

**Qualitätsmanagement
in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung**

Fragebogen zur Selbstevaluation

Wer ist für welchen Standard zuständig?

In der untenstehenden Tabelle sind die Namen und Funktionen der Personen aufgeführt, die für die Umsetzung der Standards verantwortlich sind.

Standards	Name und Funktion der für den Standard verantwortlichen Person(en)
A. Leistungsangebot	
B. Mitarbeitende	
C. Information und Dokumentation	
D. Beratung	
E. Netzwerk-Management und Partnerschaft	
F. Forschung und Entwicklung	
G. Promotion und Marketing	
H. Logistik / Rahmenbedingungen	
I. Aktenführung	
J. Verwaltung einer Berufs- und	

Auf den folgenden Seiten evaluieren Sie bitte, ob die in den 10 Standards beschriebenen Kriterien in Ihrem Verantwortungsbereich erfüllt werden.

Und zwar mittels der folgenden Skala, in der Sie die zutreffende Zahl ankreuzen:

- ① = realisiert
- ② = teilweise realisiert
- ③ = geplant
- ④ = vorgesehen
- ⑤ = nicht vorgesehen / nicht realisierbar

A. Leistungsangebot

Definition

Jeder Kunde/jede Kundin hat Zugang zu einem Dokument, welches die Leistungen, Kosten, Kompetenzen und die Philosophie der betreffenden Institution beschreibt. Die Kund(inn)en werden über das Vorhandensein dieses Dokuments unterrichtet.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Ein Dokument beschreibt sämtliche Leistungen, die Kosten, die zur Verfügung stehenden Informationen und die Philosophie der Beratungsinstitution. Es ist intern wie extern zugänglich und wird regelmässig überprüft.	①	②	③	④	⑤
2.	Die für die Leistungserbringung notwendigen personellen Ressourcen und Kompetenzen werden systematisch geplant, evaluiert und verbessert.	①	②	③	④	⑤
3.	Der Katalog der Leistungen basiert auf den gesetzlichen Grundlagen und berücksichtigt bei der Ausgestaltung der Leistungen die Kundenbedürfnisse. Er wird laufend revidiert und weiterentwickelt.	①	②	③	④	⑤

4.	Ein Standard-Ablauf definiert, in welcher Weise das Feedback und die Beschwerden der Kund(inn)en genutzt werden, um die Leistungen zu evaluieren und zu verbessern.	①	②	③	④	⑤
5.	Die Abbruchrate für Beratungen ist bekannt, Gründe dafür werden analysiert und gegebenenfalls werden geeignete Massnahmen getroffen.	①	②	③	④	⑤

B. Mitarbeitende

Definition

Die Mitarbeitenden besitzen das theoretische Fachwissen und die vorgeschriebenen beruflichen Qualifikationen, um die Qualität der angebotenen Leistungen sicherzustellen. Die Vorgesetzten verfolgen bezüglich Anstellungsbedingungen, Entwicklung, Weiterbildung, Chancengleichheit und Supervision der Mitarbeitenden eine kohärente und wirksame Politik.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Es existiert ein Organigramm. Die Aufgaben, Mindestqualifikation und Kompetenzen der Mitarbeitenden sind klar definiert (adäquate Pflichtenhefte).	①	②	③	④	⑤
2.	Vorgesetzte motivieren, fördern und anerkennen Mitarbeitende mit dem Ziel, die Arbeitsbedingungen und die Qualität der Leistungen zu erhalten und zu verbessern.	①	②	③	④	⑤
3.	Es existiert ein Evaluationssystem, welches gewährleistet, dass die Leistungen der Mitarbeitenden den Qualitätsstandards, den Bedürfnissen der Kundschaft und den Zielsetzungen der Institution entsprechen.	①	②	③	④	⑤

4.	Die Bedürfnisse der Mitarbeitenden nach Entwicklung und Weiterbildung werden regelmässig eruiert. Die Fort- und Weiterbildung ist geregelt und figuriert im Budget der Institution.	①	②	③	④	⑤
5.	Es werden regelmässige Sitzungen durchgeführt, an welchen alle Mitarbeitenden teilnehmen, um gemeinsam ihre Arbeitspraxis zu reflektieren und zu verbessern.	①	②	③	④	⑤

C. Information und Dokumentation

Definition

Die Kund(inn)en haben Zugang zu einer Vielfalt an Informationen, die sie dabei unterstützen, ihre Entscheidungen bezüglich Ausbildungs- und Laufbahngestaltung auf einer soliden Grundlage zu treffen.

Die Informationen können bei verschiedenen Quellen eingeholt werden:

- Spezialisierte Informationslieferanten, innerhalb oder ausserhalb der Beratungsstelle;
- Verschiedene Medien: Drucksachen, audio-visuelle Medien, neue Informations- und Kommunikations-Technologien.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Sämtliche Informationen sind auf dem neuesten Stand. Sprache, Format und Stil der Informationen und der eingesetzten Medien sind auf die einzelnen Benutzer/innen abgestimmt.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Mitarbeitenden können mit den neuen Informations- und Kommunikations-Technologien umgehen. Sie produzieren und verbreiten qualitativ hochwertige Informationen und Dokumente und kontrollieren deren Wirksamkeit.	①	②	③	④	⑤

3.	Die Informationen sind einfach erhältlich (keine Voranmeldung, kundenorientierte Öffnungszeiten etc). Kund(inn)en haben in der Regel direkten Zugang zu Informationen (Selbstinformation).	①	②	③	④	⑤
4.	Öffentliche Veranstaltungen oder Firmenbesuche werden aktiv und in Zusammenarbeit mit Vertretern/Vertreterinnen der Arbeitswelt organisiert, um die Kund(inn)en besser mit der Arbeitswelt vertraut zu machen.	①	②	③	④	⑤
5.	Die Institution wird in ihrem Einzugsgebiet als renommiertes Kompetenzzentrum für Fragen der beruflichen Information und Dokumentation wahrgenommen.	①	②	③	④	⑤

D. Beratung

D 1. Erstkontakt

Beim ersten Kontakt erhält der Kunde/die Kundin eine klare Beschreibung der Beratungsstelle, zu ihren Leistungen und zum Beratervorgehen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Während den der Kundschaft angegebenen Öffnungszeiten ist jederzeit eine Person präsent, um Anrufe entgegenzunehmen. Im Falle eines Erstkontakts über den Telefonanrufbeantworter ist die Nachricht freundlich, klar und verständlich gesprochen; die Öffnungszeiten werden mitgeteilt.	①	②	③	④	⑤
2.	Auf eine Anmeldung erhalten die Kund(inn)en innerhalb von zwei Werktagen eine Antwort. Termine für persönliche Gespräche werden zu einem für die Kund(inn)en passenden Zeitpunkt vereinbart. Im Falle einer Verschiebung oder Absage werden den Kund(inn)en die Gründe erklärt.	①	②	③	④	⑤
3.	Die Kund(inn)en erhalten Informationen über: das Leistungsangebot; mögliche Wartezeiten; eventuelle Selbstkosten; sowie eine Hilfestellung zu einer wirksamen Inanspruchnahme der angebotenen Leistungen.	①	②	③	④	⑤

D2. Klärung der Fragestellung

Eine Sitzung dient der Analyse der Fragestellung und der Bedürfnisse, denen nicht nur mit einer einfachen Information entsprochen werden kann. Diese Sitzung ist ein Element des Beratungsprozesses (Klärungsphase).

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Die Fragestellung der Kundin/des Kunden wird geklärt. Das mögliche weitere Vorgehen im Beratungsprozess wird mit ihr/ihm besprochen und festgelegt.	①	②	③	④	⑤
2.	Es werden alternative Vorgehensweisen aufgezeigt, die der Fragestellung und den Bedürfnissen des Kunden/der Kundin entsprechen.	①	②	③	④	⑤
3.	Informationen, welche Teilaspekte der Fragestellung klären, werden in mündlicher oder schriftlicher Form vermittelt.	①	②	③	④	⑤

D3. Beratungsprozess

Die Beratung ist ein von einer ausgebildeten Beratungsfachperson geführter Prozess, der die Fähigkeit des/der Ratsuchenden zur Problemlösung erhöht. Er soll den Kund(inn)en helfen, ein realistisches Ausbildungs- oder Laufbahnplanungsprojekt zu erarbeiten, indem mehrere Möglichkeiten geprüft, notwendige Informationen eingeholt und diese mit persönlichen Parametern (Interessen, Wertvorstellungen, Fähigkeiten, Bedürfnisse) in Verbindung gesetzt werden.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Die Beratung ist auf das Anliegen und die Bedürfnisse der Kund(inn)en ausgerichtet. Es existiert ein (mündlich oder schriftlich vereinbarter) „Arbeits-Vertrag“, der klare Ziele und einen zeitlich beschränkten Rahmen festlegt.	①	②	③	④	⑤
2.	Der Beratungsprozess hilft dem Kunden/der Kundin ein Spektrum von Möglichkeiten zu erkennen (Bildungswege, berufliche Alternativen, etc.), persönliche Bedingungen auszuleuchten (Interessen, Fähigkeiten, Bedürfnisse, Grenzen), Entscheidungen zu treffen, sowie eine realistische Laufbahn- oder Bildungsplanung zu erstellen.	①	②	③	④	⑤

3.	Mitarbeitende beteiligen sich engagiert am Beratungsprozess und bauen durch Fachfortbildung ihre beraterischen Kompetenzen und Methoden weiter aus.	①	②	③	④	⑤
----	---	---	---	---	---	---

D4. Realisierungshilfe

Die Realisierungshilfe ist Teil eines weiter gefassten Beratungsprozesses. Das Ziel besteht nicht nur darin, jemanden zu unterstützen, auf dem Arbeitsmarkt eine Stelle zu finden, sondern auch darin, sich selber besser kennen zu lernen und das Selbstvertrauen mittels erfolgreicher Schritte in der Realisierung des eigenen Projekts zu stärken.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Umfang und Art der Hilfestellung* ist den individuellen Bedürfnissen der Klient(innen), sowie der von diesen erreichten Autonomie angepasst. Sie berücksichtigt die Individualität der betreffenden Person und stärkt deren Selbstvertrauen.	①	②	③	④	⑤
2.	Die bei der Realisierungshilfe anvisierten Ziele können von den Klient(innen) in der vereinbarten Zeit erreicht werden.	①	②	③	④	⑤
3.	Regelmässige Kundennachbefragungen überprüfen die Effizienz und die Effektivität der Hilfestellungen. Uneffiziente Angebote werden nicht weitergeführt.	①	②	③	④	⑤

*z.B. Portfolio, Lebenslauf, Bewerbungsunterlagen, Selbstsicherheitstraining, Netzwerk-Ressourcen, Rollenspiel, etc

D5. Diagnostische Abklärungen

Als Ergänzung zu den Beratungsleistungen stehen geeichte Eignungs-, Leistungs-, Interessen- und Persönlichkeitstests, sowie Arbeitsmittel (z.B. Fragebogen) zur Verfügung. Psychometrische Tests müssen von dafür ausgebildeten Fachpersonen durchgeführt, korrigiert und interpretiert werden.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Diagnostische Abklärungen werden bei spezifischen Fragestellungen eingesetzt und setzen das Einverständnis der Kundschaft voraus.	①	②	③	④	⑤
2.	Vor der Abklärung werden die Kund(inn)en darüber orientiert, was jedes eingesetzte Instrument misst, welchen Nutzen es bringt und in welcher Form die Ergebnisse kommuniziert werden.	①	②	③	④	⑤
3.	Es werden wissenschaftlich validierte Instrumente eingesetzt. Die Durchführung, Korrektur und Interpretation diagnostischer Verfahren werden nur von dafür ausgebildeten Fachpersonen geleistet.	①	②	③	④	⑤

4.	<p>Die Ergebnisse der Abklärung werden den Kund(inn)en verständlich, transparent und umfassend vermittelt und mit der Fragestellung in Zusammenhang gebracht. Die Kund(inn)en werden auf die Grenzen der verwendeten Instrumente und die Grenzen der damit erstellten Interpretationen aufmerksam gemacht.</p>	①	②	③	④	⑤
----	--	---	---	---	---	---

D6. Laufbahn-Planung

Die Laufbahnplanung unterstützt die Eigenverantwortung und die Selbständigkeit beim Umsetzen der beruflichen Ziele, insbesondere das Erkennen von Chancen, von Kompetenzen und realistischen Vorgaben, sowie das Umsetzen der Erkenntnisse in konkrete Situationen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Das Angebot motiviert und befähigt Klient(inn)en eine Bilanz ihrer Situation zu ziehen und ihre eigenen Entwicklungs- und Bildungsziele zu setzen.	①	②	③	④	⑤
2.	Klient(inn)en lernen, Veränderungen und Ungewissheiten zu bewältigen und ihre Weiterentwicklung selbständig in die Hand zu nehmen. Dazu werden den Klient(inn)en Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt, die bedarfsgemäss angepasst und regelmässig weiterentwickelt werden.	①	②	③	④	⑤
3.	Regelmässige Kundennachbefragungen orientieren über den Stand des Lerntransfers der vermittelten Angebote. Unerfektive Angebote werden nicht weitergeführt.	①	②	③	④	⑤

D7. Arbeit mit Gruppen

Arbeit mit Gruppen wird angeboten, um den Kund(inn)en die Gelegenheit zu bieten, mit Personen zu lernen und auszutauschen, welche ähnliche Bedürfnisse haben. Die Aktivitäten können aus Gruppen-Beratungen, Workshops, Informations-Veranstaltungen, praxisbezogenen Übungen und Assessment Centers bestehen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Gruppen-Veranstaltungen werden spezifisch auf die Bedürfnisse einer Zielgruppe ausgerichtet und gezielt vorbereitet. Die Anforderungen an die Teilnehmer/innen sind klar definiert.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Ziele können in der vorgesehenen Dauer der Veranstaltung und mit der beteiligten Zielgruppe erreicht werden. Die Mitarbeitenden sind für die Arbeit mit Gruppen speziell geschult.	①	②	③	④	⑤
3.	Die Wirksamkeit der Gruppen-Veranstaltungen wird systematisch evaluiert. Nicht wirksame Angebote werden nicht weitergeführt.	①	②	③	④	⑤

E. Netzwerk-Management / Partnerschaft

Definition

Die Arbeit im Netzwerk optimiert die Chancen der Kundschaft auf eine Dienstleistung, welche ihren Bedürfnissen bestmöglich entspricht. Eine inter-institutionelle Zusammenarbeit erlaubt es, im Bedarfsfall Kund(inn)en an andere Institutionen zu verweisen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Vorgesetzte fördern aktiv und beteiligen sich selbst an regelmässigen Kontakten mit Kund(inn)en, Partnern und Repräsentanten der Berufsmilieus und der Gesellschaft.	①	②	③	④	⑤
2.	Eine Liste der Partner informiert präzise und aktualisiert über Fachbereich, Kontaktperson und Adresse. Diese steht Kund(inn)en, Mitarbeitenden und allen Partnern zu Verfügung.	①	②	③	④	⑤
3.	Es existieren klare Abläufe, welche die Zusammenarbeit innerhalb des Netzwerkes regeln. Die Wirksamkeit der Weiterleitung von Kund(inn)en an Partnerinstitutionen wird regelmässig evaluiert.	①	②	③	④	⑤

4.	Der Weiterleitungsprozess wird den Kund(inn)en erklärt, insbesondere der damit verfolgte Zweck und die Gründe der Weiterleitung. Die Weiterleitung von Klienteninformationen unterliegt den Regeln der Vertraulichkeit und des Berufsethos.	①	②	③	④	⑤
5.	Die Berufs- und Laufbahnberatung teilt den Netzwerkpartnern ihre Qualitätsstandards und ihre allgemeinen Arbeitsabläufe mit und fordert sie auf, das Gleiche zu tun.	①	②	③	④	⑤

F. Forschung und Entwicklung

Definition

Die komplexe Vernetzung mit der direkten und indirekten Umwelt (Kund(inn)en, Netzwerk-Partner, Behörden) verlangt von der Institution und ihren Mitarbeitenden, die Qualität der Leistungsangebote ständig zu verbessern.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese

Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Auftrag, Werte und Kultur der Institution sind in einem Leitbild formuliert. Es existiert ein Konzept für das Qualitätsmanagement. Vorgesetzte gehen bei dessen Umsetzung mit gutem Beispiel voran.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Politik der Weiterentwicklung der Dienstleistungen basiert auf messbaren Indikatoren. Ziele und Strategie werden einmal pro Jahr kritisch hinterfragt und neu festgelegt.	①	②	③	④	⑤
3.	Die Vorgesetzten führen eine vollständige Dokumentation der notwendigen und hinreichenden Unterlagen zur Qualitätsentwicklung der Institution. Diese kann jederzeit von den Mitarbeitenden eingesehen werden.	①	②	③	④	⑤

4.	Es existiert eine laufende Erfolgskontrolle der Dienstleistungen, welche auf die Erhöhung der Kundenzufriedenheit abzielt. Kundenbeschwerden werden rasch behandelt und untersucht.	①	②	③	④	⑤
5.	Mitarbeitende werden regelmässig über die Resultate der Erfolgskontrolle informiert und an der Entwicklung neuer Dienstleistungen aktiv beteiligt.	①	②	③	④	⑤
6.	Ein Leistungsausweis über direkte und indirekte Dienstleistungen an Kund(inn)en, Mitarbeitenden, Netzwerk-Partnern und Gesellschaft wird einmal jährlich publiziert und ist jederzeit erhältlich.	①	②	③	④	⑤

G. Marketing und Promotion

Definition

Es existiert eine Strategie, die es bestehenden oder potenziellen Kund(inn)en, Partnern und anderen Interessierten erlaubt, von der Existenz und dem Angebot (Leistungen und Zugang) der Beratungsstelle Kenntnis zu nehmen und Kontakt aufzunehmen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Der Aufklärungsauftrag wird aktiv wahrgenommen und regelmässig reflektiert. Die Mitarbeitenden kennen die Strategien, die im Bereich Marketing/Promotion verfolgt werden.	①	②	③	④	⑤
2.	Es werden nur Dienstleistungen angeboten, die den Bedürfnissen der Kund(inn)en entsprechen und auch erbracht werden können. Das Angebot ist verständlich, effizient und kreativ dargestellt.	①	②	③	④	⑤
3.	Sowohl die Inhalte, als auch die Medien und/oder Datenträger welche zur Informations-vermittlung eingesetzt werden, sind auf die jeweilige Zielgruppe (Kund(inn)en, Partner-institutionen, Massenmedien, etc) abgestimmt.	①	②	③	④	⑤

4.	Die Institution präsentiert sich regelmässig in der Öffentlichkeit und den Massenmedien. Ihr aktuelles Dienstleistungsangebot ist jederzeit abrufbar.	①	②	③	④	⑤
5.	Im Einzugsgebiet der Institution kennen alle Partnerinstitutionen die Adresse, die Öffnungszeiten und das aktuelle Dienstleistungsangebot.	①	②	③	④	⑤

H. Logistik und Rahmenbedingungen

Definition

Alle Einrichtungen und Geräte (z.B. Möbel, Computer, Telefon, Kopiergeräte, Fax, Testmaterialien, etc.), welche zur Erbringung der Leistungen benötigt werden, befinden sich in gutem Zustand und sind einsatzbereit. Der zur Verfügung stehende Platz ist ausreichend, und die Ausstattung der Räumlichkeiten ist den Kundensegmenten angepasst.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Die Institution ist einfach zu finden und leicht zugänglich. Es existieren namentlich Einrichtungen zugunsten von behinderten Personen.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Räumlichkeiten sind sauber, angenehm und funktionell. Alle Mitarbeitenden können ihre Gespräche in einem geschlossenen Büro führen, um die Vertraulichkeit zu gewährleisten.	①	②	③	④	⑤
3.	Alle Einrichtungen und Geräte befinden sich in einsatzfähigem Zustand und werden regelmässig erneuert und gewartet. Die Mitarbeitenden können mit den Geräten fachgerecht umgehen.	①	②	③	④	⑤

4.	<p>Informatik- und Multimedia- Geräte (inkl. Software) sind auf dem aktuellen Stand der Technologie und untereinander kompatibel. Für Kund(inn)en zugängliche Geräte sind mit einfachen Bedienungsanleitungen versehen. Mitarbeitende werden laufend geschult.</p>	①	②	③	④	⑤
5.	<p>Beschwerden von Kund(inn)en oder Mitarbeitenden bezüglich Einrichtungen und Geräten werden innerhalb eines Monats beantwortet und Mängel sobald wie möglich behoben.</p>	①	②	③	④	⑤

I. Aktenführung

Definition

Die Aufbewahrung und die Führung der Kundendossiers sowie der Zugang zu diesen Dossiers unterliegen Regeln, welche die Aktualität und die Übersichtlichkeit der Dossiers gewährleisten und die Einhaltung des Kodex der Berufspflichten sicherstellen.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Es existiert eine klare, schriftlich fixierte Weisung, die festhält, auf welche Weise die Akten geführt und archiviert werden. Dieses Dokument beschreibt Sicherheitsvorschriften, Datenschutz für Kund(inn)en und Mitarbeitende und garantiert das Einsichtsrecht der Betroffenen.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Personen mit Zugangsberechtigung zu den Kundendossiers sind bezeichnet. Diese Personen respektieren die ethischen Richtlinien der FSP (Berufsordnung: Umgang mit vertraulichen Daten).	①	②	③	④	⑤

3.	Es existiert eine Standard-Prozedur, welche gewährleistet, dass die Dossiers vollständig und stets aktualisiert sind. Die Dokumente enthalten alle notwendigen und hinreichenden Informationen*, damit eine Beratung jederzeit ohne Verzug durch eine(n) andere(n) Mitarbeitende(n) weitergeführt werden kann.	①	②	③	④	⑤
4.	Die Aktenführung wird regelmässig kritisch diskutiert und weiterentwickelt. Doppelspurigkeiten und überflüssige Datensammlungen werden aktiv bekämpft.	①	②	③	④	⑤

* z.B. Fragestellung/Anliegen, Anamnese, Protokolle der Gespräche, Testergebnisse, vorgeschlagene Lösungen, Liste abgegebener Dokumente, telephonische Kontakte, Nachbefragungen, etc

J. Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle

Definition

Es existieren einfache Verwaltungsregeln, welche für die Berufs- und Studienberatungsstellen gelten und die es ermöglichen, die Aktivitäten der Beratungsstellen effizient, gerecht und transparent zu gestalten.

In meinem Verantwortungsbereich sind diese Kriterien:

		realisiert	teilweise realisiert	geplant	vorgesehen	nicht vorgesehen
1.	Den Vorgesetzten ist es ein persönliches Anliegen, das Management effizient und flexibel zu gestalten und kontinuierlich zu verbessern.	①	②	③	④	⑤
2.	Die Leistungen der Mitarbeitenden werden anerkannt. Einmal jährlich klären Vorgesetzte mit jedem Mitarbeitenden dessen Laufbahnplanung und unterstützen aktiv seine kontinuierliche Aus-,Fort- und Weiterbildung.	①	②	③	④	⑤
3.	Die Finanzen werden transparent, gerecht und effizient verwaltet. Interne Abläufe sind ökonomisch und effizient gestaltet. Preise für Dienstleistungen sind festgelegt.	①	②	③	④	⑤

4.	Es wird eine regelmässige Analyse der Verwendung der Budgets der Beratungsstellen vorgenommen. Über allfällige Veränderungen in der Zuteilung der Mittel werden die Mitarbeitenden frühzeitig informiert.	①	②	③	④	⑤
5.	Einmal pro Jahr veröffentlicht die Beratungsstelle einen Rechenschaftsbericht, welcher über Einnahmen, Ausgaben und Verwendung der Mittel orientiert. Sie weist damit nach, dass die administrativen Kosten auf ein Minimum reduziert sind.	①	②	③	④	⑤

Anhang 1: Korrespondenz-Tabelle EFQM

Standards	Leadership	Policy & Strategy	People	Partnership & Resources	Processes	Customer Results	People Results	Society Results	Key Performance
A Leistungsangebot		A1:2 A	A3:3 A		A3:5 C	A4:6 A			A5:9 A
B Mitarbeitende	B2:1 D		B4:3 B B5:3 D		B3:5 B		B1:7 A		
C Information und Dokumentation					C2:5 D	C3:6 A		C4:8 B	C5:9 B
D Beratung		1)	D33: 3C			2)			3)
E Netzwerk-Management und Partnerschaft	E1:1 C			E2:4 E E3:4 A		E4:6 A		E5:8 B	
F Forschung und Entwicklung	F1:1A	F2:2C			F3:5A		F4:7A	F5:8A	
G Marketing und Promotion		G1:2 E G2:2 B			G3:5 E			G4:8 B	G5:9 B
H Logistik und Rahmenbedingungen				H3:4 C H4:4 D			H2:7 A H5:7 B		
I Aktenführung						I2: 6A	I3: 7A		
J Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle	J1:1B		J2:3E	J4:4B				J5:8B	

1) ((D13+D21+D32+D61+D72) / 5) entspricht 2D

2) $\{(D11+D53)/2\}$ entspricht 6B

3) $\{(D43+D73)/2\}$ entspricht 9B und $\{(D12+D52)/2\}$ entspricht 9A

Anhang 2: Korrespondenz-Tabelle EDUQUA

Standards	bedürfnisgerechte Angebote	nachhaltiger Erfolg	transparente Darstellung	effiziente Leistung	engagierte Mitarbeitende	bewusste Qualitätssicherung
A Leistungsangebot	A1: 1A A4: 1B A5: 1C					
B Mitarbeitende					B3: 5A B4: 5B	B1: 6D B5: 6E
C Information und Dokumentation			C3: 3A			
D Beratung		D31: 2A D43: 2C D62: 2D D63: 2B		D41: 4B D42: 4C D71: 4A		
E Netzwerk-Management und Partnerschaft					E5: 5C	
F Forschung und Entwicklung		F3: 2E F4: 2F F5: 2G				F1: 6C F2: 6A
G Marketing und Promotion			G2: 3B			
H Logistik und Rahmenbedingungen						
I Aktenführung						I4: 6B
J Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle				J3: 4D J5: 4E		