

## Fremdsprachenausbildungen für Dienstleistung, Industrie und Wirtschaft

- Fremdsprachentraining

Trainings in den gängigen Weltsprachen von der Grundstufe bis zum Level „near-native“

- Fremdsprachenberatung

Interkulturelle Kommunikation und Migrationsbegleitung

- Firmenkurse

Einzel- und Gruppentrainings

- Personal Training

- Integrationskurse

Sprach- und Orientierungskurse

- Sprachkurse im Ausland

**faz** Fremdsprachen Akademie

Zauner & Partner

Landhausallee 12, 80335 München

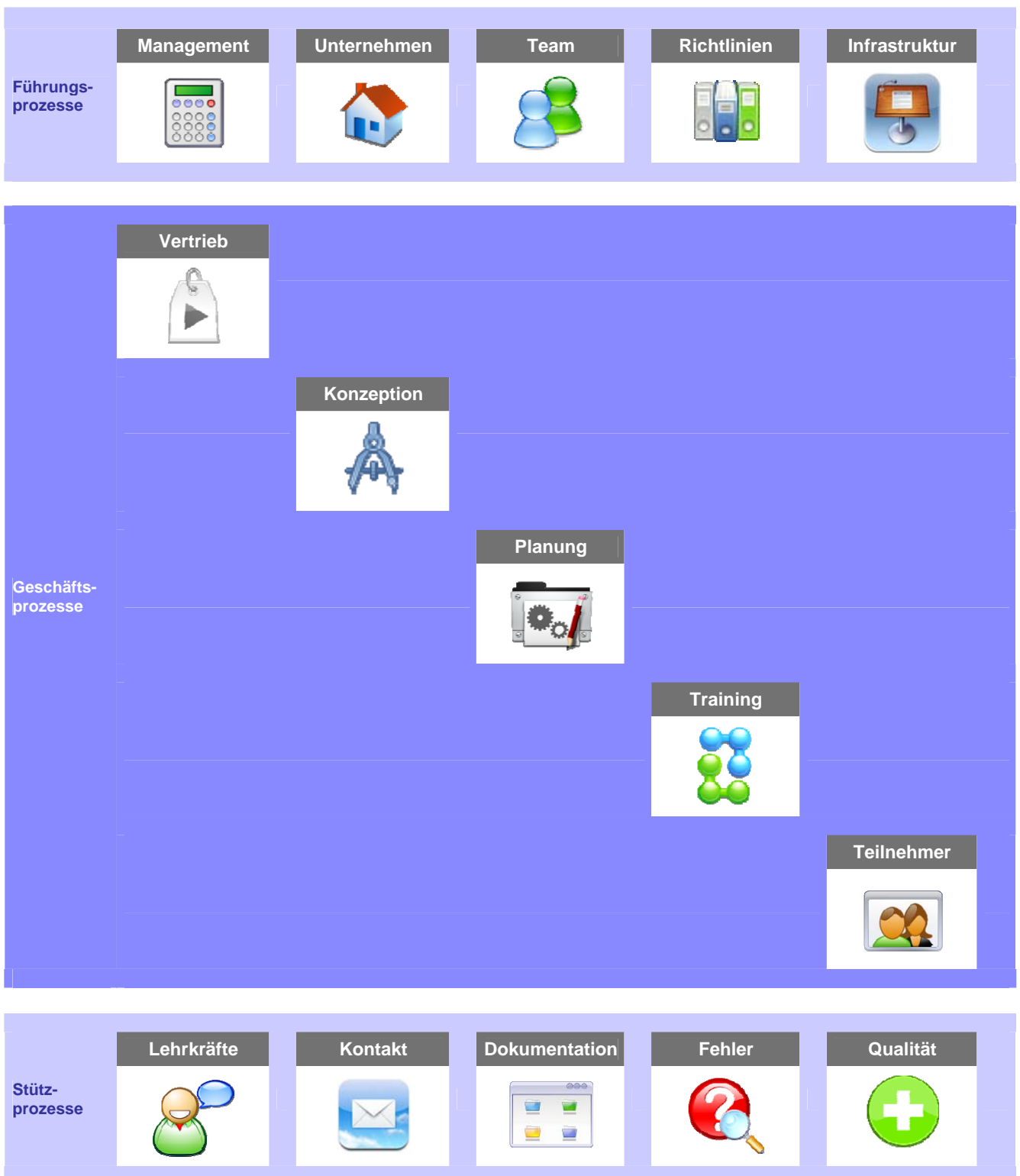
Tel.: 0049 – (0)89 / 12 34 56

Fax: 0049 – (0)89 / 12 34 59

[www.faz-zauner.de](http://www.faz-zauner.de)

[info@faz-zauner.de](mailto:info@faz-zauner.de)

## Prozesslandschaft



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Management</b> .....	6
1.1	Geschäftsplanung.....	6
1.1.1	Philosophie.....	6
1.1.2	Betriebswirtschaftliche Planung.....	6
1.1.3	Zielsetzungen.....	6
1.2	Management-Bewertung.....	6
1.3	Qualitätsmanagement.....	6
1.3.1	Anwendungsbereich.....	6
1.3.2	Beauftragter für das QM-System.....	6
1.3.3	Inkraftsetzung.....	7
1.3.4	Prozesslandschaft.....	7
1.3.5	Verpflichtungserklärung.....	7
1.4	Wettbewerb und Arbeitsmarktrelevanz.....	7
<b>2</b>	<b>Unternehmen</b> .....	8
2.1	Akademie.....	8
2.1.1	Träger.....	8
2.1.2	Ausbildungsangebot.....	8
2.1.3	Eignung, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit.....	8
2.2	Aufbauorganisation.....	8
2.2.1	Organisationsstruktur.....	8
2.2.2	Vertretungsregelungen.....	8
2.3	Ablauforganisation.....	9
2.4	Beauftragte Personen.....	9
2.4.1	Beauftragtenpflichten.....	9
2.4.2	Auswahl, Einsetzung und Kontrolle.....	9
2.4.3	Beauftragtenwesen.....	9
<b>3</b>	<b>Team</b> .....	10
3.1	Mitarbeiter.....	10
3.1.1	Personalstamm.....	10
3.1.2	Personalzuständigkeit und -verwaltung.....	10
3.1.3	Engagement, Motivation und Mitarbeiterzufriedenheit.....	10
3.2	Personalbindung.....	10
3.2.1	Anforderungsprofil.....	10
3.2.2	Bewerbungsverfahren.....	11
3.2.3	Einstellungsverfahren.....	11
3.3	Aus- und Weiterbildung.....	11
3.3.1	Einarbeitung.....	11
3.3.2	Qualifizierung und Fortbildung.....	11
3.3.3	Schulungsnachweise.....	11
3.3.4	Schulungsbewertung.....	11
<b>4</b>	<b>Richtlinien</b> .....	12
4.1	Gesetze, Regelwerke und Rahmenbedingungen.....	12
4.1.1	Wissensdatenbank.....	12
4.1.2	Informationsquellen.....	12
4.1.3	Änderungsdienst.....	12
4.2	Fördermittel und -projekte.....	12
4.2.1	Nationale Förderung.....	12
4.2.2	Internationale Förderung.....	12
<b>5</b>	<b>Infrastruktur</b> .....	13
5.1	Ausbildungsumgebung.....	13
5.1.1	Einrichtung.....	13
5.1.2	Technische Ausstattung.....	13
5.1.3	Verhaltensregeln.....	13
5.1.4	Unfälle und Notfälle.....	13
5.2	Trainings- und Web-Räume.....	13
<b>6</b>	<b>Vertrieb</b> .....	14
6.1	Marktorientierung.....	14

6.1.1	Arbeitsmarktanalysen (Geförderter Bereich).....	14
6.1.2	Bedarfs- / Marktanalysen (Freier Bereich) .....	14
6.2	Teilnehmergewinnung.....	14
6.2.1	Anfragen .....	14
6.2.2	Angebote.....	14
6.2.3	Kalkulation und Preisfestlegung.....	14
6.2.4	Auftrags- / Teilnahmebestätigung .....	15
6.3	Kundenzufriedenheit .....	15
6.3.1	Teilnehmer .....	15
6.3.2	Firmenkunden und Selbstzahler .....	15
6.3.3	Ämter, Behörden und Förderstellen .....	15
7	<b>Konzeption</b> .....	16
7.1	Bedarfsermittlung.....	16
7.2	Rahmenlehrpläne.....	16
7.2.1	Geregelter Bereich .....	16
7.2.2	Freier Bereich .....	16
7.3	Kursentwicklung.....	16
7.3.1	Berücksichtigung ausbildungs- und arbeitsmarktlicher Erkenntnisse.....	16
7.3.2	Unterbeauftragung .....	16
7.3.3	Methodisch-didaktisches Konzept.....	17
7.4	Kursgestaltung .....	17
7.4.1	Konkrete Kursplanung .....	17
7.4.2	Lernzielkontrollen.....	17
7.5	Freigabe- und Zulassungsverfahren .....	17
7.5.1	Interne Freigabe.....	17
7.5.2	Externe Freigabe .....	17
7.6	Evaluation .....	18
8	<b>Planung</b> .....	19
8.1	Terminplanung.....	19
8.2	Ressourcenplanung.....	19
8.3	Modulares Kurssystem .....	19
8.4	Kursanmeldung.....	19
8.5	Kursvorbereitung.....	19
9	<b>Training</b> .....	20
9.1	Manuskripte, Lehrwerke und Unterrichtsmaterialien .....	20
9.2	Kursdokumentation .....	20
9.2.1	Fehlzeiten .....	20
9.3	Teilnahmebescheinigung .....	20
9.4	Kurserfolg .....	20
9.4.1	Teilnehmer-Feedback .....	20
9.4.2	Kurs-Evaluation / Nachbetrachtung .....	20
9.4.3	Erfolgsbeobachtung .....	21
10	<b>Teilnehmer</b> .....	22
10.1	Teilnehmergewinnung.....	22
10.2	Beratungsgespräch (Geförderter Bereich) .....	22
10.2.1	Eignungsfeststellung.....	22
10.2.2	Ausschlusskriterien und Alternativkonzepte.....	22
10.3	Einstufungstest (Freier Bereich).....	22
10.4	Teilnehmererfassung .....	22
10.5	Aufnahmeverfahren .....	23
10.6	Teilnehmerbetreuung.....	23
10.6.1	Individuelle Lernförderung .....	23
10.6.2	Vermittlungsunterstützung .....	23
11	<b>Lehrkräfte</b> .....	24
11.1	Externe Honorarkräfte.....	24
11.1.1	Auswahlkriterien.....	24
11.1.2	Aufnahmeverfahren .....	24
11.1.3	Monitoring .....	24
11.1.4	Vertragliche Bindung.....	24
11.1.5	Einführung neuer Trainer .....	24
11.2	Trainer-Pool .....	24
11.2.1	Personalunterlagen.....	24
11.2.2	Trainerbewertung.....	24

11.3	Fortbildung.....	25
12	<b>Kontakt</b> .....	26
12.1	Interne Kommunikation.....	26
12.1.1	Regelmäßige Besprechungen.....	26
12.1.2	Vertraulichkeit und Datenschutz.....	26
12.2	Externe Kommunikation.....	26
12.2.1	Bundesagentur für Arbeit.....	27
12.2.2	Integrationsportal.....	27
12.2.3	Fach- und Berufsverbände, Branchenkontakte.....	27
12.2.4	Firmenkunden.....	27
12.2.5	Fachkundige Stelle (FKS) / Zertifizierungsstelle.....	27
12.3	Marketing.....	27
12.3.1	Marktrelevanz.....	27
12.3.2	Informations- / Werbematerialien.....	27
13	<b>Dokumentation</b> .....	29
13.1	QM-Dokumentation.....	29
13.1.1	Erstellung und Änderung.....	29
13.1.2	Prüfung und Freigabe.....	29
13.1.3	Änderungsdienst (Verteilung, Information und Austausch).....	29
13.1.4	Kennzeichnung und Archivierung.....	29
13.2	Sonstige Dokumente und Aufzeichnungen.....	29
13.2.1	Identifikation und Rückverfolgbarkeit.....	29
13.2.2	Archivierung.....	29
13.3	EDV-System.....	30
13.3.1	Datenschutz und -sicherheit.....	30
13.3.2	Datensicherung.....	30
13.4	Ausbildungsunterlagen.....	30
13.4.1	Manuskripte und Handouts.....	30
13.4.2	Lehrmittel.....	30
13.4.3	Unterrichtspräsentationen.....	30
14	<b>Fehler</b> .....	31
14.1	Fehlerarten.....	31
14.1.1	Intern auftretende Fehler.....	31
14.1.2	Extern auftretende Fehler.....	31
14.2	Fehleranalyse und -bearbeitung.....	31
14.2.1	Ursachenanalyse und Lösungsansätze.....	31
14.2.2	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.....	31
15	<b>Qualität</b> .....	32
15.1	Auditoren.....	32
15.2	Auditplanung.....	32
15.3	Auditdurchführung.....	32
15.4	Auswertung, Berichterstattung und Maßnahmenverfolgung.....	32