

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| 1. Grundlagen | | |
| 1.1. Leitbildorientierung | | |
| AFW 1.1. | Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt | |
| 1.2. Konzeption | | |
| AFW 1.2. a) | Zielgruppen und Ziele (Kundengruppen) der Bildungstätigkeit sind benannt | |
| AFW 1.2. b) | Methoden und Standards für die Bildungstätigkeit sind auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen und gesetzlichen Grundlagen sowie der gesellschaftlichen Entwicklungen erarbeitet und werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt | |
| 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) sind entwickelt | |
| AFW 2.1. b) | Methoden, mit denen der Träger aktuelle arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt und bewertet, sind dargestellt | |
| 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 wird vorgenommen und daraus werden zielgruppenbezogene Angebote entwickelt | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|--|-------------|
| 2.2. | Planung von Aus-und Weiterbildungsmaßnahmen | |
| AFW 2.2. a) | Curriculum (Konzeption) ist für jedes Angebot bezogen auf Ziel, Inhalt, Mengengerüst, Personalqualifikation, Methoden und Lehrmaterialien festgelegt | |
| AFW 2.2. b) | Zugangsvoraussetzungen sind für jede Maßnahme definiert | |
| AFW 2.2. c) | Maßnahmenspezifische Akquise geeigneter Unternehmen wird für die praktische Ausbildung/ Praxiseinsatzstellen durchgeführt | |
| 2.3. | Auswahl und Management der Referent*innen und Dozent*innen | |
| AFW 2.3. a) | Systematisches Auswahlverfahren wird angewendet, das mindestens folgende Kriterien beinhaltet <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) wird für Referent*innen / Dozent*innen / Honorarkräfte zur Verfügung gestellt | |
| AFW 2.3. c) | Informationen zu Ausbildungs- und Prüfungsordnung, zu den Lehrplänen sowie zur Ausstattung mit Arbeitsmitteln wird den Referent*innen / Dozent*innen / Honorarkräfte zur Verfügung gestellt | |
| AFW 2.3. d) | Vertragsgestaltung wird 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 vorgenommen | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------------|--|--------------------|
| AFW 2.3. e) | Mindestanforderungen für das Monitoring der Referent*innen und Dozent*innen sind festgelegt (z. B. MA-Gespräche, Hospitationen, Teilnahme an Fachzirkeln, regelmäßige Weiterbildung) und Monitoring wird durchgeführt | |
| 2.4. | Gewinnung von Teilnehmer*innen/ Schüler*innen | |
| AFW 2.4. a) | Kundenorientierte Kommunikation der Angebote ist sichergestellt | |
| AFW 2.4. b) | Ein an den Bedürfnissen der Kund*innen orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren auf der Basis von Maßnahmenbeschreibungen ist sichergestellt und beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> • Erstgespräch • qualifiziertem Beratungsangebot • transparenten Teilnahme- und Geschäftsbedingungen • Regelungen zur Erreichbarkeit | |
| AFW 2.4. c) | Eignungsfeststellung wird durchgeführt | |
| 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) ist geregelt | |
| AFW 2.4. e) | Daten von Schüler*innen / Teilnehmer*innen werden erfasst | |
| AFW 2.4. f) | Prozess wird mit Sozialmarketing verknüpft | |
| 2.5. | Umsetzung der Bildungsprozesse | |
| AFW 2.5. a) | Für die Maßnahme wird ein Prozess umgesetzt, mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Ablaufplanung • vorbereitender Lehrer*innenkonferenz • Durchführung mit laufendem Soll-Ist-Abgleich • Verbesserung / Korrektur | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------------|--|--------------------|
| AFW 2.5. b) | Anforderungsgerechte Räume und Ausstattung sind sichergestellt | |
| AFW 2.5. c) | Maßnahmenbezogene Kooperation und Kommunikation der Kooperationspartner wird realisiert und dokumentiert | |
| AFW 2.5. d) | Zusammenarbeit mit Personensorgeberechtigten ist geregelt | |
| 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 werden organisiert | |
| AFW 2.5. f) | Unterricht und Prüfungen werden auf Basis der Curricula bzw. der Ausbildungs- und Prüfungsordnungen durchgeführt und dokumentiert 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 | |
| AFW 2.5. g) | Informationsverpflichtungen des Bildungsträgers wird gegenüber aufsichtsführenden Stellen, wie <ul style="list-style-type: none"> • Schulaufsichtsbehörde • Landesregierung • Fördermittelgeber eingehalten | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|--------------------|
| AFW 2.5. h) | Maßnahmenbezogene Evaluation / Zwischenevaluation und Bewertung werden durchgeführt 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 werden erfasst | |
| AFW 2.5. j) | Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden aus den Rückmeldungen der Kund*innen und Kooperationspartner abgeleitet und umgesetzt | |
| 2.6. Leistungsabrechnung | | |
| AFW 2.6. a) | Leistungsabrechnung ist nach Vorgabe der jeweiligen Kostenträger sichergestellt | |
| AFW 2.6 b) | Abrechnung der Finanzierungsbeiträge wird entsprechend der Geschäftsbedingungen sichergestellt | |
| 3. Interne Organisation und Kommunikation | | |
| AFW 3. a) | Regelmäßige Sprechzeiten der Führungskräfte werden für Teilnehmer*innen angeboten | |
| AFW 3. b) | Regelmäßige Teambesprechungen und Fachkräftekonferenzen werden durchgeführt | |
| AFW 3. c) | Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt | |
| AFW 3. d) | Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt | |
| AFW 3. e) | Vertretungsregelungen sind für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt | |
| AFW 3. f) | Mitarbeiter*innen werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| 4. Dokumentation und Evaluation | | |
| AFW 4. a) | Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt | |
| AFW 4. b) | Die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken werden regelmäßig geführt | |
| AFW 4. c) | Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse ist auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt | |
| AFW 4. d) | Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist | |
| 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) ist beschrieben | |
| AFW 5. b) | Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt | |
| AFW 5. c) | Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt | |
| 6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen | | |
| AFW 6. a) | Mitarbeiter*innen sind auf sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet | |
| AFW 6. b) | Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt | |
| AFW 6. c) | Angemessene Regelungen zum Schutz der Daten von Kund*innen sind getroffen | |
| AFW 6. d) | Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiter*innen verursachten Schäden ist festgelegt | |

AWO-Norm
Dienstleistungen in den Einrichtungen der
Aus-, Fort- und Weiterbildung/Schulen*
Stand: 06.11.2020

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|---|-------------|
| 7. | Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln | |
| AFW 7. a) | Sicherung der sachgerechten Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist gewährleistet | |
| AFW 7. b) | Sicherung der sachgerechten Wartung und Pflege von Dienstfahrzeugen, Geräten und Maschinen ist gewährleistet | |
| 8. | Externe Überprüfungen | |
| AFW 8. a) | Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt | |
| AFW 8. b) | Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt | |

***Anmerkung:**

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