

Das **Qualitätsmanagement-Modell** **Branchenmodell Weiterbildung** nach **Gütesiegelverbund Weiterbildung**

mit der

Spezifikation für Bildungsstätten

Version 2015 (Redaktionelle Änderungen 2020/2021)



Qualitätsbereich 1	Bildung - Das Bildungsangebot	2
Qualitätsbereich 3	Teilnehmende - Teilnehmendenschutz	3
Qualitätsbereich 4	Organisation - Verantwortung und Entwicklung	4

Qualitätsbereich 1 - Bildung - Das Bildungsangebot

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente/Nachweise
Definition von Schlüsselprozessen	Identifizieren der Schlüsselprozesse	B 1.1	Die Bildungsstätte hat, die für den Aufenthalt von Gästen notwendigen Schlüsselprozesse definiert. Es müssen mindestens folgende Aktivitäten in den Schlüsselprozessen vorkommen: Check-in, Check-out.	z.B. Übersicht über die Schlüsselprozesse, Prozesslandschaft, Protokolle der Erarbeitung von Prozessen, Prozessmatrix, Verantwortungsmatrix
Beschreibung der Schlüsselprozesse	Erstellen der Prozessbeschreibungen	B 1.2	Die Schlüsselprozesse sind gemäß den Vorgaben aus Standard 1.2 des Branchenmodells Weiterbildung beschrieben.	z.B. Prozessbeschreibungen, Matrixdarstellungen, Flussdiagramme, Verantwortungsmatrix, Prozessmatrix, Schnittstellenmatrix, Prozesslandschaften

Qualitätsbereich 3 - Teilnehmende - Teilnehmendenschutz

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente/Nachweise
Teilnehmenden- / Gästeorientierte Angebotsinformation	Veröffentlichung der Informationen in gedruckter oder digitaler Form	B 3.1	Die Angebotsinformation enthält Angaben - zur Unterbringung, - zur Verpflegung.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, Social Media, Broschüren, Hausprospekt
	Veröffentlichung der Service-Standards	B 3.2	Die Standards für den Gästeservice des Hauses sind festgelegt und veröffentlicht.	z.B. Hausprospekt, Homepage, Flyer, Broschüren, Belegungsverträge
Aufenthalt in der Bildungsstätte	Empfang der Gäste, persönliche Information der Gäste, Auskünfte und Beratung, schriftliche Informationen	B 3.3	Der Gast erhält alle für seinen Aufenthalt notwendigen Informationen.	z.B. Broschüren, Flyer, Hausinformationen, Hinweisschilder, Leitfaden/Hinweise für Mitarbeitende, Prozess- oder Verfahrensbeschreibungen zur Gästebetreuung

Qualitätsbereich 4 - Organisation - Verantwortung und Entwicklung

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente/Nachweise
Investitionsplanung	Regelung der Zuständigkeiten	B 4.1	Die Zuständigkeiten für die Investitionsplanung und deren Umsetzung sind festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Protokolle, Dienst-anweisungen, Aufgabenbeschreibungen
	Bedarfserhebungen, Erstellung ei- nes Investitionsplans	B 4.2	Eine Investitionsplanung liegt vor.	z.B. Investitionsplan, Gremienbeschlüsse, Protokolle von Leitungsgremien und Trä- gerversammlung
Unterkunft und Verpflegung	Erhebungen und Regelungen zur Ausstattung der Gästezimmer	B 4.3	Die Bildungsstätte stellt sicher, dass die Ausstat- tung der Gästezimmer auf die im Hauskonzept benannten Zielgruppen ausgerichtet ist.	z.B. Konzeptionen, Raumplanungsbögen, Checklisten, Begehungsberichte, Inventar- listen, exemplarische Befragung der Adres- saten*innen
	Erarbeitung, Festlegung, Beschrei- bung und Überprüfung von Vorga- ben, Konzeptionen	B 4.4	Standards für die Verpflegung der Gäste sind formuliert, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Protokolle von Leitungsgremien, Team- sitzungen, Verfahrensanweisungen, exemp- larische Befragung der Adressaten*innen, Belegungsverträge, HACCP Konzept
Unterkunft und Verpflegung	Information der zuständigen Mitar- beitenden	B 4.5	Die Standards zur Verpflegung sind im Haus be- kannt gegeben.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
Gästeservice	Information der zuständigen Mitar- beitenden	B 4.6	Die Standards für den Gästeservice sind den zu- ständigen Mitarbeitenden bekannt gegeben.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilun- gen, Leitfaden/Hinweise für Mitarbeitende, Prozess- oder Verfahrensbeschreibungen zur Gästebetreuung

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV 2015	mögliche Dokumente/Nachweise
Externe Dienstleistende	Festlegung der Qualitäts-anforderungen an externe Dienstleistende, Teamsitzungen	B 4.7	Qualitätsanforderungen an externe Dienstleistende seitens der Bildungsstätte sind festgelegt und dokumentiert.	z.B. Protokolle von Entscheidungsgremien, Teamsitzungen, Verfahrensanweisungen
	Aufstellung und Abschluss von Verträgen	B 4.8	Die Standards der Dienstleistungen sind vertraglich vereinbart.	z.B. Verträge, Vereinbarungen, Schriftwechsel, Auftragsbestätigungen
	Verfahren zur Überprüfung	B 4.9	Die Qualität der externen Dienstleistenden wird in festgelegten Abständen überprüft.	z.B. Checklisten, Protokolle, Verfahrensanweisungen, Prüfberichte
Gastveranstaltungen	Entwicklung von Vorgaben	B 4.10	Externe Veranstaltungen werden auf die Stimmigkeit mit dem Hauskonzept hin überprüft.	z.B. Konzepte, Verfahrensanweisungen, Checklisten, Protokolle, Programmausschreibungen, Gesprächsnotizen
Leistungsstatistiken	Statistische Erhebungen, Aufstellungen, Erstellung von Tabellen	B 4.11	Es liegen Statistiken vor - zur Belegung des Hauses, - zum wirtschaftlichen Jahresergebnis.	z.B. Statistiken, Protokolle, Bilanzen, Jahresberichte
Überprüfung und Verbesserung	Festlegung der Messgrößen, Entwicklung eines Bewertungsverfahrens	B 4.12	Es erfolgt eine regelmäßige Bewertung der Daten zur Bewirtschaftung des Hauses.	z.B. Protokolle, Gremienbeschlüsse, Verfahrensanweisungen, Auswertungen
	Zielvereinbarungen, Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	B 4.13	Die Bildungsstätte gewährleistet, dass die Ergebnisse der Bewertung der Daten zur Bewirtschaftung des Hauses in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.	z.B. Protokolle der Management-Reviews, KVP-Liste, Beschlüsse von Leitungsgremien, Teamkonferenzen