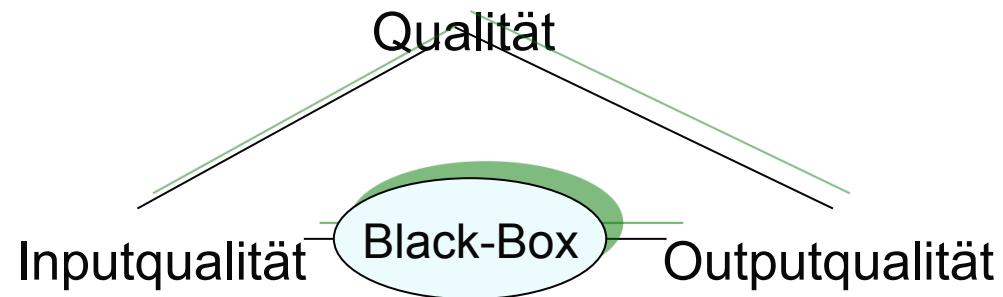

Qualität der Weiterbildung und professionelles Handeln

Qualitätsmodelle in der Praxis

Vorläufer aller Qualitätsmodelle

Modell der Edding-Kommission (1974)



Qualitätsmodelle in der Praxis I

▪ **Zertifizierung von Weiterbildungsträgern nach ISO 9000 ff**

Internationaler Standard; Orientierung an der Kundenzufriedenheit; Formulierung einer Qualitätspolitik; Definition von Kriterien, Zielen, Elementen und Teil-Elementen mit Normenanforderungen; Festlegung, Überprüfung und Dokumentation von Verfahren und Verantwortlichkeiten (Qualitätshandbuch)

5 Qualitätsmanagement-Elementen:

- Produktrealisierung
- Messung/Analyse/Verbesserung
- Verantwortung der Leitung
- Management der Ressourcen
- Qualitätsmanagementsystem

Die ISO-Norm sichert eine bestimmte Methodik von Qualitätsmanagement, aber keine inhaltlichen Kriterien für die Qualitätsbeurteilung. Es ist daher möglich, dass Abläufe zertifiziert werden, durch die ein schlechtes Produkt erzeugt wird. (Sauter).

Qualitätsmodelle in der Praxis II

- **Total-Quality-Managementansätze**

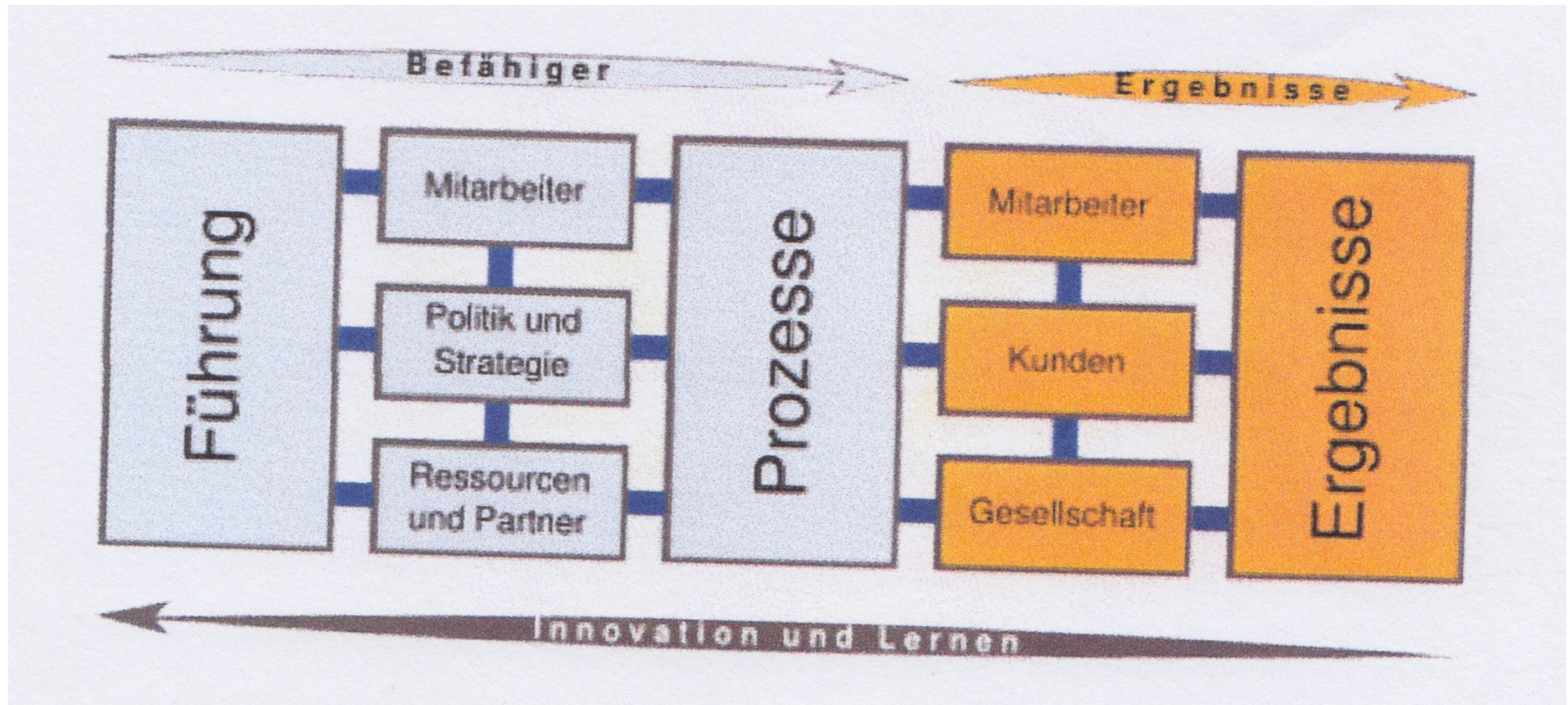
z. B: EFQM-Modell (European Foundation For Quality Management); Indikatoren- und kennzifferngestützte Selbstdiagnose; bewertet anhand von Kriterien den aktuellen Qualitätsstand.

Befähiger : Führung (10%), Mitarbeiterorientierung (9 %), Politik und Strategie (8%), Ressourcen (9%), Prozesse (14%)

Ergebnis-Kriterien: Mitarbeiterbezogene E. (9%), Kundenbezogene E. (20%), gesellschaftsbezogene E. (6%), E. der Organisation (15%)

Drei Säulen: Menschen, Prozesse, Ergebnisse

Total-Quality-Management



- **Lernerorientiertes Qualitätsmodell für Weiterbildungsorganisationen (LQW)**

Formulierte Standards dienen als Folie der Selbst- und Fremdbeobachtung und Qualitätsverbesserung. Der Lernprozess ist Referenz- und Orientierungspunkt für die Qualitätsentwicklung. Die Beurteilung des Lernerfolgs erfolgt aus der Perspektive des Lernenden.

Qualitätsmodelle in der Praxis III

- **Qualitätsgemeinschaften und Gütesiegel**

Festlegung gemeinschaftlicher Standards; Verpflichtung diese einzuhalten; z. B: Wuppertaler Kreis, Verband führender Weiterbildungseinrichtungen der Wirtschaft

- **Benchmarking / Best-practice**

Qualität im Bildungsbereich nicht eindeutig festlegbar und lässt sich nur im Vergleich mit anderen herstellen u. messen: Orientierung am anderen „besseren“, um von ihm zu lernen



Qualitätsmodelle in der Praxis IV

▪ **Qualitätsstandards der Bundesagentur für Arbeit**

nach SGB III „Anforderungskatalog an Bildungsträger und –
maßnahmen der beruflichen Fortbildung und Umschulung seit
1997“

▪ **Fortbildungsregelungen nach BBiG § 46 Abs. 1 u. 2 und HWO § 42**

▪ **Fernlehrgänge mit staatlicher Zulassung**

Prüfungsinstanz ZFU und BiBB

Qualitätsmodelle in der Praxis V

- **Selbstevaluation**

organisationsspezifische Modelle (maßgeschneiderte Lösungen)
als Kontrast zu den standardisierten Konzepten

- „**eduQua**“ (Schweiz) Mit Hilfe von Standards wird überprüft, ob ein bestimmter Katalog von Qualitätskriterien zumindest minimal erfüllt wird.

Entwicklung eines Qualitätsmodells I

Bei der Entwicklung von Qualitäts-Modellen ist zu berücksichtigen:

1. Generell:

Weiterbildung ist als Dienstleistung nur bedingt standardisierbar. Bildung und Lernen sind immer sehr individuelle Prozesse, die wiederum aus verschiedenen Teilprozessen bestehen, an denen unterschiedliche Akteure beteiligt sind. Qualitätskonzepte bewegen sich daher immer im Spannungsfeld von Standardisierung und Individualisierung.

Entwicklung eines Qualitätsmodells II

2. Besonders:

- Hoher Einfluss und Beteiligung des Kunden, der bei der Weiterbildung nicht nur anwesend, sondern auch aktiv beteiligt ist.
- Weiterbildung kann nicht konsumiert werden, sondern der Lerner muss sich etwas aktiv aneignen.
- Der Erfolg einer Weiterbildung ergibt sich aus dem Zusammenwirken von Lehrendem und Lernendem.
- Weiterbildung ist individuell – Seminare sind einzigartig in der Konstellation der Rahmenbedingungen, der Zusammensetzung der Teilnehmer und der Tagesform der Lehrenden.
- Es besteht ein hohes Entscheidungsrisiko, weil das Ergebnis vom Kunden nicht vorab begutachtet werden kann. Teilweise tritt der Erfolg zeitversetzt nach Abschluss der Weiterbildung (im Lernfeld), bei der Anwendung im beruflichen Arbeitsalltag (Funktionsfeld) auf.

Entwicklung eines Qualitätsmodells III

Fortsetzung

- Unterschiedliche Teilnehmer der gleichen Maßnahme haben ggf. unterschiedliche Ziele und Erwartungen. Insbesondere Ziele im Verhaltensbereich sind möglicherweise subjektiv und schwer operationalisierbar.
- Im „Dreiecks- oder Vierecksverhältnis“ zwischen Auftraggeber (z. B. die Personalentwicklung eines Unternehmens), Führungskraft, Mitarbeiter bzw. Teilnehmer und Trainer existieren unterschiedliche Vorstellungen über Ziele und Erfolg der Maßnahme.

(Stender 2009, S. 371, in Anlehnung an Dietz 1996, S. 9)