

Schweiz. Vereinigung für Qualitäts-
und Management-Systeme (SQS)

B e r n s t r a s s e 1 0 3
P o s t f a c h 6 8 6
C H - 3 0 5 2 Z o l l i k o f e n
T e l . + 4 1 3 1 9 1 0 3 5 3 5
F a x . + 4 1 3 1 9 1 0 3 5 4 5
h e a d o f f i c e @ s q s . c h
w w w . s q s . c h

Audit-/Assessment- bericht

Unternehmen

Geschäftskonto:	135446
Unternehmen:	bibag Praxisfirma des KV Bern Morgenstrasse 131 Postfach 521 CH-3018 Bern
Adresse:	+41 31 990 10 50 +41 31 990 10 55 gl@bibag.ch
Telefon:	3
Fax:	Herr Kurt Weber
E-Mail:	
Anzahl Mitarbeitende:	
Kontaktperson:	

Dienstleistung

Audit/Assessment:	Wiederholaudit
Dokumentenprüfung:	11.09.2008
Audit/Assessment Beginn/Ende:	
Zertifizierter Bereich:	Kaufmännische Übungsfirma
Tätigkeitsgebiet:	Weiterbildung
Normative Grundlage:	eduQua
Scope:	37
Registrierungsnummer:	31778
Zertifikatsgültigkeit von/bis:	05.09.2008-04.09.2011
Nächste Überprüfung:	Monat Jahr (siehe Punkt 1.5)
Auditorin/Assessorin:	Frau Ruth Meyer

Freigaben

	Datum	Unterschrift
Leitender Auditor/Assessor:	12.09.2008	

Sachverständigenkommission:

Inhaltsübersicht

1. Konformität mit Vorgaben
 - 1.1 Gesamteindruck
 - 1.2 Bericht zur Institution (Handbuch Kapitel 1 bis 15)
 - 1.3 Bericht zum Angebot (Handbuch Kapitel A1 bis A10)
 - 1.4 Erfüllung der Normenforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung
 - 1.5 Nächste Überprüfung
2. Verbesserungspotenzial
3. Schwachstellen

1. Konformität mit Vorgaben

1.1 Gesamteindruck

Die Selbstevaluation erleichtert den Einstieg in die Dokumentation erheblich. Sie zeugt von einer selbstkritischen Auseinandersetzung mit den Entwicklungen der letzten drei Jahre. Die bibag Praxisfirma ist eine arbeitsmarktliche Massnahme des seco im kaufmännischen Bereich. Sie verkauft fiktive Produkte in Zusammenarbeit mit anderen Praxisfirmen. Die kaufmännische sowie die Informatik-Weiterbildung sind in den Wochenablauf fix integriert. Die bibag Praxisfirma ist sehr schlank organisiert und legt grossen Wert auf Controlling und fortlaufende Verbesserung. Die Instrumente für das Qualitätsmanagement sind durchdacht und haben sich bewährt. Die Durchführung der EDV-Kurse ist professionell und von grossem Nutzen für die kaufmännische Praxis.

1.2 Bericht zur Institution

- 1.2.1 Informationen zur Institution erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Die Informationen über die bibag sind aktuell und erstaunlich informativ für eine arbeitsmarktliche Massnahme. Es ist gut möglich, sich über das Internet ein Bild vom Angebot und zur Ausrichtung der bibag zu machen.

- 1.2.2 Informationen über Angebote erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Im Rahmen der Tätigkeit in der bibag besuchen die Erwerbslosen acht Lektionen EDV-Schulung, zwei Lektionen Korrespondenz und acht Lektionen Bewerbungswerkstatt. Im Überblick werden die Weiterbildungsangebote mit Zielen, Inhalten, Methoden und möglicher Abschluss (ECDL-Prüfung) konkretisiert.

- 1.2.3 Leitbild der Institution erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Das Leitbild, datiert vom 01.01.2005, umfasst 10 Punkte zur Unternehmens- und Führungskultur, zum Lern- und Bildungsverständnis, zur Infrastruktur und zu Ressourcen sowie zur Zielsetzung. Sehr informativ und fassbar.

1.2.4 Organigramm/Funktionsdiagramm erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Insgesamt drei Personen teilen sich die 210 Stellenprozente. Die Stellenbeschriebe enthalten das Anforderungsprofil sowie die konkreten Aufgaben. Es wird empfohlen, die didaktische Ausbildung (mindestens Zertifikat SVEB1) ins Anforderungsprofil aufzunehmen, da alle drei Arbeitsbereiche auch lehrende Tätigkeiten beinhalten.

1.2.5 Qualitätssicherung und -entwicklung erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Im Verlaufe des letzten Jahres erfolgten die Überprüfungen durch das beco (Überprüfung der Praxisfirmen), die Zentrale der Schweizer Praxisfirmen (Qualitätsstandards, kaufmännischer Bereich) sowie ECDL (bezüglich Anforderungen als ECDL-Testcenter). Die beigelegten Berichte zeugen von einem hohen Stand der Umsetzungsqualität.

Die Beschreibung des eigenen Qualitätsverständnisses mit den Verweisen zum Controlling und der jährlichen Auswertungssitzung (Retraite) ist schlüssig und überzeugend. Das Evaluationskonzept richtet sich an den Zielen aus.

1.2.6 Anforderungsprofil und Abschlüsse erfüllt nicht erfüllt Hinweis

1.2.7 Weiterbildungsaktivitäten erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Alle drei Mitarbeitenden sind hervorragend fachlich und andragogisch qualifiziert und besuchen fortlaufend Weiterbildungen, um am Ball zu bleiben.

1.2.8 Marktorientierung erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Umwelt, Konkurrenz und Arbeitsmarktsituation werden analysiert und daraus Massnahmen abgeleitet. Hervorragend! Die bibag ist über ein Geschäftsleitungsmitglied im Vorstand des schweizerischen Verbands der Organisatoren von Arbeitsmarktmassnahmen (SVOAM) vertreten.

1.2.9 Auswahl der Teilnehmenden erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Die Teilnehmenden werden durch das RAV zugewiesen. In einem Vorstellungsgespräch wird die Eignung abgeklärt. Die Zuteilung in die passende Abteilung erfolgt nach Möglichkeit und Eignung, die Teilnehmenden werden individuell eingearbeitet.

1.2.10 Feedbacks für Auszubildende erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Die Auszubildenden erhalten Feedback durch die Teilnehmenden (schriftlich, besprochen im Standortbestimmungsgespräch nach ca. 6-8 Wochen sowie beim Schlussgespräch) sowie innerhalb der bibag Geschäftsleitung bei den wöchentlichen Leitungssitzungen und der jährlichen gegenseitigen Beurteilung. Ausserdem finden Programmbesuche und Evaluationen von extern statt (vergleiche 1.2.5.). Bei Bedarf werden externe Beurteilungen angefordert.

1.2.11 Interne Evaluation: Methodik erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Die Angebote werden sowohl auf institutioneller Ebene (Leistungsziele, Leistungsvereinbarung, Verbands-Vorgaben) als auch individuell (Lernzielvereinbarungen, Erwartungen, Zufriedenheit, Stellenantritte) evaluiert.

1.2.12 Interne Evaluation: Ergebnisse und Massnahmen erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Das Protokoll der Retraite, beziehungsweise der Jahresbericht sowie die Auswertung des Lernzuwachses und der Zielerreichung enthalten erfreuliche Ergebnisse. Die Evaluation wird sorgfältig und lückenlos durchgeführt.

1.2.13 Kundenzufriedenheit allgemein erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Vergleiche 1.2.8. Als Kunden werden LAM, seco, RAV sowie die Teilnehmenden verstanden. Für jede dieser Kundenkategorien werden spezielle Instrumente verwendet, vom informellen Gespräch über Statistiken, Einladungen zu Besichtigungen bis zu einheitlichen Fragebogen. Sehr gut gelöst! Es gibt keine Reklamationen.

1.2.14 Erwachsenenbildnerische Entwicklungsarbeit erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Alle Mitarbeitenden sind regelmässig in Verbänden und Arbeitsgruppen aktiv. Der intensive Austausch mit Personen intern und extern trägt zur kontinuierlichen Weiterentwicklung bei.

1.2.15 Controlling und Massnahmen erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Ausgehend von der Strategie werden Quartals-/Trimesterziele gesetzt, die Kenngrössen gemessen und in Bewertungsberichten zusammengefasst, quartalsweise ausgewertet und, falls nötig, Massnahmen beschlossen und an der Retraite neue Ziele festgelegt. Die Statistiken werden geführt und ermöglichen einen Überblick über mehrere Jahre. Hervorragend!

1.3 Bericht zum Angebot

Gewähltes Angebot: EDV-Schulung

1.3.1 Informationsmaterialien erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Vergleiche 1.2.2.

1.3.2 Qualifikation der Ausbildenden erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Vergleiche 1.2.6.

Ein Kursleiter hat das Diplom in Erwachsenenbildung sowie eine Ausbildung und Erfahrung als Programmierer. Eine Kursleiterin hat das Zertifikat SVEB1 sowie das Handelsdiplom und Ausbildungen zur Informatik-Anwenderin und ECDL-Examiner. Beide sind also hervorragend qualifiziert für das Geben der EDV-Kurse.

1.3.3 Marktorientierung erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Vergleiche 1.2.8.

Die Möglichkeit, im Verlaufe einer arbeitsmarktlichen Massnahme die ECDL-Prüfungen zu machen, motiviert die Teilnehmenden und ist ein grosser Angebotsvorteil für die bibag.

1.3.4 Auswahl der Teilnehmenden erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Vergleiche 1.2.9.

1.3.5 Definition der Lernziele erfüllt nicht erfüllt Hinweis

1.3.6 Definition der Lerninhalte erfüllt nicht erfüllt Hinweis

1.3.7 Definition der (Lern-) Methoden erfüllt nicht erfüllt Hinweis

1.3.8 Selbstlernaktivitäten erfüllt nicht erfüllt Hinweis

1.3.9 Lerntransfer erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Die Lernziele (welche Module?) werden mit den Teilnehmenden individuell vereinbart. Anhand der Unterlagen des eLearn-Verlags (Max Woodtli) können die Lernenden weitgehend im Selbststudium durch „learning by doing“ die Prüfungsvorbereitung absolvieren. Nach Erarbeiten der Aufgaben werden diese mit der Kursleitung besprochen und korrigiert. Lernziele im engeren Sinne sind in der Dokumentation nicht vorhanden, die Aufgaben führen aber aufgabenorientiert auf die ECDL-Prüfung hin. Die gelernten Inhalte werden auf die praktische Arbeit in der Firma übertragen, Produkte der Schulung sind insbesondere Bewerbungsbriefe, Lebenslauf, Informationsrecherche, Katalogerstellung, -verwaltung und -versand, Statistiken, Bestellungen, Kassenbuch führen, Protokolle, Korrespondenz und Werbeunterlagen. Der Transfer ist somit in hohem Masse gewährleistet.

1.3.10 Lernerfolgskontrollen erfüllt nicht erfüllt Hinweis

Kommentar:

Da der Kurs anhand von Aufgaben durchgeführt wird, können die Fortschritte jederzeit überprüft werden. Über die einzelnen Übungen wird Buch geführt. Nach Abschluss eines Moduls wird ein schriftlicher Test durchgeführt und eine Repetitionsphase eingeleitet. Je nach Ergebnis des nachfolgenden Diagnosetests kann die ECDL-Prüfung in Angriff genommen werden. Hervorragend!

1.4 Erfüllung der Normenforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung

- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung ohne Auflagen
- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung mit Auflagen
- Nicht erfüllt, siehe Schwachstellen
 - Nach positiver Beurteilung der Korrekturmassnahmen wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt

Zertifikatsgültigkeit

- Gültigkeitsbeginn anschliessend ohne Unterbruch an auslaufendes Zertifikat
- Gültigkeitsbeginn neu nach Antragsfreigabe

1.5 Nächste Überprüfung

- Aufrechterhaltungsaudit (Dokumentenprüfung auf schriftlichem Weg)
- Wiederholaudit

Bemerkungen:

Die Aufforderung zur Einreichung der kurzen Selbstevaluation zu vorgegebenen Themen erhalten Sie automatisch in ungefähr einem Jahr.

2. Verbesserungspotenzial

Bei den einzelnen Punkten erwähnt.

Zollikofen, 12.09.2008 MER/FAJ

3. Schwachstellen

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		

Datum:	SST-Nr.:	Referenz:
Beschreibung:		
Korrekturmassnahmen:		
Termin:		