

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, Mengenrüst, 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.