

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

Bernstrasse 103  
Postfach 686  
CH-3052 Zollikofen  
Tel. +41 31 910 35 35  
Fax +41 31 910 35 45  
headoffice@sqs.ch  
www.sqs.ch

# Auditbericht



## Unternehmen

Firma: **BWS Berufswahlschule Bülach**  
Adresse: Hinterbirchstrasse 20  
CH-8180 Bülach  
Tel.-Nr.: +41 44 872 90 70  
Fax-Nr.: +41 44 872 90 71  
Zertifizierter Bereich: Weiterbildung  
Scope-Nr.: 37  
Geschäftskonto: 305477

## Audit

Dienstleistung: **Zertifizierungsaudit**  
Normative Grundlage: eduQua

## Daten

Dokumentenprüfung: 08. Mai 2005      Audit: 11. Mai 2005

## Auditorenteam

1. Auditorin: Regina Schleime

Die leitende Auditorin:

**Inhaltsübersicht**

1. Gesamteindruck
2. Bericht zur Institution
3. Bericht zum Angebot
4. Verbesserungspotenzial

**1. Gesamteindruck** (Reihenfolge ohne Gewichtung)

- Intensive Selbstevaluation unter Einbezug der Mitarbeitenden
- Recht weit gediehenes Managementsystem
- Hohe Kundenorientierung
- Regelmässige Informationsveranstaltungen
- Rege Öffentlichkeitsarbeit



**2. Bericht zur Institution**

Nr.	Dokumente	erfüllt	Hinweise/Empfehlungen
1	Informationen zur Institution	✓	<p>Vorliegende Unterlagen:                      Kurzportrait                      Auszüge Homepage: <a href="http://www.bws-buelach.ch">www.bws-buelach.ch</a>                      Powerpointpräsentation Informationsabend</p> <p><b>Hinweise:</b>                      Das Ziel der Berufswahlschule Bülach (in Folge BWS genannt) ist es, den Wünschen und Neigungen der Lernenden gerecht zu werden und sie speziell auf die Berufswahl vorzubereiten und zu begleiten.                      Die zukünftigen Lernenden können sich umfassend und recht einfach über die Homepage der BWS informieren. Neben den Angeboten sind auch pädagogische Grundsätze und das Leitbild transparent. Die Mitarbeitenden auf allen Stufen sind mit Fotos vorgestellt. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind aktuell in Überarbeitung. Der 4. Entwurf liegt vor. Ziel ist es, diese dann transparent zu machen.</p>

2	Informationen über Angebote	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Broschüren der Angebote Auszüge Homepage: <a href="http://www.bws-buelch.ch">www.bws-buelch.ch</a></p> <p>Empfehlungen: Die Ausschreibungen der Angebote unterliegen keiner einheitlichen Struktur. Je nach Angebot sind die Zielgruppen, Ziele, Inhalte etc. genannt. Bei der nächsten Überarbeitung der Ausschreibungen sollten Aspekte wie minimale und maximale Kursgrösse, Methodenwahl, der in etwa benötigten Zeit fürs Selbststudium und die Angabe einer externen Rekursstelle berücksichtigt werden. Weiter sollten die An- und Abmeldebedingungen ausführlicher erklärt werden.</p>
3	Leitbild der Institution	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Leitbild BWS 1998</p> <p><b>Hinweise:</b> Das vorliegende Leitbild enthält aussagekräftige Thesen, die mit einer Begründung belegt sind. Daneben werden Angaben zum Erfüllen der Thesen gemacht. Diese gleichen internen „Spielregeln“, auch wenn diese einen recht grossen Interpretationsspielraum zulassen. Das Leitbild ist recht ansprechend gestaltet und erscheint auch auf der Homepage. Hervorzuheben sind die ebenfalls transparent gemachten pädagogischen Grundsätze, die in Übereinstimmung mit dem Leitbild sind.</p>
4	Organigramm/ Funktionsdiagramm	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Organigramm BWS Stellenbeschreibungen</p> <p><b>Hinweise:</b> Das Organigramm der BWS ist strikt hierarchisch aufgebaut. Das Erscheinungsbild auf der Homepage zeigt sich freundlich durch die Zuordnung der Fotos der Mitarbeitenden. Die Stellvertretungsfrage untereinander ist Thema in den Stellenbeschreibungen. Diese unterliegen einer sinnvollen Struktur und enthalten neben den Zielen und Aufgaben der Stelleninhabenden auch deren Kompetenzen.</p>

5	Qualitätssicherung und -entwicklung	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Qualitätskonzept Selbstevaluation</p> <p><b>Hinweise:</b> Es zeigt sich ein im Aufbau befindliches Managementsystem. Die Selbstevaluation zeigt auf, dass verschiedenste Instrumente und Hilfsmittel zur Qualitätssicherung und Entwicklung erarbeitet wurden. Nun gilt es sich einen Überblick zu verschaffen. Dies könnte in Form eines Führungscockpits geschehen. Dazu müssten die Kernprozesse im Führungs-, Dienstleistungs-, Ressourcen- und Infrastrukturbereich aufgelistet und wo sinnvoll mit Kennzahlen belegt sein.</p>
			<b>Indikator</b>
	Kundenorientierung		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Befragung der Lernenden</li> <li>• Befragung der Eltern</li> <li>• Befragung der Lernbetriebe</li> <li>• Informationsveranstaltungen</li> <li>•</li> </ul>
	Qualitätssicherung		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussteigerstatistik</li> <li>• Interne Audits</li> <li>• Jährliche Überprüfung der Angebote</li> <li>• Evaluationskonzept erstellt</li> <li>• Pädagogische Grundsätze formuliert</li> </ul>
	Qualitätsentwicklung		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzept: Markt- und Bedarfsanalyse</li> <li>• Unterrichtsbesuche</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>
	Ressourcen		<ul style="list-style-type: none"> <li>• jährliche Qualifikations- und Förderungsgespräche</li> <li>• Anrecht auf Fort- und Weiterbildung</li> <li>• Klare Stellenbeschreibungen</li> <li>• Regelmässige Teamsitzungen</li> <li>• Interne Fort- und Weiterbildung</li> </ul>





6	<b>Anforderungsprofil und Abschlüsse</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen:                  Lebensläufe von 8 Lehrpersonen                  Auflistung Unterrichtspensen der Lehrpersonen</p> <p><b>Hinweise:</b>                  Alle Lehrpersonen, deren Lebensläufe vorliegen bestreiten ein Unterrichtspensum über 150 Stunden pro Jahr. Meist haben sie einen universitären Abschluss. Daneben sind auch Lehrpersonen im Besitz des SVEB I. Bei der Rezertifizierung müssen alle Lehrpersonen mit einem Pensum über 150 Lektionen im Jahr den Nachweis des SVEB I oder analoge Ausbildungen erbringen. Ebenso darf der Nachweis des Coachings der Lehrpersonen mit geringem Unterrichtspensen nicht fehlen.                  Die beiliegenden Anforderungsprofile sind meist aussagekräftig formuliert und zeigen den steigenden Qualitätsanspruch auf.</p>
7	<b>Weiterbildungsaktivitäten</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen:                  Auflistung der Fort- und Weiterbildungsaktivitäten der Lehrpersonen</p> <p><b>Hinweise:</b>                  Hervorzuheben ist, dass bereits 2003 mit der systematischen Erfassung der besuchten Fort- und Weiterbildungsaktivitäten begonnen wurde. Neben den Angaben zum Inhalt finden sich in dieser Liste auch die Dauer und der offizielle Abschluss der Veranstaltung wieder. Es zeigt sich, dass neben Fachlichem auch der methodisch / didaktische Aspekt verfolgt wird.</p>
8	<b>Marktorientierung</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen:                  Konzept zur Markt- und Bedarfsanalyse                  Vereinbarungen                  Zahlenmaterial                  Bei Besuch gesehen: SWOT – Analyse</p> <p><b>Hinweise:</b>                  Es liegt umfassendes Material des Marketings vor. Als Grundlage dient die beim Besuch gesehene SWOT –Analyse. Zu den Aspekten Stärke Schwächen – Chancen Gefahren sind, wo sinnvoll, Massnahmen definiert. Somit ist das Marketing auf die BWS zugeschnitten und ist zukunftsorientiert.</p>

9	<b>Auswahl der Teilnehmenden</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Ablauf des Aufnahmeverfahrens Promotion zur definitiven Aufnahme</p> <p><b>Hinweise:</b> Das Aufnahmeverfahren ist geregelt. Das 9. Schuljahr muss abgeschlossen, der Vorkurs besucht und die Lernenden müssen Minderjährig sein. Da die BWS somit fast allen Lernenden offen steht dient das Verfahren eher der Einstufung der Lernenden. Die definitive Aufnahme erfolgt nach klaren Regeln, die in der Promotionordnung zu finden sind. Diese sind den Lernenden bekannt.</p>
10	<b>Feedbacks für Auszubildende</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Feedbackkonzept</p> <p><b>Hinweise:</b> Das Evaluationsverfahren und das Feedback welches die Lehrpersonen erhalten ist vielschichtig. Einerseits besuchen Personen der Aufsichtskommissionen der Oberstufenschulgemeinde, der Personalchef und die Bezirksschulpflege die BWS. Andererseits besuchen die Schulleitung und die Abteilungsleitung regelmässig die Lehrpersonen. Zudem erhalten die Lehrpersonen Einblick in die Beurteilungen durch die Lernenden. Zudem steht es jeder Lehrperson frei sich individuelle Feedbacks einzuholen.</p>
11	<b>Interne Evaluation: Methodik</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Evaluationskonzept</p> <p><b>Hinweise:</b> Die interne Evaluation hauptsächlich auf die Dienstleistungserbringung. Hierbei sind der nachhaltige Lernerfolg der TN und die Kundenzufriedenheit weitere wichtige Faktoren. Verbesserungspotential zeigt sich in der Einbeziehung aller relevanten Kernprozesse, wie z.B. Führungsprozesse.</p>
12	<b>Interne Evaluation: Ergebnisse und Massnahmen</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Auswertung Jahreskurs Hauswirtschaft</p> <p><b>Hinweise:</b> Die Wege der internen Evaluation sind beschrieben und die abgeleiteten Massnahmen sind adäquat. Verbesserungspotential zeigt sich in der übersichtlichen Darstellung. Das beigelegte Beispiel einer Reklamation zeigt die Haltung der BWS gegenüber den TN auf und damit das ernst nehmen der Voten.</p>

13	<b>Kundenzufriedenheit allgemein</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Fragebogen Lernende</p> <p><b>Hinweise:</b> Für die Erfassung der Zufriedenheit der Lernenden existieren verschiedene Fragebögen, welche je nach Art der Weiterbildung zum Einsatz kommen. Es sollte kritisch hinterfragt werden, ob ein Messinstrument über alle Angebote eine grössere Aussagekraft haben würde. Die Ergebnisse der Umfragen sind grafisch dargestellt und erlauben es sich rasch ein Bild machen zu können. Zudem sind die Ergebnisse über Jahre zusammengefasst. Bravo.</p>
14	<b>Erwachsenenbildnerische Entwicklungsarbeit</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Protokoll Workshop „QM“ Memos</p> <p><b>Hinweise:</b> Neben der internen Fort- und Weiterbildung finden regelmässig Abteilungskonvente statt. Hier werden neben Organisatorischem auch methodisch/didaktische Themen erörtert. Hinzu kommt der Einbezug aller Lehrpersonen in den QM -Aufbau.</p>
15	<b>Controlling und Massnahmen</b>	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Beschreibung des Vorgehens Zahlenmaterial</p> <p><b>Hinweise:</b> Das Controlling wird sorgfältig durchgeführt. Verbesserungspotential zeigt sich in der Darstellung der Vorgehensweise und der Ergebnisse.</p>

## 3. Bericht zum Angebot

Bezeichnung des Angebots:			Hauswirtschaftlicher Jahreskurs
Nr.	Dokumente	erfüllt	Hinweise/Empfehlungen
A1	<b>Informationsmaterialien</b> (Zielgruppen, Lerninhalt Lernziele, Zertifikat/Diplom, Arbeitsweise, Kosten, Rücktrittsbedingungen)	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Broschüren Hauswirtschaftlicher Jahreskurs A und L1/L2 Attestausbildung Hauswirtschaftsmitarbeiterin „Ergänzende Infos“ Homepage: <a href="http://www.bws-buelach.ch">www.bws-buelach.ch</a></p> <p><b>Hinweise:</b> Die zukünftigen Lernenden können sich neben den regelmässig stattfindenden Informationsveranstaltungen auch per Homepage über den hauswirtschaftlichen Jahreskurs informieren. Nicht ganz klar dargestellt ist das Aufnahmeverfahren im Bereich der Niveaueinstufungen. Weiter zeigt sich wie bereits unter Punkt zwei beschrieben Verbesserungspotential in der Transparenz der An- und Abmeldebedingungen. Sollte ein Hinweis auf eine Haftpflichtversicherung der Lernenden erfolgen?</p>
A2	<b>Qualifikation der Ausbildenden</b> (fachliche Abschlüsse und Erfahrung, pädagogische Abschlüsse und Unterrichtserfahrung, Weiterbildung, Zusatzkenntnisse)	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Lebensläufe von 4 Lehrpersonen</p> <p><b>Hinweise:</b> Alle Lehrpersonen weisen eine langjährige Unterrichtserfahrung aus. Zudem ist die fachliche Kompetenz nachgewiesen. Eine der Lehrpersonen ist im Besitz des SVEB I – Zertifikates. Somit ist zurzeit die Vorgabe, dass 10% aller Lehrpersonen mit einem Pensum über 150 Lektionen im Jahr über den SVEB I verfügen, vollumfänglich erfüllt. Bei der Rezertifizierung müssen alle Lehrpersonen mit diesem Pensum über den SVEB I oder analoge Ausbildungen verfügen. Dazu muss der Nachweis erbracht werden, wie das Coaching der Lehrpersonen mit kleineren Pensum stattfindet.</p>
A3	<b>Marktorientierung</b> Zielgruppen Lerninhalt Lernziele Zertifikat/Diplom Arbeitsweise Kosten Rücktrittsbedingungen	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Übersicht Sprachteste 2001 -2004 Beschreibung des Vorgehens</p> <p><b>Hinweise:</b> Neben den gesetzlichen Vorgaben, die Einflüsse auf das Bildungssystem haben, werden vergleichbare Anbieter beobachtet. Das Marketing scheint auf die BWS zugeschnitten zu sein. Es kommen auch gesellschaftliche Aspekte wie z.B. die Zunahme von Lernenden mit geringerem Niveau, zum Tragen.</p>





4	Auswahl der Teilnehmenden	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Vgl. Punkt 9 Informationsveranstaltung</p> <p><b>Hinweise:</b> Hervorzuheben sind die regelmässig stattfindenden Informationsveranstaltungen. Hier wird auch auf das Aufnahmeverfahren mit den Niveaueinteilungen verwiesen.</p>
A5	Definition der Lernziele	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Lehrplan 04 Gesetzliche Grundlagen hauswirtschaftliche Fortbildung 1986 und 1997</p> <p><b>Hinweise:</b> Der vorliegende Lehrplan enthält eine Auflistung der Unterrichtsthemen und deren Inhalte. Die Inhalte unterliegen einer Gewichtung. Verbesserungspotential zeigt sich in der Formulierung der Richtziele, der durchzuführenden Lernerfolgskontrollen und der geplanten Zeiteinheit zu den jeweiligen Themen. Die vom Kt. ZH herausgegebenen Richtziele sind so formuliert, dass sie das wiedergeben, was die TN in den einzelnen Bereichen gelernt haben.</p>
A6	Definition der Lerninhalte	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Beschreibung des Vorgehens Beispiele Inhaltsaufstellungen Hauswirtschaft Stoffverteilungsplan</p> <p><b>Hinweise:</b> Scheinbar kann jede Lehrperson die Unterrichtsplanung individuell gestalten. Als Grundlage dient der Stoffverteilungsplan. Es sollte überdacht werden, ob alle Dokumente die nach aussen gehen ein einheitliches Erscheinungsbild haben sollten.</p>
A7	Definition der (Lern-) Methoden	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Unterrichtsformen Projektwoche „Frau“</p> <p><b>Hinweise:</b> Hervorzuheben ist, dass bereits ein Methodenpool angelegt worden ist. Hier finden sich neben den Zielen der einzelnen Methoden auch das benötigte Material wieder.</p>

A8	Selbstlernaktivitäten	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Beschreibung des Vorgehens Beispiele Aufgabenstellung</p> <p><b>Hinweise:</b> Neben speziellen Arbeitsaufträgen, z.B. Projektwoche Frau, zur individuellen Vertiefungsarbeit sind die praktischen Unterrichtssequenzen hauptsächliche Selbstlernaktivitäten der TN.</p>
A9	Lerntransfer	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Beschreibung des Vorgehens Nachweisdokumente</p> <p><b>Hinweise:</b> Neben verschiedenen Ausstellungen sind die Praktika als besonders wertvoll für den Lerntransfer anzusehen.</p>
A10	Lernerfolgskontrollen	✓	<p>Vorliegende Unterlagen: Summative Prüfungen</p> <p><b>Hinweise:</b> Die beigelegten summativen Prüfungen erscheinen anspruchsvoll und beinhalten den gesamten Jahreslernstoff. Daneben werden formative Lernerfolgskontrollen durchgeführt. Im Modebereich und beim Kochen werden praktische Prüfungen durchgeführt. Die Kriterien der Benotung sind den Lernenden bekannt.</p>

#### 4. Verbesserungspotenzial (Reihenfolge ohne Gewichtung)

- Übersicht erstellen über Hilfsmittel und Instrumente
- Führungscockpit anlegen
- Nachweis SVEB I oder analoge Ausbildungen erbringen

Zollikofen, 13. Mai 2005 SCR/ZAU

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

Bernstrasse 103  
Postfach 686  
CH-3052 Zollikofen  
Tel. +41 31 910 35 35  
Fax +41 31 910 35 45  
headoffice@sqs.ch  
www.sqs.ch

BWS Berufswahlschule Bülach  
Herr Walter Fehr  
Hinterbirchstrasse 20  
CH-8180 Bülach

Geschäftskonto: 305477

Zollikofen, 13. Mai 2005 SCR/ZAU



**Zertifizierung eduQua**

Sehr geehrter Herr Fehr

Die Prüfung der von Ihnen eingereichten Dokumentation ist abgeschlossen. Sie hat ergeben, dass Ihre Institution die Forderungen nach eduQua erfüllt. Als Beilage erhalten Sie den Auditbericht.

Die SQS-Sachverständigenkommission hat den Antrag des Auditors zur Zertifikatserteilung genehmigt. Die Zertifikate erhalten Sie mit separater Post.

Die Bemerkungen und Hinweise sollen Ihnen Anhaltspunkte liefern, wo Verbesserungspotenzial vorhanden ist.

Wir danken für das Vertrauen und stehen Ihnen für Auskünfte gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

 

Regina Schleime  
Leitende Auditorin

Ursula Zahner  
Kundendienst

Beilage: - Auditbericht