

ZN: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Nachhilfeinstitut: \_\_\_\_\_

Anforderungen	Min.	K.O.	nicht erfüllt 0 Pkt.	erfüllt 1 Pkt.	Bemerkungen des Auditors
<b>1. Unterrichtsumgebung</b>					
Ist das sichtbare Umfeld des eTutors ordentlich und sauber?	X				
Findet der Unterricht in einer ruhigen Umgebung statt?	X				
Werden die technischen Voraussetzungen wie z.B. Browsernutzung für einen unterbrechungsfreien Unterricht im Vorfeld mit den Eltern geklärt?	X				
<b>Max. Punktzahl: 3 min. Punktzahl: 2 Zwischensumme 1:</b>					
<b>2. Individuelle Förderung</b>					
<b>2.1 Umfassende Erstberatung (Lernstandsbestimmung inkl. Dokumentation)</b>					
Wird die Ausgangslage des Schülers erfasst?	X	X			
Werden Erwartungshaltung von Eltern und Schülern, Ziele und Maßnahmen im CRM dokumentiert?	X	X			
Werden Zeugnisnoten im ausgewählten Nachhilfefach im CRM erfasst?	X	X			
Wird die Zusammenarbeit und die Kommunikation zwischen eTutor und Eltern im Beratungsgespräch geklärt und nachweislich dokumentiert?	X				
Wird das Kennenlerngespräch zwischen eTutor und Schüler in der Bestandsaufnahme erfasst und an das Institut übermittelt?	X				
<b>2.2 Individueller Förderplan (Dokumentation)</b>					
Wird ein individueller Förderplan zu Beginn des Online-Nachhilfeunterrichts erstellt?	X	X			
Erfolgt die Zielformulierung auf fachlicher Ebene und unter Berücksichtigung des Lernverhaltens und von festgelegten Lernstrategien?	X	X			
<b>2.3 Konstante Lernstandsbestimmung innerhalb des Förderprozesses</b>					
Werden die Förderinhalte wie Ziele und Maßnahmen in regelmäßigen Abständen im CRM erfasst?	X	X			
Werden die Lernfortschritte nach vordefinierten Kriterien evaluiert und im CRM erfasst?	X	X			
<b>2.4 Individuelle Förderung des Schülers (Hospitation einer Unterrichtseinheit)</b>					
Besteht ein ausgewogener Wechsel zwischen Aufgabenstellung, Anwendungs- und Übungsphasen, Kontroll- und Korrekturphasen, An-/Entspannung gemäß des Lernkonzepts: - Begrüßung & Zielvereinbarung - Erarbeitung & Wiederholung - Sicherung & Transfer - Reflexion & Feedback & Verabschiedung?	X				
Werden zusätzliche geeignete Lernmaterialien eingesetzt?	X				
<b>Max. Punktzahl: 11 min. Punktzahl: 9 Zwischensumme 2:</b>					
<b>3. Kundenbetreuung und Beratungsqualität</b>					
<b>3.1 Elternkontakte (regelmäßig/anlassbezogen)</b>					
Werden regelmäßige und anlassbezogene Elternkontakte während des gesamten Förderverlaufs angeboten und dokumentiert?	X				
<b>3.2 Servicepolitik</b>					
Ist die Servicepolitik festgelegt und sind die Qualitätsziele mit Kennzahlen, wie z.B. Zufriedenheitsmessung, hinterlegt?	X	X			

ZN: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Nachhilfeinstitut: \_\_\_\_\_

<b>3.3 Beschwerdemanagement und Fehleranalyse</b>					
Werden Eltern- und Schülerbeschwerden erfasst?	X				
Besteht in begründeten Fällen die Möglichkeit, den eTutor zu wechseln?	X				
Werden Fehler analysiert und festgelegte Maßnahmen und ihre Ergebnisse dokumentiert und nacherfasst?	X				
<b>Max. Punktzahl: 5 min. Punktzahl: 4 Zwischensumme 3:</b>					
<b>4. Vertrag zwischen dem Institut und dem Kunden</b>					
<b>4.1 Form</b>					
Sind die Geschäftsbedingungen klar formuliert?	X	X			
Ist die Preisgestaltung transparent?	X	X			
Ist die Vertragslaufzeit definiert?	X	X			
Gibt es Widerrufbelehrung?	X	X			
Besteht Ersatzstundenregelung?	X	X			
Gibt es Ferienregelung?	X	X			
<b>4.2 Über den formalen Vertrag hinausgehende Dienstleistungen</b>					
Wird ein unverbindlicher Probeunterricht angeboten?	X	X			
Ist ein Wechsel des Nachhilfefachs nach Bedarf möglich?	X				
Besteht die Möglichkeit der außerordentlichen Kündigung (z. B. Kulanz bei eintretender Arbeitslosigkeit)?	X				
Sind Ruhemonate in begründeten Fällen (Bsp.: Krankheit, Praktikum) möglich?	X				
Ist die Stundenplanung flexibel (Bsp.: Zusatzstunden)?	X				
Werden Zusatzstunden vor Klassenarbeiten angeboten?	X				
<b>max. Punktzahl: 12 min. Punktzahl: 10 Zwischensumme 4:</b>					
<b>5. Tutor</b>					
<b>5.1 Voraussetzung/Qualifikation</b>					
Werden folgende Voraussetzungen erfüllt: - keine Sektenzugehörigkeit, - keine Vorstrafen, - keine Zugehörigkeit zu verfassungsfeindlichen Organisationen?	X	X			
Liegt ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor?	X	X			
Werden keine Schüler als Nachhilfetutoren eingesetzt? (Prüfung der kompletten eTutorkartei)	X	X			
Besteht ein beidseitig unterschriebener Honorarvertrag zwischen eTutor und Nachhilfeinstitut?	X	X			
Liegt unterschriebene Datenschutzerklärung vor?	X	X			
Liegt unterschriebene Vertraulichkeitserklärung zur Wahrung des Datengeheimnisses und Verschwiegenheit vor?	X	X			
Ist die vorgeschriebene Löschfrist für die Nutzung der personenbezogenen und Unterrichtsdaten vertraglich geregelt (spätestens 3 Monate nach Vertragsschluß)?	X	X			

ZN: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Nachhilfeinstitut: \_\_\_\_\_

<b>5.2 Qualifizierung</b>					
Wird der eTutor vollumfassend in seine Tätigkeit eingeführt (Prüfung der Einstiegsunterlagen - Inhaltsbeispiel: schriftlich fixiertes Unterrichtskonzept und Teilnahme an Kennenlern- und Fachgesprächen, Einführungsseminaren etc)?	X				
Wurde die Prüfung der fachlichen und pädagogischen Eignung des eTutors nachweislich durchgeführt und protokolliert?	X				
Wurden die technischen Voraussetzungen im Einführungsgespäch geklärt und nachweislich dokumentiert?	X				
Gibt es tätigkeitsbezogenes Fortbildungsangebot zu Beginn und/oder im Verlaufe der Tätigkeit?	X	X			
<b>5.3 Erscheinungsbild</b>					
Ist das Erscheinungsbild angemessen (Kleidung, Hygiene)?	X				
<b>Max. Punktzahl: 12 min. Punktzahl: 10 Zwischensumme 5:</b>					
<b>6. Organisation</b>					
Wird telefonische Erreichbarkeit außerhalb der Kernöffnungszeit (Anrufbeantworter, Rufumleitung, Service-Center, E-Mail etc.) gewährleistet?	X				
Wird Rückmeldung innerhalb von 1 Arbeitstag außerhalb der laut AGB vereinbarten Schließungszeiten garantiert? (Probeanruf)	X				
Werden Schülerkarteien vollständig geführt und regelmäßig aktualisiert (ggf. elektronisch)?	X				
Sind eTutorkarteien (inkl. Fähigkeitsnachweis) vollständig und aktuell (ggf. elektronisch)?	X				
Wird der Stundenplan (Klasse, Schulform, Fach, Nachhilfelehrer) in CRM übersichtlich geführt und ständig gepflegt?	X				
<b>max. Punktzahl: 5 min. Punktzahl: 4 Zwischensumme 6:</b>					
<b>max. Gesamtpunktzahl: 48</b>					
<b>min. Gesamtpunktzahl: 40</b>					
<b>Erreichte Gesamtpunktzahl:</b>					
<b>Erläuterung zu den Kriterien:</b>					
<p><i>Die Prüfliste weist zum einen K.O.-Kriterien und zum anderen Mindestkriterien aus. Aus jedem der sechs Bereiche (Unterrichtsumgebung, Individuelle Förderung, Kundenbetreuung/Beratung, Vertrag, Tutor, Organisation) müssen zur erfolgreichen Zertifizierung stets alle K.O.-Kriterien und mindestens 80% der jeweils ausgewiesenen Punktzahl (= min. Punktzahl) erreicht werden.</i></p>					

ZN: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Nachhilfeinstitut: \_\_\_\_\_

Die Abweichungen/Auditfeststellungen gemäß der Anforderungen des Qualitätsstandards Nachhilfe sind unten aufgeführt.

Dokumente, die die Behebung der Abweichungen nachweisen, sind bis zum genannten Erledigungstermin (max. 6 Wochen) dem Auditleiter zu übermitteln.

Abweichungen/Auditfeststellungen:	Nachweis einzureichen bis:	Nachweis erbracht:
<b>Hinweise/Empfehlungen:</b>		

**Ergebnis:**

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auditor

Bei Nicht Bestanden: Unterschrift Zertifizierstelle

\_\_\_\_\_  
Nachhilfeinstitut, Ort

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Instititleiter/-in