

ANBIETER VON KURSEN FÜR ERWACHSENE ZUWANDERER SELBSTBEWERTUNGSHANDBUCH

Adaption
des *Self-Assessment Handbook* von Equals
durch **Richard Rossner**

Language Policy Unit / Sprachenpolitik
DG II – Bildungsabteilung
Europarat
www.coe.int/lang-migrants

2014 (2. Ausgabe)

1. Ausgabe: 2012

Französische Fassung:
Guide de l'auto-évaluation à l'usage des prestataires de formations en langue pour migrants adultes

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	3
Was ist eine institutionelle Selbstbewertung?	3
II. Richtlinien für die Selbstbewertung	4
Einführung in die Selbstbewertung - Vorschlag für einen Ansatz	4
Die Checkliste - Vorschlag für das Verfahren	5
Aktionsplan	6
III. CHECKLISTE FÜR DIE SELBSTBEWERTUNG	7
1. Der sprachliche Lernbedarf der erwachsenen Zuwanderer und die gewünschten Ergebnisse der angebotenen Kurse	7
2. Planung von Unterricht und Lernen	9
3. Unterrichtsressourcen und -räume	11
4. Unterricht/Lernunterstützung	13
5. Bewertung von Fortschritten und Leistungen	15
6. Interne Qualitätssicherung	19
7. Weitere Dienstleistungen für die Kursteilnehmer	21
8. Qualifikation, Erfahrung, Ausbildung und Führung von Mitarbeitern	23
9. Interne Kommunikation	27
10. Informationen	28
Anhang – Glossar der Fachbegriffe	30

I. Einleitung

Dieses *Selbstbewertungshandbuch* soll Anbietern von Sprachkursen und anderen Kursen für erwachsene Zuwanderer helfen, die Qualität aller Aspekte ihrer Arbeit zu prüfen. Ursprünglich wurde es von einer Checkliste von Eaquls¹ im Hinblick auf ein internationales Akkreditierungssystem für einen allgemeinen Fremdsprachenunterricht abgeleitet. Aus diesem Grund kann es auch für nationale Behörden, die die Bereitstellung von Kursen für erwachsene Zuwanderer überwachen, als Referenzdokument von Interesse sein, wenn sie Kursangebote einrichten, Qualitätsrichtlinien überarbeiten, eine Qualitätskontrolle durchführen oder Richtlinien für die **Qualitätssicherung** für Anbieter erarbeiten.

Das Handbuch soll Institutionen und Behörden bei der Beantwortung der folgenden Fragen unterstützen:

- Welchen Wert hat die institutionelle Selbstbewertung, was beinhaltet sie.
- Wie wird der Bewertungsprozess am besten durchgeführt
- Gibt es laut Ihrer gemeinsamen Bewertung der Angebote anhand der Kriterien und Indikatoren des Handbuchs Angebotsbereiche, die verbessert werden müssen? Wenn ja, um welche Bereiche handelt es sich und welche Verbesserungen sind erforderlich?
- Welche Bereiche können als Exzellenzbereiche hervorgehoben werden?
- Wie kann die institutionelle **Selbstbewertung** für die Planung von Aus- und Fortbildung eingesetzt werden. Welchen Beitrag leistet sie zur allgemeinen Verbesserung Ihrer Institution zum Nutzen der Zuwanderer und nationalen Interessengruppen beitragen?

Das Handbuch enthält folgende Elemente:

- Checkliste für die Selbstbewertung
- Vorschläge für Selbstbewertungsaktivitäten
- Anhang mit Glossar der Fachbegriffe

Allgemeiner Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch auf die explizite Nennung beider Geschlechter verzichtet. Unter den Personen und Funktionsbezeichnungen sind immer beide Geschlechter zu verstehen.

Was ist eine institutionelle Selbstbewertung?

Informell findet jederzeit eine Evaluation einer Institution statt, z.B. wenn sich eine Aushilfslehrkraft für eine Stelle bewirbt, wenn die Leitung überlegt, wie man das Kursangebot ausbauen könnte, sowie vor einer Inspektion oder einem Audit durch eine externe Stelle (z.B. Prüfstelle). Die Selbstbewertung besteht aus einer Reihe von Aktivitäten, die es Leitung und Mitarbeitenden ermöglichen, die Qualität und Effektivität der Verfahren und Leistungen ihrer Institution zu überprüfen. Sie ist eine vollständige oder teilweise Überprüfung anhand konkreter Kriterien. So kann sich Selbstbewertung auch auf einen spezifischen, ausgewählten Bereich konzentrieren, z. B. den Unterricht oder die Beuteilungspraxis.

Neben dem allgemeinen Ziel, das Bewusstsein für die Qualität in der Institution zu schärfen und systematisch nach Möglichkeiten für Verbesserungen zu suchen, verfolgt die Selbstbewertung insbesondere die folgenden Ziele:

- Sie soll es Lehrkräften und Leitern ermöglichen, ihre Arbeit zu reflektieren und zur Überlegung anregen, wie die Kursteilnehmer, diese Arbeit wahrnehmen.
- Sie soll überprüfen, ob die Institution tatsächlich die Bedürfnisse ihrer wichtigsten Klienten erfüllt, i.e.

¹ Eaquls (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services) ist ein internationaler Verband hochrangiger Anbieter von Sprachkursen und damit verbundenen Diensten mit einem eigenen Akkreditierungssystem. Für weitere Informationen sehen Sie bitte www.eaquals.org. Das verbandseigene Selbstbewertungshandbuch wurde von einem Team von Eaquls-Experten unter Leitung der ehemaligen Vorsitzenden Ludka Kotarska auf der Grundlage der Arbeit erstellt, die zuvor von Hilary Maxwell-Hyslop geleistet wurde. Es hat zum Ziel, den Institutionen die Vorbereitung von Inspektionen oder erneuten Inspektionen durch Eaquls zu erleichtern.

der erwachsenen Zuwanderer, die an den von ihr bereitgestellten Kursen teilnehmen und die eine schutzbedürftige Gruppe mit spezifischen und vielfältigen Anforderungen darstellen. Dies verlangt die Einbeziehung eines repräsentativen Querschnitts an Lernenden in Teilen des Prozesses im Rahmen von Zielgruppentreffen, kurzen Interviews, Checklisten, etc..

- Sie soll ausserdem prüfen, ob die Institution ihre Pflichten gegenüber anderen [Interessengruppen](#), wie z. B. Leistungsträgern und der nationalen oder kommunalen Regierung, erfüllt. Vertreter dieser Stellen sollten um Unterstützung und Teilnahme an bestimmten Treffen und/oder um ein Feedback gebeten werden.
- Sie soll Mitarbeiter in verbesserungsbedürftigen Bereichen konsultieren und ihnen ermöglichen, sich in den Entwicklungsprozess einzubringen. In Folge kann das Personal eine größere Verantwortung und ein stärkeres Engagement zeigen.
- Erstellen eines Aktionsplans, der zur internen Entwicklung der Institution und ihrer Ausbildungsprogramme für das Personal beiträgt.
- Herbeiführen eines internen Dialogs über die Qualität der Sprachenvermittlung im Kontext eines kontinuierlichen Verbesserungs- und Entwicklungsprozesses.

Bevor man die Entscheidung trifft, Mitarbeiter in ein Selbstbewertungsprojekt einzubeziehen, sollte man das gesamte vorliegende Dokument lesen, um zu erfahren, wie man am besten den Selbstbewertungsprozess durchführt, um die Institution in ihrem Kontext zu unterstützen, die Bedürfnisse ihrer Kursteilnehmer zu verbessern und die Einbeziehung ihrer Mitarbeiter zu stärken. Ein [Glossar](#) mit Fachbegriffen, die im Handbuch verwendet werden, befindet sich im Anhang und kann bei Bedarf konsultiert werden.

II. Richtlinien für die Selbstbewertung

Die Checkliste für die Selbstbewertung fordert die Anbieter auf, von Zeit zu Zeit (z. B. einmal im Jahr) die von ihnen angebotenen Sprachkurse für erwachsene Zuwanderer einer internen Überprüfung zu unterziehen. Sie können die Checkliste Ihren Kollegen als Aufklärungsübung vorlegen oder Sie können Untergruppen von Mitarbeitern auffordern, ausgewählte Bereiche in Teamarbeit zu diskutieren und die Checkliste durchzuführen. Die Checkliste deckt folgende Bereiche ab:

1. Der sprachliche Lernbedarf der erwachsenen Zuwanderer und die gewünschten Ergebnisse der angebotenen Kurse
2. Planung von Sprachunterricht und -erwerb
3. [Unterrichtsressourcen](#) und -räume
4. Unterricht und Lernunterstützung
5. [Bewertung](#) der Fortschritte und Leistungen der Kursteilnehmer
6. Interne Qualitätssicherung
7. Weitere Dienstleistungen für die Kursteilnehmer
8. Qualifikation, Erfahrung und Ausbildung der Mitarbeiter
9. Interne Kommunikation
10. Informationen

Die Checkliste ist recht umfangreich und deckt relativ detailliert alle oben genannten Bereiche ab. Es ist jedoch ggf. nicht erforderlich, alle Bereiche einer Selbstbewertung zu unterziehen, und einige Fragen sind vielleicht nicht anwendbar. In diesem Fall kann die Checkliste immer noch ein nützliches Dokument für Leiter und Mitarbeiter sein, um zu entscheiden, worauf sie sich an einem bestimmten Zeitpunkt konzentrieren möchten.

Einführung in die Selbstbewertung - Vorschlag für einen Ansatz

Bevor man die Selbstbewertung beginnt und den Mitarbeitern die Checkliste präsentiert, ist es unerlässlich, sich mit deren Inhalten vertraut zu machen. Gleichmaßen wichtig ist es, dass jeder den Nutzen dieser Übung als Methode zur Prüfung und Verbesserung der Qualität als Team versteht. Ein guter Ausgangspunkt ist eine Diskussion dieser Vorteile sowie aller Bedenken, die Einzelne im Team vielleicht haben. Es ist vielleicht nicht möglich, alle gleichzeitig zu versammeln, aber es ist wichtig, die Mitarbeiter als ganze Gruppe oder in kleineren Gruppen anzusprechen, um den Zweck und die

Organisation der Selbstbewertungsübung zu erläutern und auf die Bedeutung des Beitrags der einzelnen Lehrkräfte in den verschiedenen Phasen der Selbstbewertung hinzuweisen. Wenn man sich nicht mit allen treffen kann, sollten alle schriftlich über den Prozess informiert werden. Erhält in dieser Phase nur eine ausgewählte Gruppe diese Informationen, wird es zu einem späteren Zeitpunkt schwierig sein, alle miteinzubeziehen.

Die Checkliste - Vorschlag für das Verfahren

- Es gibt 10 Hauptkategorien und unter jeder Überschrift gibt es Aussagen zu bestimmten Punkten.
- Während der Selbstbewertung werden die Mitarbeiter aufgefordert, anhand einer Skala von 0-3, wobei 3 für „in diesem Bereich ist momentan keine weitere Arbeit erforderlich“ steht, zu benoten, inwieweit die vorgegebenen Kriterien durch die Institution erfüllt werden. Anschließend sollen sie Belege nennen, die die Benotung untermauern, und, im Fall einer Benotung schlechter als 3, welche Maßnahme im Hinblick auf das festgestellte Problem ergriffen werden kann oder sollte. Wenn also die Benotung in der dritten Spalte 3 lautet, geben Sie bitte in Spalte 4 Gründe für die Benotung ein, z. B.
- für „*Es gibt einen Bildungsplan, der auf den GER verweist*“ oder „*Es gibt Lehrpläne für jede Stufe*“ wären Belege für bestehende eindeutige und nützliche Bildungs- und Unterrichtspläne;
- für „*Die Lehrmethoden und der Lehransatz korrespondieren mit jenen, die in den Veröffentlichungen der Institution beschrieben sind*“ oder „*Die Lehrkräfte versuchen, die im Unterrichtsplan genannten Lernziele an die Bedürfnisse der Kursteilnehmer anzupassen*“ könnte es sowohl schriftliche Belege, u.a. Unterrichtspläne, als auch prozessbasierte Belege geben, z. B. Notizen zu Beobachtungen während der Unterrichtsstunde, Interviews mit Lehrkräften oder Zielgruppentreffen mit Kursteilnehmern, um zu prüfen, ob sie die Lernziele kennen, und ob sie bestätigen, dass die Lehrmethoden denen in den Veröffentlichungen entsprechen.
- Wenn andererseits die Benotung bei einem Punkt (oder für bestimmte Aspekte, auf den er sich bezieht) **0** oder **1** oder **selbst 2 lautet**, sollten Ideen in Spalte 5 eingetragen werden, welche *Maßnahme zu ergreifen ist*, z. B. Dokumente verfassen oder verbessern, bestimmte neue Verfahren, wie z. B. Klassenbeobachtung, einführen, oder Lehrkräftefortbildung, um das Bewusstsein für die spezifischen Anforderungen der erwachsenen Zuwanderer zu schärfen, und Methoden entwickeln, „Kann“-Beschreibungen in das Unterrichten, Lernen und den Bewertungsprozess zu integrieren.
- Ist in einigen Fällen ein Punkt nicht anwendbar, sollte er mit NA versehen werden. So befasst sich z. B. 4.16 mit „Hausaufgaben“ für die Kursteilnehmer. Bestimmte Institutionen fordern von den Lehrkräften nicht, Hausaufgaben zu stellen. Ist dies der Fall, sollte erklärt werden, warum Hausaufgaben nicht Teil des Programmes sind. Dies kann wiederum zu einer Diskussion über eine Änderung in diesem Bereich führen (z. B. welche Art von Hausaufgabe sind sinnvoll? Wie häufig sollte man Hausaufgaben stellen?).

Die Checkliste kann am Ende des Mitarbeitertreffens ausgehändigt werden, bei dem die geplante interne Selbstbewertung vorgestellt und erläutert wird. Wie oben erwähnt, wird nicht erwartet, alle Mitarbeiter in die Beurteilung aller Bereiche einzubeziehen. Wenn Gruppen von Mitarbeitern sich regelmäßig treffen können, könnten sie die relevanten Abschnitte der Checkliste während des Treffens ausfüllen. Ansonsten kann man die Mitarbeiter bitten, die Checkliste bis zu einer bestimmten Frist auszufüllen und der zuständigen Person auszuhändigen. Eine elektronische Version der Checkliste ist vorhanden und kann entsprechend ausgefüllt werden.

Nachdem die Checkliste oder ein Abschnitt derselben abgeschlossen ist, muss man diese/n analysieren, um:

- einen Eindruck zu erhalten, wie die Mitarbeiter die Institution sehen, und wie sehr sie der Meinung sind, dass die spezifischen Bedürfnisse der erwachsenen Zuwanderer erfüllt werden;
- alle Probleme zu notieren, die eingehender untersucht werden müssen, z. B. wenn die meisten Lehrkräfte erklären, sie beziehen sich bei der Kursplanung nicht auf den Lehrplan, muss man den Grund hierfür ermitteln;
- Vorschläge zu sammeln, um auf diese zu reagieren;
- den Mitarbeitern ein Feedback zu geben;

- die Arbeit an einem Aktionsplan zu beginnen.

Das Feedback an die Mitarbeiter kann wie folgt gestaltet werden:

- Man kann jeden Abschnitt zusammenfassen und angeben, ob die von den Mitarbeitern eingehenden Benotungen vorwiegend hoch oder niedrig waren.
- Man kann die Abschnitte auswählen, bei denen es einen allgemeinen Konsens gab.
- Man kann einige „starke“ und „schwache“ Punkte hervorheben, die von mehr als einer Person genannt wurden.
- Man kann einige nützliche Vorschläge nennen, die von mehr als einer Person unterbreitet wurden.

Dies kann mündlich bei einem Treffen getan werden. Es sollte Zeit für Fragen und für eine Diskussion der von den Mitarbeitern aufgeworfenen interessanten Punkte gegeben werden. Die Mitarbeiter können die Ergebnisse diskutieren und man sollte ihnen sagen, dass alle ihre Vorschläge notiert werden.

Aktionsplan

Die Ergebnisse der institutionellen Selbstbewertung können für die interne Entwicklung und für die Planung von Verbesserungen genutzt werden.

Wahrscheinlich gibt es mehrere Verbesserungsvorschläge seitens der Mitarbeiter. Diese können als Grundlage für einen Aktionsplan dienen, der sich auf die Bereiche konzentrieren könnte, die nach Meinung der Leiter am wichtigsten sind. Diese Arbeit kann das Bewusstsein weiter schärfen und eine nützliche Teamgeistübung sein, und je mehr Mitarbeiter einbezogen werden, desto besser. Man kann die Gruppen für eine spätere Diskussion mit der Institutionsleitung um Vorschläge für einen Bereich bitten, der für sie von Relevanz ist.

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

III. CHECKLISTE FÜR DIE SELBSTBEWERTUNG

1	Der sprachliche Lernbedarf der erwachsenen Zuwanderer und die gewünschten Ergebnisse der angebotenen Kurse:				
	Dieser Abschnitt fordert die Anbieter auf, darüber nachzudenken, wie gut die Mitarbeiter den Hintergrund für die Kurse und die tatsächlichen Erfordernisse der Teilnehmer kennen.				
	Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann	
1.1.	Leiter, Koordinatoren und Mitarbeiter kennen die wichtigsten Interessengruppen der Kursangebote (z. B. Kursteilnehmer und deren Hintergrund, ein staatlicher Leistungsträger, etc.).				
1.2.	Es stehen schriftliche Richtlinien der nationalen oder kommunalen Regierung oder anderer Stellen, die die Kursangebote finanzieren, zur Verfügung. Diese Richtlinien werden befolgt.				
1.3.	Es gibt ein eindeutiges System, um den sprachlichen Lernbedarfs einzelner Kursbewerber festzustellen (z. B. die Anforderung, die Sprache der Gastgemeinschaft zu lernen, um Zugang zu Wohnraum, Gesundheitsdiensten und anderen Diensten zu erhalten, oder um eine Beschäftigung zu suchen usw).				
1.4.	Die Bedarfsermittlungsverfahren berücksichtigen den Alphabetisierungsgrad der Teilnehmer in ihrer eigenen Sprache und ihre Kenntnisse über das Alphabet/die Schrift der zu erlernenden Sprache.				
1.5.	Es gibt effektive Verfahren für die Beurteilung der Sprachkenntnisse der einzelnen Kursteilnehmer vor Beginn ihrer Kurse.				
1.6.	Es gibt ein Verfahren zur Beurteilung und Berücksichtigung der plurilingualen Kompetenzen der einzelnen Kursteilnehmer (Kenntnisse anderer Sprachen, u.a. ihrer Muttersprache).				
1.7.	Es werden zuverlässige und effektive Verfahren eingesetzt, um die Kursteilnehmer gemäß ihres individuellen Anforderungsprofils in Gruppen einzuteilen.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	--------------------------------	--	---	--	---

1.8.	Die mündliche Ausdrucksfähigkeit, das Leseverständnis und das Lesen und Schreiben in der zu erlernenden Sprache werden ebenfalls bewertet.				
1.9.	Es gibt ein Verfahren für den Umgang mit Teilnehmern, die einer Gruppe zugeteilt wurden, die nach ihrer oder der Meinung ihrer Lehrkräfte für sie ungeeignet ist.				
1.10.	Die besonderen Anforderungen der Kursteilnehmer und die Kenntnisse der zu erlernenden Sprache vor Beginn des Kurses werden in individuellen Datensätzen protokolliert.				
1.11.	Schritte werden ergriffen, um die Anforderungen der Kursteilnehmer bei der Vorbereitung und Anpassung der Unterrichtspläne für die Kurse zu berücksichtigen.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

2 Planung von Unterricht und Lernen:				
In diesem Abschnitt sollen die Leiter und Lehrkräfte darüber reflektieren, wie die allgemeine und detaillierte Planung der Kurse durchgeführt wird.				
	Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A	LEHR- & UNTERRICHTSPLAN			
2.1.	Es gibt einen Lehrplan , der ,die Bildungsphilosophie und die allgemeinen Ziele der Sprachkurse sowie den eingesetzten Lehr- und Lernansatz klar darlegt.			
2.2.	Die Philosophie und Ziele des Lehrplans entsprechen dem Ziel, den interkulturellen Dialog zu fördern und plurilinguale und plurikulturelle Kompetenzen zu entwickeln.			
2.3.	Es gibt ein System mit Stufen oder Profilen von Sprachkompetenzen, die sich auf den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) beziehen.			
2.4.	Es stehen allgemeine Deskriptoren zur Verfügung, die die einzelnen Stufen der Sprachfähigkeiten benennen, z. B. in Form von „Kann“-Beschreibungen.			
2.5.	Diese Stufen und Deskriptoren werden von den Mitarbeitern eingesetzt und den Kursteilnehmern mitgeteilt.			
2.6.	Es gibt Unterrichts- oder Kurspläne für jede Stufe, die mit den Anforderungen der Kursteilnehmer verbunden sind, und die zusammenfassen, was wahrscheinlich im Verlauf des betreffenden Kurses behandelt wird.			
2.7.	Die Unterrichtspläne nennen die Kursinhalte und die für die Lehrkräfte und die Kursteilnehmer angestrebten Lernergebnisse .			
2.8.	Die Unterrichtspläne sind flexibel genug, um den Lehrkräften eine Anpassung der Kurse an die spezifischen Anforderungen der Lernenden zu ermöglichen.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	--------------------------------	--	---	--	---

B	PLÄNE UND AUFZEICHNUNGEN DER LEHRKRÄFTE			
2.9.	Die Unterrichtspläne, Arbeitsprogramme oder anderen Pläne der Lehrkräfte beziehen sich klar auf die Ziele und die Inhalte der Kurse.			
2.10.	Es gibt ein Verfahren zur Überprüfung und Aktualisierung der Unterrichtspläne und anderen Dokumente, die mit diesen verbunden sind.			
2.11.	Die Lehrkräfte können die Lernziele der Unterrichtspläne an die Anforderungen der erwachsenen Zuwanderer in ihren Gruppen anpassen.			
2.12.	Die Lehrkräfte stellen die spezifischen Lernziele des Kurses, auf die sie sich beziehen, auf eine Weise vor, die den Kursteilnehmern ermöglicht, sie vollständig zu verstehen.			
2.13.	Die Lehrkräfte führen Unterlagen über die Arbeit, die in jeder Stunde geleistet wurde.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

3		Unterrichtsressourcen und -räume:			
		Dies sind die Räume, Materialien und Ausrüstungen, die von den Kursteilnehmern und den Lehrkräften im Verlauf der Sprachkurse benutzt werden oder die diesen zur Verfügung stehen.			
		Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A		RÄUME FÜR UNTERRICHT UND LERNEN			
3.1.		Die Räume für das Lernen eignen sich für die angebotenen Kurse und für die Anforderungen der Kursteilnehmer.			
3.2.		Die Veröffentlichungen der Institution geben ein korrektes Bild der Räume für das Unterrichten, Lernen und selbständige Arbeiten wieder.			
3.3.		Alle Klassenräume können problemlos die angegebene maximale Anzahl an Kursteilnehmern aufnehmen.			
3.4.		Alle Klassenräume sind entsprechend eingerichtet und mit den erforderlichen audiovisuellen Geräten ausgestattet.			
3.5.		Einrichtung/Gestaltung der Klassenräume eignen sich für: <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitäten der gesamten Klasse • Gruppenarbeit • Arbeiten in Zweiergruppen 			
3.6.		Die anderen Lernbereiche, Ressourcenzentren und Büros eignen sich für den jeweiligen Zweck, i.e. sie sind ruhig, mit Computern ausgestattet, etc.			
3.7.		Es gibt ausreichend große Gemeinschaftsräume für Mitarbeiter und Kursteilnehmer.			
3.8.		Den Mitarbeitern und Kursteilnehmern werden klar verständliche Notfallpläne bekannt gegeben.			
3.9.		Es wurden Maßnahmen ergriffen, um Mitarbeitern und Kursteilnehmern mit besonderen Anforderungen und Behinderungen gerecht zu werden.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
B	LEHRMATERIALIEN UND AUSSTATTUNG				
3.10.	Die Ausstattung ist für die Anzahl der Lehrkräfte und Kursteilnehmer ausreichend.				
3.11.	Das Lehr-/Lernumfeld und die Ausstattung werden regelmäßig gewartet.				
3.12.	Bei Bedarf wird eine Schulung angeboten, wie man die verfügbaren Ressourcen benutzt, z. B. Computer, Internet.				
3.13.	Alle Lehrkräfte benutzen regelmäßig die verfügbaren Ressourcen und Lehrmaterialien für ihren Unterricht.				
3.14.	Die Kursteilnehmer erhalten eine angemessene Einführung in die verfügbaren Lernressourcen und wissen, wie man diese benutzt.				
3.15.	Die Nutzung der Räumlichkeiten und Ressourcen wird überwacht.				
3.16.	Wenn Schulbücher verwendet werden, sind diese für die Anforderungen und die Stufe der Kursteilnehmer geeignet und kulturell angemessen.				
3.17.	Wenn (auch) hausinterne Materialien benutzt werden, eignen sich deren Inhalte und Qualität für die Anforderungen und das Lernniveau der Kursteilnehmer.				
3.18.	Wenn den Lernenden Bücher und andere Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, sind einige davon in Sprachen, die den Kursteilnehmern bekannt sind, i.e. nicht nur in der Zielsprache.				
3.19.	Die Ressourcen, seien diese digital gespeichert oder in Papierform, sind so organisiert und katalogisiert, dass sie für Lehrkräfte und Kursteilnehmer leicht zugänglich sind.				
3.20.	Die Ressourcen für den Unterricht und das Lernen sind auf dem neusten Stand und werden regelmäßig überprüft. Artikel, die nicht mehr sinnvoll sind, werden entfernt und neue hinzugefügt.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

4	Unterricht/Lernunterstützung:			
	Der Unterricht schließt viele verschiedene Aktivitäten ein, die zum Ziel haben, die Kursteilnehmer beim Lernen zu unterstützen. Diese beziehen sich auf den verfolgten Ansatz und die angewandte Methode und hängen von der pädagogischen Kompetenz der betreffenden Lehrkräfte ab. Dies ist ein wichtiger Bereich für die Selbstbewertung und die Reflexion.			
	Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A	UNTERRICHTSMETHODEN UND INHALTE			
4.1.	Die eingesetzten Lehrmethoden sind mit den Zielen und Inhalten in den Unterrichtsplänen der Institution vereinbar.			
4.2.	Es gibt für Lehrkräfte und Kursteilnehmer klare Richtlinien über Methodologie und Lehransätze.			
4.3.	Die eingesetzten Lehrmethoden sind geeignet für: <ul style="list-style-type: none"> • den kulturellen und Bildungshintergrund der Kursteilnehmer geeignet; • die Sprachkenntnisse und das Profil der Klasse • die Anforderungen des Einzelnen und der Gruppen 			
4.4.	Die eingesetzten Lehrmethoden und Ansätze entsprechen jenen, die in den Informationen und im Lehrplan der Institution beschrieben sind.			
4.5.	Den Kursteilnehmern werden in jeder Stunde klare Lernziele mitgeteilt.			
4.6.	Es wird in gewissem Umfang im Verlauf des Unterrichts Bezug genommen auf „Kann-Beschreibungen“, die auf jenen des GER oder des Europäischen Sprachenportfolios basieren.			
4.7.	Die Inhalte (Themenbereiche, Kommunikationskompetenzen, Grammatik, Vokabular, etc.) jeder Stunde sind für die Kursteilnehmer und deren sprachlichen Lernanforderungen relevant.			
4.8.	Die Lehrkräfte versuchen, ihre Unterrichtsstunden an das spezifische Profil und die Anforderungen der Kursteilnehmer anzupassen.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
4.9.	Den Kursteilnehmern wird der Aufbau jeder Stunde und der Zweck der Unterrichtsaktivitäten erklärt, und sie haben dies verstanden.				
B	KOMPETENZ DER LEHRKRÄFTE				
4.10.	Der Einsatz der Zielsprache durch die Lehrkräfte ist angemessen und korrekt.				
4.11.	Die Lehrkräfte kennen die Unterschiede zwischen den Kursteilnehmern und wissen wie sich diese auf ihr Lernen auswirken können, z. B. sozialer, kultureller und Bildungshintergrund, Grad der Alphabetisierung und Lernstil.				
4.12.	Die Lehrkräfte zeigen in ihrem Unterricht einen hohen Grad an sprachlichem und kulturellem Bewusstsein.				
4.13.	Die Lehrkräfte nehmen Rücksicht auf die Lernenden und geben ihnen Raum, ihre Kompetenz in anderen Sprachen anzuwenden, z. B. indem sie sie auffordern, verschiedene Möglichkeiten zu reflektieren, ähnliche Konzepte in verschiedenen Sprachen auszudrücken.				
4.14.	Die Lehrkräfte setzen eine Vielzahl von Techniken ein und teilen die Teilnehmer in verschiedene Arbeitsgruppen oder Zweiergruppen ein, wenn dies geeignet ist, und ändern effizient die Aktivitäten.				
4.15.	Die Lehrkräfte zeigen die Fähigkeit:				
4.15.1	Modelle und Beispiele in der Zielsprache gut zu präsentieren und klare Informationen über die Sprache und Kultur zu vermitteln, wenn dies notwendig ist;				
4.15.2	nützliche Sprach- und Kommunikationsübungen zu organisieren und einzuleiten;				
4.15.3	die Arbeit der Kursteilnehmer anzuleiten;				
4.15.4	einzelne Lernende zu unterstützen;				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

4.15.5	die Anforderungen der Gruppe und einzelner Personen in ausgewogener Weise zu behandeln.				
4.16.	Es werden regelmäßig Hausaufgaben gestellt und überprüft.				
4.17.	Die Lehrkräfte berücksichtigen die Interessen und Bedürfnisse einzelner Kursteilnehmer.				
4.18.	Es besteht ein freundliches und vertrauensvolles Verhältnis zwischen den Kursteilnehmern und den Lehrkräften.				
4.19.	Alle Lernenden nehmen aktiv am Unterricht teil.				
4.20.	Im Kursverlauf zeigen Verbesserungen in der Kommunikationskompetenz der Kursteilnehmer, dass sie Fortschritte machen.				

5	Bewertung von Fortschritten und Leistungen:			
	Dies ist ebenfalls ein wichtiger Bereich des Kursangebots. Er schließt die Überwachung und Bewertung der Fortschritte der Kursteilnehmer im Verlauf des Kurses sowie die Bewertung ihrer erzielten Leistungen am Ende des Kurses ein (oder Abschnitt eines Kurses). Die Lehrkräfte und die akademischen Leiter sind in den Prozess eingebunden.			
	Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A	IM VERLAUF DES KURSES			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

5.1.	Es gibt klar verständliche Systeme für die Beratung von Kursteilnehmern im Hinblick auf ihren Spracherwerb.				
5.2.	Die Fortschritte der Kursteilnehmer werden im Verlauf des Kurses dokumentiert und regelmäßig bewertet.				
5.3.	Die Kursteilnehmer dokumentieren selbst ihre eigenen Fortschritte.				
5.4.	Die Kursteilnehmer verwenden ein Sprachenportfolio , wie dasjenige, das vom Europarat speziell für erwachsene Zuwanderer erstellt wurde ² , um regelmäßig im Rahmen einer Selbstbewertung ihre eigenen Fortschritte zu überprüfen. Sie werden im Hinblick auf die Verwendung des Portfolios angeleitet und ermutigt.				
5.5.	Es gibt regelmäßige Leistungstests oder Bewertungsaufgaben für die Kursteilnehmer.				
5.6.	Die Vorbereitung auf diese Tests und/oder Aufgaben wird von der Institution überwacht.				
5.7.	Einige Leistungstests oder Aufgaben schließen einen mündlichen Teil ein.				
5.8.	Die Kursteilnehmer erhalten im Kursverlauf ein angemessenes Feedback zu ihren Fortschritten.				
5.9.	Wenn sich die Kursteilnehmer auf eine geforderte oder offizielle Prüfung vorbereiten, erhalten sie geeignete Übungsaufgaben und eine Beratung im Hinblick auf die eingesetzten Testarten.				
B	AM ENDE DES KURSES				

² Das Europäische Sprachenportfolio „Erlernen der Sprache(n) des Gastlandes - Erwachsene Zuwanderer“ (Europarat 2012) und sein Handbuch für Lehrkräfte mit einer Einführung in das ESP, und ein Tool mit „Kann“-Beschreibungen (*Die sprachliche Integration von erwachsenen Zuwanderern und das ESP: Checklisten für die Zielsetzung und die Selbstbewertung*). Dieses Kit steht online zur Verfügung unter: www.coe.int/lang-Zuwanderer - Bereich Instrumente.

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
5.10.	Die Sprachkenntnisse der Kursteilnehmer werden am Ende des Kurses und/oder am Ende jedes Unterrichtsmoduls bewertet.				
5.11.	Bei Bewertungen am Kursende werden außer formalen Tests oder Prüfungen weitere Bewertungsmethoden eingesetzt (z. B. kontinuierliche Bewertung, aufgabenbasierte Bewertung).				
5.12.	Bei Bewertungen am Kursende werden außer Tests oder Prüfungen weitere Bewertungsmethoden eingesetzt (z. B. kontinuierliche Bewertung, aufgabenbasierte Bewertung).				
5.13.	Die Tests und weiteren Bewertungsmethoden entsprechen den Lernzielen im Lehr- und Unterrichtsplan. Sind z. B. die Lernziele in Form von „Kann-Beschreibungen“ formuliert, werden die entsprechenden Fähigkeiten der Kursteilnehmer bewertet.				
5.14.	Ein Zertifikat wird nach Ende des Kurses ausgegeben.				
5.15.	Das Zertifikat nennt die Stufe oder das Profil des Kursteilnehmers, entsprechend der Bewertung, und beschreibt kurz die Art des Kurses.				
5.16.	Die angegebenen Stufen oder Profile beziehen sich auf den GER, und bei Bedarf werden GER-Zwischenstufen genannt, z. B. A1+, A2+, etc., um die Sprachkenntnisse der Kursteilnehmer am Ende des Kurses zu beschreiben.				
5.17.	Die Kompetenzen der Kursteilnehmer in anderen Sprachen werden ebenfalls auf dem Zertifikat oder in einem Bericht angeführt.				
5.18.	Es wird außerdem auf den nationalen Qualifikationsrahmen des Gastlandes verwiesen, sofern es einen gibt.				
5.19.	Die Kursteilnehmer erhalten einen Bericht über ihre Fortschritte und Leistungen, damit sie nach Ende des Kurses ihren Sprachunterricht fortsetzen können.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
5.20.	Der Bericht verknüpft die Kenntnisse des Kursteilnehmers in der Zielsprache mit seinem wahrscheinlichen Kommunikationsbedarf, z. B. in Bezug auf die Suche nach einer Beschäftigung, Nutzung von Gesundheitsdiensten und die Teilnahme am Leben des Gastlandes.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

6	Interne Qualitätssicherung:			
	Dies bezieht sich auf die Verfahren und Instrumente, die die Institution einsetzt, um die Aufrechterhaltung hoher Qualitätsstandards sicherzustellen, insbesondere in den Bereichen Unterricht und Lernen, und die berufliche Fortbildung zu organisieren. Dies ist eine kontinuierliche Aufgabe, die effektive Systeme und regelmäßige Überprüfungen erfordert.			
	Fokus	Be- notung	Grund für die Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A	UNTERRICHTSBEOBSACHTUNG			
6.1.	Es gibt ein System der regelmäßigen Unterrichtsbeobachtung, bei der z. B. Koordinatoren oder Leitungspersonen abwechselnd die Lehrkräfte begutachten, insbesondere weniger erfahrene Lehrkräfte, und die Stunden im Anschluss mit ihnen diskutieren.			
6.2.	Das System schließt eine Mischung der folgenden unterschiedlichen Arten der Unterrichtsbeobachtung für unterschiedliche Zwecke ein:			
6.2.1	- für die Qualitätskontrolle, z. B. Kurzzeitbeobachtungen			
6.2.2	- für die individuelle berufliche Fortbildung, i.e. Beobachtungen zur gesamten Unterrichtsstunde durch Leitungspersonen oder erfahrene Mentoren , die die Lehrkräfte bei der Optimierung ihres Unterrichts unterstützen.			
6.3.	Es gibt klar verständliche Kriterien für die Unterrichtsbeobachtung und das Feedback, das die Lehrkräfte erhalten.			
6.4.	Nach der Beobachtung folgt ein mündliches und schriftliches Feedback, und es gibt ein System für die Nachbearbeitung.			
6.5.	Bereiche mit mangelnder Erfahrung oder mit Schwächen werden identifiziert und nach der Beobachtung aufgegriffen, z. B. durch Ausbildung, Beratung, etc.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

6.6.	Außerdem gibt es Möglichkeiten und Verfahren für die Beobachtung durch Kollegen, i.e. die Lehrkräfte beobachten sich gegenseitig, weniger erfahrene Lehrkräfte beobachten erfahrene Lehrkräfte, um weitere Kenntnisse zu erwerben und sich weiterzuentwickeln.				
B	FEEDBACK DURCH DIE KURSTEILNEHMER				
6.7.	Die Lehrkräfte besprechen kurz nach Beginn des Kurses und in regelmäßigen Abständen im Kursverlauf mit den Kursteilnehmern die Ziele und Inhalte und die eingesetzten Methoden.				
6.8.	Das Feedback wird durch konkrete Fragen, z. B. darüber, was die Kursteilnehmer nützlich bzw. weniger nützlich im Kurs fanden, und über die Unterstützung des Lernens gesammelt.				
6.9.	Am Ende des Kurses wird auch von den Kursteilnehmern ein Feedback eingeholt, und es gibt geeignete Techniken für das Einholen eines Feedbacks von Personen, die nur eine geringe Alphabetisierung aufweisen.				
6.10.	Wenn für das Erfassen der Informationen über die Zufriedenheit der Kursteilnehmer Checklisten eingesetzt werden, werden diese, wo erforderlich, in den entsprechenden Sprachen zur Verfügung gestellt.				
6.11.	Wenn möglich, erhalten die Kursteilnehmer eine Antwort auf ihr Feedback, z. B. in Form einer Erklärung, warum Dinge in einer bestimmten Weise durchgeführt werden, oder in Form einer Danksagung für Vorschläge, die man umsetzen kann.				
6.12.	Die Mitarbeiter werden informiert, mit welchen Aspekten der Kurse und Dienste die Kursteilnehmer zufrieden sind und mit welchen nicht.				
6.13.	Manchmal werden Änderungen in Folge des Feedbacks der Kursteilnehmer durchgeführt.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

7 Weitere Dienstleistungen für die Kursteilnehmer:				
Hierbei handelt es sich um Angebote, die neben den eigentlichen Kursen bereitgestellt werden, in der Regel beziehen sich diese auf Einzelberatungen und auf das Wohlergehen der Kursteilnehmer. Sie sind für das allgemeine Wohlergehen der Kursteilnehmer wichtig.				
	Fokus	Be- notung	Grund für die Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
7.1.	Es gibt klar verständliche Verfahren für die Beratung von Kursteilnehmern, z. B. im Hinblick auf: <ul style="list-style-type: none"> • ihre Kurse • staatliche Prüfungen • Verwaltungsverfahren • selbständiges Lernen • Praktika 			
7.2.	Es gibt außerdem Verfahren für den Umgang mit anderen Anfragen seitens der Kursteilnehmer, z. B. in den Bereichen Gesundheit, Wohnen, Arbeitssuche, etc.			
7.3.	Es werden Maßnahmen ergriffen, um Anreize für die Kursteilnehmer zu schaffen, regelmäßig anwesend zu sein und die Wahrscheinlichkeit eines Kursabbruches zu minimieren.			
7.4.	Es gibt schriftliche Richtlinien und Verfahren, die folgendes abdecken: <ul style="list-style-type: none"> • Das Fehlen und Verspäten der Kursteilnehmer • Bitte um Beratung und Unterstützung • Einreichen von Beschwerden • Nachholen ausgefallener Unterrichtsstunden • Ersatz für fehlende Lehrkräfte 			
7.5.	Die Kursteilnehmer und die Mitarbeiter kennen diese Richtlinien.			
7.6.	Es gibt Verfahren für das Protokollieren der Anwesenheit und das Nachverfolgen von Abwesenheit von Kursteilnehmern.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	--------------------------------	--	---	--	---

7.7.	Die Mitarbeiter stehen zu festgelegten Sprechstunden zur Verfügung, um das Wohl der Kursteilnehmer zu unterstützen.				
7.8.	Diese Mitarbeiter sind in der Lage, ihre Aufgaben zu erfüllen.				
7.9.	Bei Bedarf steht den Kursteilnehmern ein Dolmetscherdienst zur Verfügung.				
7.10.	Maßnahmen werden ergriffen, um religiöse Feiern von Kursteilnehmern zu berücksichtigen (wo angemessen).				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

8 Qualifikation, Erfahrung, Ausbildung und Führung von Mitarbeitern:				
Dies ist ein wichtiger Bereich in Bezug auf die Qualität der Angebote. Die Lehrkräfte und die anderen Mitarbeiter müssen ordnungsgemäß ausgebildet sein und über die erforderlichen Kompetenzen für die Stelle verfügen.				
	Fokus	Be- notung	Grund für die Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
A	LEHRKRÄFTE			
8.1.	Es gibt klar verständliche Kriterien für die Auswahl und Einstellung von Lehrkräften.			
8.2.	Lehrkräfte, einschließlich Teilzeit- und Aushilfslehrkräfte, verfügen über: <ul style="list-style-type: none"> • eine entsprechende Ausbildung • entsprechende Qualifikationen • Erfahrung im Unterrichten von Sprachen • Kompetenzen in und Kenntnisse der Zielsprache • ein kulturelles Bewusstsein und Erfahrung im Umgang mit verschiedenen kulturell bedingten Verhaltensweisen, was ihnen ermöglicht, qualitativ hochwertige Sprachkurse für erwachsene Zuwanderer durchzuführen.			
8.3.	Ein begleitetes Sprachunterrichtstraining war Teil der anfänglichen Ausbildung der Lehrkräfte.			
8.4.	Die Lehrkräfte haben eine Ausbildung absolviert, die die Sensibilisierung für interkulturelle Fragen und Diskriminierungsfragen in Zusammenhang mit dem Arbeiten mit erwachsenen Zuwanderern einschloss.			
8.5.	Der Lehrkörper als Ganzes weist ein Profil auf, das sich für die Anforderungen der Institution eignet.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

8.6.	Die Lehrkräfte erhalten klare Anweisungen im Hinblick auf ihre Pflichten, die zu befolgenden Verfahren, Zeitpläne, Verantwortlichkeiten, den Einsatz der Unterrichtspläne, Unterrichtsbeobachtung sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen zu ihrer Rolle und ihren Aufgaben.				
8.7.	Die Lehrkräfte sind offen für Plurilingualismus und den Einsatz und das Einbeziehen von Sprachen, die von den Kursteilnehmern gesprochen werden.				
8.8.	Die Lehrkräfte arbeiten gemeinschaftlich, tauschen Erfahrungen aus und diskutieren Probleme in kollegialer Weise.				
8.9.	Erhalten die Lehrkräfte regelmäßig die Gelegenheit für Fortbildungen, Gruppen-Workshops zu bestimmten Themen, z. B. Unterrichtstechniken, Unterrichtsressourcen, etc.?				
8.10.	Berufsbegleitende Fortbildungen decken in der Regel Themen ab, die sich speziell auf die besonderen Bedürfnisse und den Hintergrund erwachsener Zuwanderer beziehen, und schließen positive Herangehensweisen an die Muttersprachen und Kulturen der Kursteilnehmer ein.				
8.11.	Die Interessen und Bedürfnisse einzelner Lehrkräfte werden bei der Aus- und Fortbildung berücksichtigt.				
8.12.	Es werden Unterlagen über die Teilnahme einzelner Lehrkräfte an der Ausbildung und beruflichen Fortbildung geführt, und diese können eingesehen werden.				
8.13.	Den Lehrkräften stehen umfangreiche Ressourcen zur Verfügung, u.a. Bücher über Methodologien, Referenzressourcen sowie Lehrerbegleitmaterial.				

B	WEITERE MITARBEITER			
----------	----------------------------	--	--	--

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

8.14.	Die Leitungspersonen/Koordinatoren sind entsprechend qualifiziert und erfahren, um ihre Pflichten zu erfüllen.				
8.15.	Alle Mitarbeiter haben klar definierte Verantwortlichkeiten				
8.16.	Alle Leitungs- und Verwaltungsmitarbeiter:				
8.16.1	verfügen über die Ausbildung und Qualifikationen, um die in ihren Stellenbeschreibungen enthaltenen Aufgaben und die mit diesem Kontext verbundenen Anforderungen zu erledigen.				
8.16.2	sind in der Lage, ihre Aufgaben zufriedenstellend zu erledigen.				
8.16.3	haben eine positive Einstellung zu sprachlicher und kultureller Vielfalt.				
C	PERSONALMANAGEMENT				
8.17.	Es gibt effektive Verfahren für:				
8.17.1	das Weiterleiten von Informationen und Verfahren an Lehrkräfte und andere Mitarbeiter.				
8.17.2	den Ersatz abwesender Lehrkräfte.				
8.17.3	die Gewährleistung einer Zweiwegekommunikation unter den Mitarbeitern.				
8.18.	Es gibt ein effektives Training, eine effektive Einbeziehung und/oder ein Mentor-System für neue Mitarbeiter.				
8.19.	Die akademischen Koordinatoren haben eine garantierte unterrichtsfreie/verwaltungsfreie Zeit, um die Lehrkräfte bei der Ausarbeitung von Kursprogrammen zu unterstützen und anzuleiten, besonders Aushilfskräfte, und Kursteilnehmer zu beraten.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	--------------------------------	--	---	--	---

8.20.	Es gibt ein berufliches Fortbildungsprogramm für die Leitungs- und Verwaltungsmitarbeiter, das ihren Anforderungen Rechnung trägt.				
8.21.	Die Mitarbeiter können von Zeit zu Zeit an externen Schulungen und Fortbildungsangeboten teilnehmen und diese werden finanziert.				
8.22.	Die Institution gehört einem relevanten nationalen oder internationalen Verband oder Netzwerk ähnlicher Organisationen an.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

9	Interne Kommunikation:				
	Eine gute Kommunikation zwischen Leitung und Mitarbeitern und zwischen der Institution und den Kursteilnehmern ist sehr wichtig für die Qualität der angebotenen Kurse.				
	Fokus	Benotung	Gründe/Kommentar zur Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann	
9.1.	Alle Mitarbeiter haben klare aktuelle Stellenbeschreibungen und schriftliche Verträge oder Ernennungsschreiben.				
9.2.	Es gibt klar verständliche schriftliche Verfahren für den Umgang mit Beschwerden seitens der Mitarbeiter und für Disziplinarmaßnahmen.				
9.3.	Alle Mitarbeiter, einschließlich Leiter und Koordinatoren, kennen die Verwaltungsstruktur, die Zuständigkeiten und wem sie unterstellt sind.				
9.4.	Leistungsbeurteilungen werden mindestens einmal pro Jahr für alle Mitarbeiter durchgeführt, einschließlich der Leitungsperson.				
9.5.	Die Leistungsbeurteilungen schließen Folgendes ein:				
9.5.1	Individuelle Selbsteinschätzung vor dem Treffen.				
9.5.2	Eine Auswertung der wichtigsten Punkte aus dem Feedback der Kursteilnehmer.				
9.5.3	Eine Gelegenheit, den Fortbildungsbedarf einzelner Mitarbeiter zu prüfen und sich auf Fortbildungsziele zu einigen.				
9.5.4	Gelegenheit, den Leitern und der Institution ein Feedback zu geben und Vorschläge einzureichen.				
9.6.	Gemeinsam vereinbarte Protokolle dieser Leistungsbeurteilungen werden geführt.				
9.7.	Den Mitarbeitern stehen darüber hinaus weitere Gelegenheiten für Feedback und Konsultation zur Verfügung.				

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	----------------------------	--	---	--	---

10 Informationen:				
Hierbei handelt es sich um die Informationen und Veröffentlichungen über die Institution und ihr Kursangebot, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, insbesondere potenziellen Kursteilnehmern.				
	Fokus	Be- notung	Grund für die Benotung	Maßnahme, die ergriffen werden kann
10.1.	<p>Die von der Institution veröffentlichten Informationen (Internetseite, Broschüre, Handzettel, etc.) bieten präzise Informationen über das Folgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zulassungsbedingungen (falls anwendbar) • Kursdauer, Termine und Ort • Anzahl der Stunden für persönlichen Unterricht und geschätzte Stundenzahl für das Selbststudium • (für Programme mit gemischtem Lernen) Stundenzahl für persönlichen Unterricht und Online-Unterricht • Termine (z. B. Ferien), an denen die Institution geschlossen ist • Maximale Anzahl an Kursteilnehmern pro Klasse • Ob Klassen für die Lehrkräfteausbildung eingesetzt werden • Wenn eine Kursgebühr zu entrichten ist, was schließt diese Gebühr ein (z. B. Anmeldegebühr, Kursgebühr, Schulbücher)? • Welche Unterstützung steht einzelnen Teilnehmern zur Verfügung? • Welche Dienste, falls überhaupt, schließen zusätzliche Zahlungen ein? • Anforderungen bezüglich Anwesenheit • Bestimmungen/Bedingungen für die Anmeldung, einschließlich Stornierungsbestimmungen und möglicher Sanktionen • Kriterien und Methoden für Bewertung & Zertifikate 			
10.2.	Diese Informationen sind klar verständlich, aktuell und vollständig und geben ein wahrheitsgetreues Bild des Angebots wieder.			
10.3.	Die Informationen stehen in mehreren Sprachen zur Verfügung.			

BENOTUNG	NA= nicht anwendbar	0 = nein – definitiv ein Problembereich	1 = in gewissem Umfang, es muss aber daran gearbeitet werden	2 = ja, OK, könnte aber verbessert werden	3 = ja – keine weitere Arbeit erforderlich
-----------------	--------------------------------	--	---	--	---

10.4.	Es gibt ein Handbuch für Kursteilnehmer, das nützliche Informationen über ihre Kurse, Unterrichtsmethoden, Kontaktdaten innerhalb der Institution, etc. enthält.				
10.5.	Die schriftlichen Informationen über die Unterrichtsmethoden der Institution entsprechen dem, was tatsächlich im Unterricht stattfindet.				

Anhang – Glossar der Fachbegriffe

Dieses Glossar wurde erstellt, um den Selbstbewertungsprozess zu erleichtern und Ihnen bei der Interpretation einiger Begriffe zu helfen, die in der Checkliste verwendet werden.

FACHBEGRIFF	DEFINITION
<i>Akademische Leitung</i>	Die zuständigen Personen für Lehrpläne, Unterrichtspläne, Bewertung, Zeugnisse und Lehrkräfte.
<i>Beurteilung</i>	Siehe „Leistungsbeurteilung“ und „Gespräche zur beruflichen Fortbildung“.
<i>Bewertung</i>	Ein systematischer Ansatz für die Beurteilung <ul style="list-style-type: none"> - der (Sprach-) Kenntnisse eines Schülers durch verschiedene Verfahren, die für diesen Zweck erarbeitet wurden, z. B. Tests, Aktivitäten, etc. - der Qualität/des Erfolgs eines Kurses durch Interviews, Checklisten, Beobachtungen, etc. - der Leistung einer Institution.
<i>Kurzzeitbeobachtungen</i>	Kurze Unterrichtsbeobachtungen, die nicht länger als 15-20 Minuten dauern, siehe „Beobachtung, Arten von“
<i>Kann-Beschreibungen</i>	Aussagen über die Sprachkenntnisse aus dem GER.
<i>GER-Zwischenbewertungen</i>	GER-Bewertungen, die nochmals unterteilt werden, z. B. B1+, A1.1, etc.
<i>Zertifikat</i>	Eine Urkunde, die erklärt, dass die genannte Person einen Test absolviert hat oder auf andere Weise bewertet wurde und eine bestimmte Zensur erreicht hat, mindestens die Bewertung „bestanden“. Auch ein Dokument, das lediglich erklärt, dass die genannte Person an einem Kurs teilgenommen und diesen abgeschlossen hat.
<i>Zertifizierung</i>	Das Verfahren zur Ausgabe von Zertifikaten für einen Bildungskurs/eine Schulung.
<i>Klassenunterlagen</i>	Schriftliche Unterlagen dessen, was in den Klassen auf Grundlage der Unterrichtspläne, Arbeitspläne und Lehrmaterialien abgedeckt wurde.
<i>„Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: Lernen, Unterricht, Bewertung“ (GER)</i>	Ein Dokument des Europarats (erhältlich in 39 Sprachen), das einen Ansatz für den Sprachunterricht und eine Methode für die Beschreibung von Sprachkenntnissen anhand einer Reihe von <i>gemeinsamen Referenzebenen</i> enthält, die die Sprachkenntnisse in empirisch entwickelten Abstufungen beispielhafter Leistungsstufen in so viele Kategorien wie möglich auf sechs Ebenen einstuft (A1, A2, B1, B2, C1, C2) – siehe Internetseite der Language Policy Unit www.coe.int/lang-CEFR
<i>Beschwerdeverfahren</i>	Ein festgelegtes Verfahren, das den Kursteilnehmern oder anderen Personen bei Bedarf ermöglicht, Beschwerden über einen Kurs oder einen anderen Dienst, den sie in Anspruch nehmen, einzureichen.
<i>Kursunterlagen / Schulbuch</i>	Ein Buch mit den Lektionen oder Unterrichtseinheiten, das Lernanweisungen enthält oder sich mit verschiedenen Fähigkeiten oder Themen befasst.
<i>Kursteilnehmer</i>	Jene, die an einem Kurs teilnehmen, im vorliegenden Fall an einem Sprachkurs.
<i>Ersatzpläne</i>	Ein formaler Plan, der sicherstellt, dass für Lehrkräfte, die krank oder in Urlaub sind, ein Ersatz zur Verfügung steht.

<i>Lehrplan</i>	Eine allgemeine Beschreibung der Ziele, Inhalte, Dauer, Organisation, Methoden eines Bildungskurses. Siehe auch „Unterrichtsplan“
<i>Deskriptor, Kann-Beschreibung</i>	Eine Aussage, die eine bestimmte sprachliche Fähigkeit beschreibt, in der Regel in Form einer Kann-Beschreibung, z. B. „ <i>kann sich und andere vorstellen und Fragen über persönliche Details stellen und beantworten</i> “ (GER, S. 24). Es wurden spezielle Checklisten mit Kann-Beschreibungen erstellt, die sich auf das ESP für erwachsene Zuwanderer beziehen
<i>Anmeldeverfahren</i>	Formale schriftliche Verfahren für das Anmelden der Kursteilnehmer zu einem Kurs, das den Kursteilnehmern, ihren Sponsoren und den Mitarbeitern der Institution bekannt ist.
<i>Europäisches Sprachenportfolio (ESP)</i>	Ein personenbezogenes aktualisierbares Dokument, das von Fremdsprachenlernenden zur Bewertung ihrer Kenntnisse in allen Sprachen, die sie sprechen, eingesetzt wird, um Sprachlernziele anzugeben und um die Fortschritte des Spracherwerbs anhand der Sprachebenen, die im <i>Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen</i> (GER) enthalten sind, zu überprüfen und zu protokollieren – siehe die Internetseite für das ESP: www.coe.int/portfolio). Es wurde ein ESP-Kit speziell für erwachsene Zuwanderer erarbeitet (siehe Fußnote 2 Seite 17)
<i>Beleg</i>	Aus Dokumenten, Beobachtungen, Treffen, Feedback der Zielgruppen, etc. gewonnene Informationen, die Aussagen bestätigen, dass Standards erfüllt werden.
<i>Räumlichkeiten</i>	Gebäude, Klassenräume, Dienste, Ausrüstungen und andere Ressourcen, die den Mitarbeitern und Kursteilnehmern zur Verfügung stehen.
<i>Zielgruppe</i>	Eine repräsentative Auswahl an Mitarbeitern oder Kursteilnehmern, die nach ihrer Einschätzung ihrer Situation als Gruppe und verschiedener Aspekte der Institution gefragt werden.
<i>Gastgemeinschaft</i>	Das Land, die Region und der Ort, in/an dem/der die Zuwanderer leben; wo sie sich niedergelassen haben.
<i>Einarbeitung von Lehrkräften</i>	Der Prozess der Einführung neuer Lehrkräfte in ihre neuen Stellen und Verantwortlichkeiten und in die Systeme, Verfahren und Ressourcen der Institution.
<i>Anweisungen</i>	Allgemeine Hinweise für die Lernenden oder Kursteilnehmer, z. B. wie man eine Übung oder eine andere sprachliche Aufgabe erledigt, was in einer Prüfung zu tun ist, etc.
<i>Institution</i>	Der Begriff meint Sprachschulen, Sprachenabteilungen von Institutionen und andere Anbieter von Sprachkursen.
<i>Integration</i>	„Ein zweigleisiger Prozess - die Fähigkeit von Menschen, unter vollständiger Achtung der Würde jedes Einzelnen, des Allgemeinwohls, des Pluralismus und der Vielfalt, Gewaltfreiheit und Solidarität zusammen zu leben sowie ihre Fähigkeit, am gesellschaftlichen, kulturellen, wirtschaftlichen und politischen Leben teilzunehmen.“ ³ Die in diesem Sinne verstandene Integration wird häufig der „Assimilation“ entgegengesetzt, die den Verlust der eigenen Kultur und Herkunftssprache einschließen kann.
<i>Interaktives Whiteboard / SMART-Board</i>	Computergestützte Ausrüstung in Form einer Tafel, die für den Unterricht, Präsentationen und andere Lehr- und Lernanwendungen eingesetzt wird. Es kann von Lehrkräften und Kursteilnehmern dynamisch eingesetzt werden, indem sie als elektronische Marker und/oder als große Computer oder Projektoren nutzen.

³Laut Weißbuch zum interkulturellen Dialog 2008 des Europarats, „Gleichberechtigt in Würde zusammenleben“, S. 11

<i>Interkultureller Dialog</i>	„Ein offener und respektvoller Meinungs­austausch zwischen Individuen und Gruppen mit unterschiedlichem ethnischen, kulturellen, religiösen und sprachlichen Hintergrund und Erbe auf der Grundlage eines gegenseitigen Verständnisses und Respekts.“ ⁴
<i>Lernziel</i>	Das Ziel oder das gewünschte Ergebnis des Unterrichts oder einer anderen Lernaktivität.
<i>Stundenplan</i>	Eine Beschreibung oder Skizze eines oder aller nachstehenden Punkte: a) die Ziele oder Zielsetzungen der Stunde, b) die Übungen und Verfahren, die die Lehrkraft zur Erlangung dieser Ziele einsetzt, die für jede Übung angesetzte Zeit und die zu befolgende Reihenfolge, c) die für jede Übung angesetzte Zeit und die zu befolgende Reihenfolge, d) die Materialien und Ressourcen, die eingesetzt werden.
<i>Stufe, Sprachniveau, Sprachkenntnisse</i>	Eine Beschreibung des Umfangs der Sprachkenntnisse, die erforderlich sind, entweder: <ul style="list-style-type: none"> • um einen Kursteilnehmer einer bestimmten Klasse zuzuteilen oder als Platzierung auf einer Skala, z. B. A1/B1, wie im GER angegeben; oder • allgemeiner zur Festlegung von Unterrichtszielen für einen Kurs, das Entwerfen oder Auswählen eines Tests, etc.
<i>Lernergebnis</i>	Was die Lernenden als Ergebnis des Kurses erreichen sollen, z. B. im Hinblick auf eine verbesserte Fähigkeit, mündlich zu kommunizieren.
<i>Linienmanagement</i>	Das System für das Organisieren einer Institution, etc., wie Informationen und Anweisungen zwischen den Mitarbeitern und ihren Vorgesetzten weitergeleitet werden.
<i>Mentoring, Mentor</i>	Hilfe und Beratung durch eine erfahrene Lehrkraft, einen Tutor oder eine akademische Führungskraft (ein Mentor), die/der ihr/sein Wissen, ihre/seine Fähigkeiten und Ansichten mitteilt, um die persönliche und berufliche Entwicklung von Lehrkräften mit weniger Erfahrung zu unterstützen.
<i>Methodologie/Methode</i>	Eine Methode für das Unterrichten von Sprachen, die auf systematischen Grundsätzen und Verfahren basiert, z. B. kommunikativ.
<i>Bedarfsanalyse</i>	Eine Methode zur Feststellung des sprachlichen und kommunikativen Bedarfs - im Hinblick auf Fähigkeiten, Aufgaben, Vokabular, etc. - einer bestimmten Gruppe von Lernenden vor der Ausarbeitung eines Kurses für diese Gruppe. Wenn möglich, sollten die Lernenden in den Prozess der Identifizierung ihres eigenen Bedarfs einbezogen werden.
<i>Anforderungsprofil</i>	Die gesamten Anforderungen eines einzelnen Kursteilnehmers (oder einer Gruppe) in Bezug auf das Leben außerhalb des Sprachkurses, persönliche Interessen, Teilnahme am Leben der Gastgemeinschaft, etc.
<i>Ziele</i>	Das Wissen, die Kompetenz und die Einstellungen, die erklärte Ziele eines Bildungskurses jeglicher Art oder eines einzelnen Lernenden sind.
<i>Beobachtung, Arten von</i>	Die zweckgerichtete Untersuchung von Lehr- und/oder Lernveranstaltungen durch systematische Prozesse, die dokumentiert werden. Diese schließen kurze Beobachtungsbesuche (sogenannte „Kurzzeitbeobachtungen“) zur grundlegenden

⁴ a.a.O., Fußnote 3.

	Qualitätskontrolle, längere Entwicklungsbeobachtungen durch Führungskräfte und Kollegen-Beobachtungen ein.
<i>Organigramm/Organisationsgrafik</i>	Eine Darstellung der Struktur einer Organisation.
<i>Kollegen-Beobachtung</i>	Die Beobachtung von Lehrkräften durch Kollegen, die ebenfalls Lehrkräfte sind, nach Absprache mit dem beobachteten Lehrkräften (siehe „Beobachtung, Arten von“).
<i>Leistungsbeurteilung, Gespräche zur beruflichen Fortbildung, Beurteilung</i>	Ein Gespräch mit einem Mitarbeiter zur Bewertung der Leistung und Feststellung der beruflichen Fortbildungspläne, die dem individuellen Bedarf und dem Bedarf der Institution Rechnung tragen.
<i>Einstufungstest</i>	Ein System für die Feststellung der Sprachkenntnisse von Kursteilnehmern, um sie einem Kurs oder einer Klasse zuzuteilen.
<i>Plurilingualismus und plurikulturelle Kompetenz</i>	Die Fähigkeit einzelner Personen, Sprachen zum Zweck der Kommunikation einzusetzen und an interkulturellen Interaktionen teilzunehmen, wobei eine Person als gesellschaftlicher Akteur in unterschiedlichem Umfang Kenntnisse in mehreren Sprachen und Erfahrungen mit mehreren Kulturen hat. ⁵ („plurilingual“ unterscheidet sich von „multilingual“, das eher zur Beschreibung einer Gruppe oder eines sozialen Umfelds verwendet wird, z. B. eine Stadt oder eine Region, in der mehrere Sprachen gesprochen werden; ähnlich verhält es sich mit „plurikulturell“ und „multikulturell“, wo Letzteres eher zur Beschreibung einer Stadt oder eines Umfelds benutzt wird).
<i>Profil, Sprachprofil</i>	Die Gesamtbeschreibung der Sprachkompetenz in den Sprachen, die ein Lernender spricht. Die GER-Stufen werden nicht nur für ein allgemeines Beherrschen einer Sprache eingesetzt, „sondern für viele Parameter der Sprachkompetenz. Dies ermöglicht, differenzierte Profile für bestimmte Lernende oder Gruppen von Lernenden festzulegen“ (GER, Hinweise für die Anwendung, S. 7)
<i>Überprüfung der Fortschritte</i>	Ein Test, der eng mit bestimmten Lehrmaterialien oder einem Kurs verbunden ist, um den Umfang zu ermitteln, in dem sich die Sprachkompetenz der Kursteilnehmer entwickelt hat, z. B. Tests am Ende einer Woche oder eines Moduls.
<i>Staatliche Prüfungen</i>	Prüfungen, die von anerkannten Prüfungsstellen durchgeführt werden, z. B. Cambridge ESOL, Goethe-Institut.
<i>Qualifikation (der Mitarbeiter)</i>	Bestandene berufliche Abschlüsse und Diplome der Mitarbeiter, die deren Befähigung für ihre Stellen belegen.
<i>Qualitätssicherungssystem</i>	Formales Verwaltungssystem für die Qualität von Waren und Dienstleistungen zur Aufrechterhaltung guter Standards.
<i>Qualitätsmanagement</i>	Ein System zur Schaffung, Umsetzung und Aufrechterhaltung der Qualität von Waren und Dienstleistungen. Dies schließt in der Regel Verfahren für die Qualitätskontrolle und ein Qualitätssicherungssystem ein.
<i>Ressourcen</i>	Materialien, Ausrüstungen, etc., die eingesetzt werden, um die Lernziele/Ziele und Zielsetzungen zu erreichen.
<i>Arbeitsplan</i>	Ein Plan, der erklärt, was in einem bestimmten Zeitraum, z. B. in einer Woche oder in einem Modul, oder an einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Wochen unterrichtet wird.
<i>Selbstbewertung</i>	Die Bewertung der eigenen Leistung: - bei einer Sprachlernaufgabe, nachdem sie abgeschlossen ist - des eigenen Erfolgs im Gebrauch einer Sprache durch spezifische angeleitete Verfahren, z. B. das <u>Europäische Sprachenportfolio</u> - die Qualität/der Erfolg eines Kurses durch Checklisten/Interviews mit Mitarbeitern

⁵ Aus dem *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen: Lernen, Unterricht, Bewertung* (GER) (Europarat / Cambridge University Press 2001). www.coe.int/lang-CEFR

	- die Leistung einer Institution durch Maßnahmen der Qualitätssicherung oder Qualitätskontrolle.
<i>Fähigkeit</i>	Die Fähigkeit, etwas zu tun - im Sprachunterricht häufig verwendet, um zwischen Schreiben, Lesen, Hören, Sprechen als wichtigste Sprachkompetenzen zu unterscheiden.
<i>Mitarbeiterausbildung und -fortbildung</i>	Ein geplantes und strukturiertes Programm auf der Grundlage der beruflichen Anforderungen der Mitarbeiter, um diesen interne und externe Angebote zu machen, ihre beruflichen Fähigkeiten zusammen mit Kollegen oder einzeln auszubauen.
<i>Interessengruppe</i>	Eine Person oder Organisation mit einem konkreten Interesse an der Bereitstellung von Sprachkursen. Interessengruppen schließen die Kursteilnehmer, die Mitarbeiter, die Behörde, die die Bereitstellung bezahlt, usw. ein.
<i>Standardisierung</i>	Der Prozess zur Gewährleistung, dass die Beurteilenden einem festgelegten Verfahren folgen und die Kriterien auf einheitliche und zuverlässige Weise interpretieren und anwenden, z. B. wenn die Lehrkräfte die Sprachkompetenz der Schüler bewerten oder wenn Inspektoren eine Institution besuchen.
<i>Unterrichtsplan</i>	Ein schriftliches Dokument mit den Inhalten eines Kurses und der Reihenfolge, in der die Kompetenzen und/oder das Wissen vermittelt werden, in der Regel schließt dies eine Angabe der Zeit ein, die für die wichtigsten Elemente vorgesehen ist (siehe auch Lehrplan).
<i>Maßgeschneiderte Kurse</i>	Kurse, die entworfen oder angepasst wurden, um den spezifischen Anforderungen der Kursteilnehmer Rechnung zu tragen.
<i>Fortbildungsprogramm für Lehrkräfte</i>	Ein Programm der beruflichen Fortbildung für Lehrkräfte, das intern entworfen und durchgeführt wird, oder eine formale Auffrischung von Kompetenzen und Qualifikationen.
<i>Ausbildungsleiter / Personalleiter</i>	Der Leiter in einer Organisation, der für die Bereitstellung von Ausbildungskursen, einschließlich Sprachtraining, für Mitarbeiter zuständig ist.