hospitationen, Teilnahme an Fachzirkeln, regelmäßige Weiterbildung) und Monitoring durchführen	
2.4.	Gewinnung von Teilnehmer*innen/Schüler*innen	
AFW 2.4. a)	Kundenorientierte Kommunikation der Angebote sicherstellen	
AFW 2.4. b)	Ein an den Bedürfnissen der Kund*innen orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren auf der Basis von Maßnahmenbeschreibungen <ul style="list-style-type: none"> • Erstgespräch • qualifiziertem Beratungsangebot • transparenten Teilnahme- und Geschäftsbedingungen • Regelungen zur Erreichbarkeit sicherstellen 	
AFW 2.4. c)	Eignungsfeststellung durchführen	(soweit zutreffend)
AFW 2.4. d)	Vertragsgestaltung mit den Teilnehmer*innen unter Beachtung externer Vorgaben (z. B. Kostenträger) und unter Berücksichtigung verbraucherfreundlicher Kriterien (Verständlichkeit- ggf. in Herkunftssprache) regeln	
AFW 2.4. e)	Daten von Schüler*innen / Teilnehmer*innen erfassen	
AFW 2.4. f)	Prozess verknüpfen mit Sozialmarketing	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5. Umsetzung der Bildungsprozesse		
AFW 2.5. a)	Für die Maßnahme einen Prozess umsetzen, mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> • Ablaufplanung • vorbereitender Lehrer*innenkonferenz • Durchführung mit laufendem Soll-Ist-Abgleich • Verbesserung / Korrektur 	
AFW 2.5. b)	Anforderungsgerechte Räume und Ausstattung sicherstellen	
AFW 2.5. c)	Maßnahmenbezogene Kooperation und Kommunikation der Kooperationspartner realisieren und dokumentieren	
AFW 2.5. d)	Zusammenarbeit mit Personensorgeberechtigten regeln	
AFW 2.5. e)	Begleitende Maßnahmen wie <ul style="list-style-type: none"> • Einführungs-/ Begrüßungskultur • Sprechzeiten der Klassenleiter*innen, • Einzelförderung, Stützunterrichte • Sozialpädagogische Betreuung für Schüler*innen und Teilnehmer*innen organisieren	
AFW 2.5. f)	Unterrichte und Prüfungen auf Basis der Curricula bzw. der Ausbildungs- und Prüfungsordnungen durchführen und dokumentieren in Form von <ul style="list-style-type: none"> • Erteilung von Lehraufträgen • Stoffverteilungsplanung • Führen von Klassen-/ Notenbüchern • Bekanntgabe der Stundenplanung • Dokumentation der Abschluss-/ Prüfungsverfahren • Ausstellung von Zeugnissen / Teilnahmebestätigungen 	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
AFW 2.5. g)	Informationsverpflichtungen des Bildungsträgers gegenüber aufsichtsführenden Stellen wie <ul style="list-style-type: none"> • Schulaufsichtsbehörde • Landesregierung • Fördermittelgeber einhalten	
AFW 2.5. h)	Maßnahmenbezogene Evaluation / Zwischenevaluation und Bewertung durchführen bezogen auf <ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit der Teilnehmer*innen, Schüler*innen, Kooperationspartner • Bewertung des Lehrpersonals/ der Honorarkräfte • Ergebnisse von Prüfungen bzw. Leistungsfeststellungen 	
AFW 2.5. i)	Eintritte der Teilnehmer*innen in versicherungspflichtige Arbeitsverhältnisse nach dem Ausbildungsende erfassen	
AFW 2.5. j)	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen aus den Rückmeldungen der Kund*innen und Kooperationspartner ableiten und umsetzen	
2.6.	Leistungsabrechnung	
AFW 2.6. a)	Leistungsabrechnung nach Vorgabe der jeweiligen Kostenträger sicherstellen	
AFW 2.6. b)	Abrechnung der Finanzierungsbeiträge entsprechend der Geschäftsbedingungen der Einrichtung sicherstellen	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
AFW 3. a)	Regelmäßige Sprechzeiten der Führungskräfte für Teilnehmer*innen anbieten	
AFW 3. b)	Regelmäßige Teambesprechungen und Fachkräftekonferenzen durchführen	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
AFW 3. c)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
AFW 3. d)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
AFW 3. e)	Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
AFW 3. f)	Mitarbeiter*innen bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
4.	Dokumentation und Evaluation	
AFW 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
AFW 4. b)	Regelmäßig die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
AFW 4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
AFW 4. d)	Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung einspeisen	
5.	Kooperation und Vernetzung	
AFW 5. a)	Einbindung der Einrichtung in regionale Netzwerke und den regionalen Qualifizierungs- und Arbeitsmarkt (unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen und AWO-Unternehmen) beschreiben	
AFW 5. b)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
AFW 5. c)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung festlegen	

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
AFW 6. a)	Mitarbeiter*innen auf sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichten	
AFW 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung festlegen	
AFW 6. c)	Angemessene Regelungen zum Schutz der Daten von Kund*innen treffen	
AFW 6. d)	Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiter*innen verursachten Schäden festlegen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
AFW 7. a)	Sicherung der sachgerechten Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln	
AFW 7. b)	Sicherung der sachgerechten Wartung und Pflege von Dienstfahrzeugen, Geräten und Maschinen	
8. Externe Überprüfungen		
AFW 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
AFW 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

***Anmerkung:**

Für Schultypen, die nicht der Finanzierung nach SGB III (AZAV) unterliegen, kann der ausbildungs- und arbeitsmarktpolitische Aspekt innerhalb der AWO-Qualitätskriterien vernachlässigt werden.