

QUALITÄTSMANAGEMENT

BESCHWERDEMANAGEMENT

Prozessdefinition

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Maßnahmen, die das EURASIA INSTITUTE trifft, wenn sich Kursteilnehmer*innen, Eltern oder andere Personen beschweren.

Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung wendet sich an alle Dozent*innen der Sprachkurse sowie die Mitarbeiter*innen aller Abteilungen.

Zielsetzungen

Der sachliche und konstruktive Umgang mit Beschwerden ist ein Merkmal der Qualitätsarbeit am EURASIA. Sie werden für die Schulentwicklung und die Qualität der gemeinsamen Arbeit sinnvoll genutzt.

- Wiederherstellung der Zufriedenheit bzw. Minimierung der Unzufriedenheit der Beschwerdeführenden.
- Nutzung der in der Beschwerde enthaltenen Informationen über die betrieblichen Schwächen sowie Entwicklungschancen.

Grundhaltungen gegenüber Beschwerden

- Alle Beteiligten fassen Beschwerden auf als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Dozent*innen, Kursteilnehmer*innen, Eltern oder anderen Personen.
- Alle Beteiligten gehen sachlich und konstruktiv mit Beschwerden um.
- Für alle Beteiligten ist das Beschwerdeverfahren transparent und die Instanzenwege liegen fest.
- Alle Beteiligten können sich auf jeder Stufe des Instanzenweges darauf verlassen, dass die Beschwerden zeitnah bearbeitet, dokumentiert und das Ergebnis kommuniziert werden. Die Einhaltung des Instanzenweges kann zu einer nachhaltigen Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten führen.

Regelungen

- Beschwerde Kursteilnehmer*in (KT) über Dozent*innen

Nr.	Verlaufsschritte	Beschreibung	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeit
1.	KT haben ein Anliegen	KT wenden sich an den/die betroffenen Dozent*innen	Dozent*innen
2.	Im Fall einer nicht erfolgreichen Lösung des Anliegens	KT wenden sich an die Leitung der Pädagogischen Abteilung evtl. unter Einbeziehung des Regionalbetreuers	Dozent*innen Regionalbetreuer
3.	Es konnte keine Einigung bzw. Lösung des Anliegens erreicht werden	KT wendet sich an die Geschäftsleitung	Geschäftsleitung

- Beschwerde KT über sonstiges Personal (Pädagogische Abteilung, Marketing, Studentenservice, Rezeption, Admission department)

Nr.	Verlaufsschritte	Beschreibung	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeit
1.	KT haben ein Anliegen	KT wenden sich an den/die betroffenen Person der jeweiligen Abteilung	Mitarbeiter*innen der jeweiligen Abteilung
2.	Es konnte keine Einigung bzw. Lösung des Anliegens erreicht werden	KT wendet sich an die Geschäftsleitung	Geschäftsleitung

- Beschwerde Kunden

Nr.	Verlaufsschritte	Beschreibung	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeit
1.	Kunden haben ein Anliegen	Kunden wenden sich an den/die betroffenen Person der jeweiligen Abteilung	Mitarbeiter*innen des Student Services department
2.	Es konnte keine Einigung bzw. Lösung des Anliegens erreicht werden	Kunden wendet sich an die Geschäftsleitung	Geschäftsleitung

Verantwortlichkeit

- Dozent*innen
- Pädagogische Abteilung
- Student Services department
- Rezeption
- Marketing Department
- Admissions Department
- Geschäftsführung
- Studenten-Mentoring

QUALITÄTSMANAGEMENT



FEEDBACKKULTUR

und die Implementierung von Verbesserungsvorschlägen,
sowie der Umgang mit Beschwerden und Kritik

Prozessdefinition

Unter Feedbackkultur verstehen wir den selbstverständlichen und regelmäßigen Einsatz von Feedbacks am EURASIA auf allen Ebenen. Feedback ist ein fester Baustein unseres Qualitätsmanagements. Ein wesentlicher Bestandteil dabei ist die Reflexion von Unterrichtsprozessen.

Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung wendet sich an alle Kursteilnehmer*innen, Dozent*innen der Sprachkurse, die Mitarbeiter*innen der Pädagogischen Abteilung sowie die Geschäftsleitung.

Zielsetzungen

- Feedbacks sind Mittel der Qualitätskontrolle und dienen der Reflexion und Verbesserung der professionellen Tätigkeiten.
- Feedbacks helfen Arbeitsabläufe, Verhaltensweisen, Kommunikationen usw. zu optimieren.
- Feedbacks steigern die Unterrichtsqualität durch
 - Feedbacks der Kursteilnehmer*innen – Dozent*innen und Mitarbeiter*innen aller Abteilungen
 - Feedbacks der Dozent*innen – Kursteilnehmer*innen
 - Individualfeedback auf der Basis von Unterrichtshospitationen
 - Fallbesprechungen
 - Vollversammlungen aller Kursteilnehmer*innen, Dozent*innen, Mitarbeiter*innen und Geschäftsleitung
 - Studenten-Mentoring

Methoden

- Online-Befragung der Kursteilnehmer*innen im Anschluss an jeden Sprachkurs (Niveau A1 bis C1)
- EURASIA Feedback Form Arrival/Welcome vier Wochen nach der Ankunft
- Hospitationen mit Beobachtungsbogen bei allen Lehrkräften
- Offene Gespräche zu Themen der Kritik
- Wöchentliche Fragerunden für die Studenten mit einem Mitarbeiter
- Individuelle Antwortmethode über die E-Mail-Adresse feedback@eurasia-institute.eu

Eine QM-Arbeitsgruppe bestehend aus dem Management und der Pädagogischen Abteilung setzt sich in regelmäßigen Abständen zusammen, um das erhaltene Feedback in Hinblick auf Qualitätsaspekte zu besprechen, bevor deren Vertretung auf den Student oder die Studenten mit einer individuellen oder gruppenbezogenen Lösung zugeht.

Accountability

- Dozent*innen
- Pädagogische Abteilung
- Student Services department
- Rezeption
- Marketing Department
- Admissions Department
- Geschäftsführung
- Studenten-Mentoring