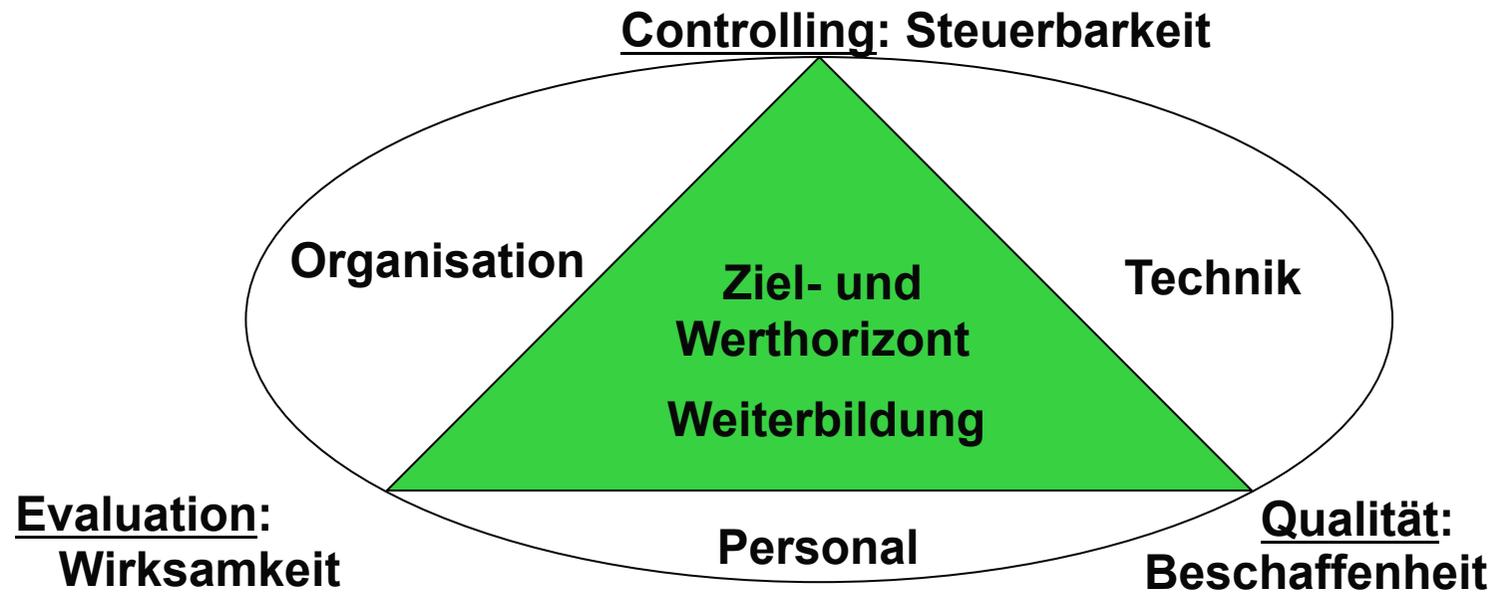


# Qualität der Weiterbildung und professionelles Handeln

Was verstehen wir unter „Qualität“?

## Zusammenhang: Qualität – Evaluation - Controlling



---

**Frage:**

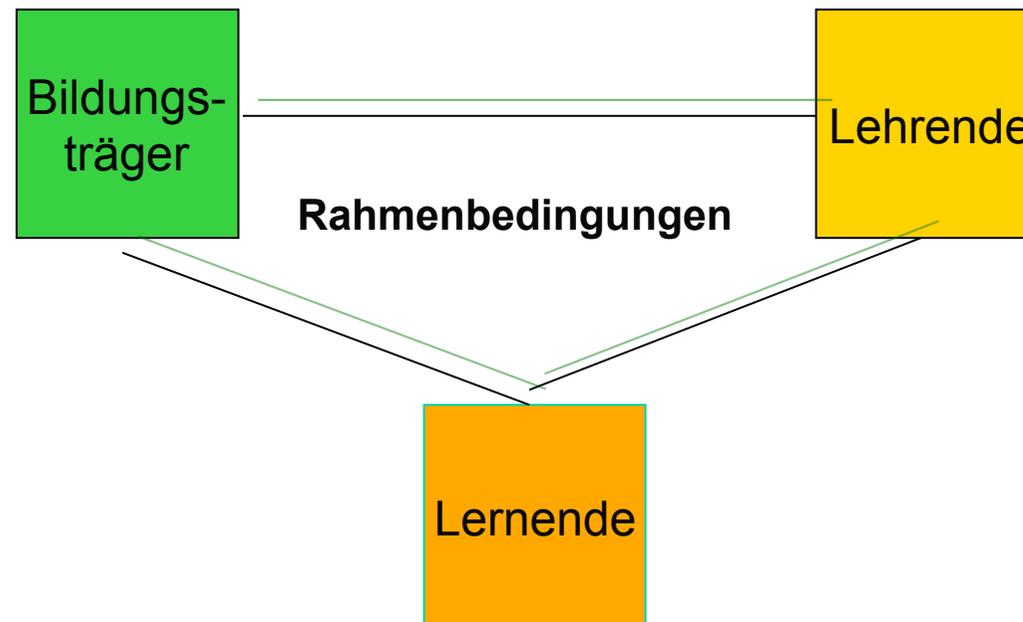
**Wer stellt die Qualität her?**

**Wer ist für sie verantwortlich?**

## Qualität der Weiterbildung und professionelles Handeln

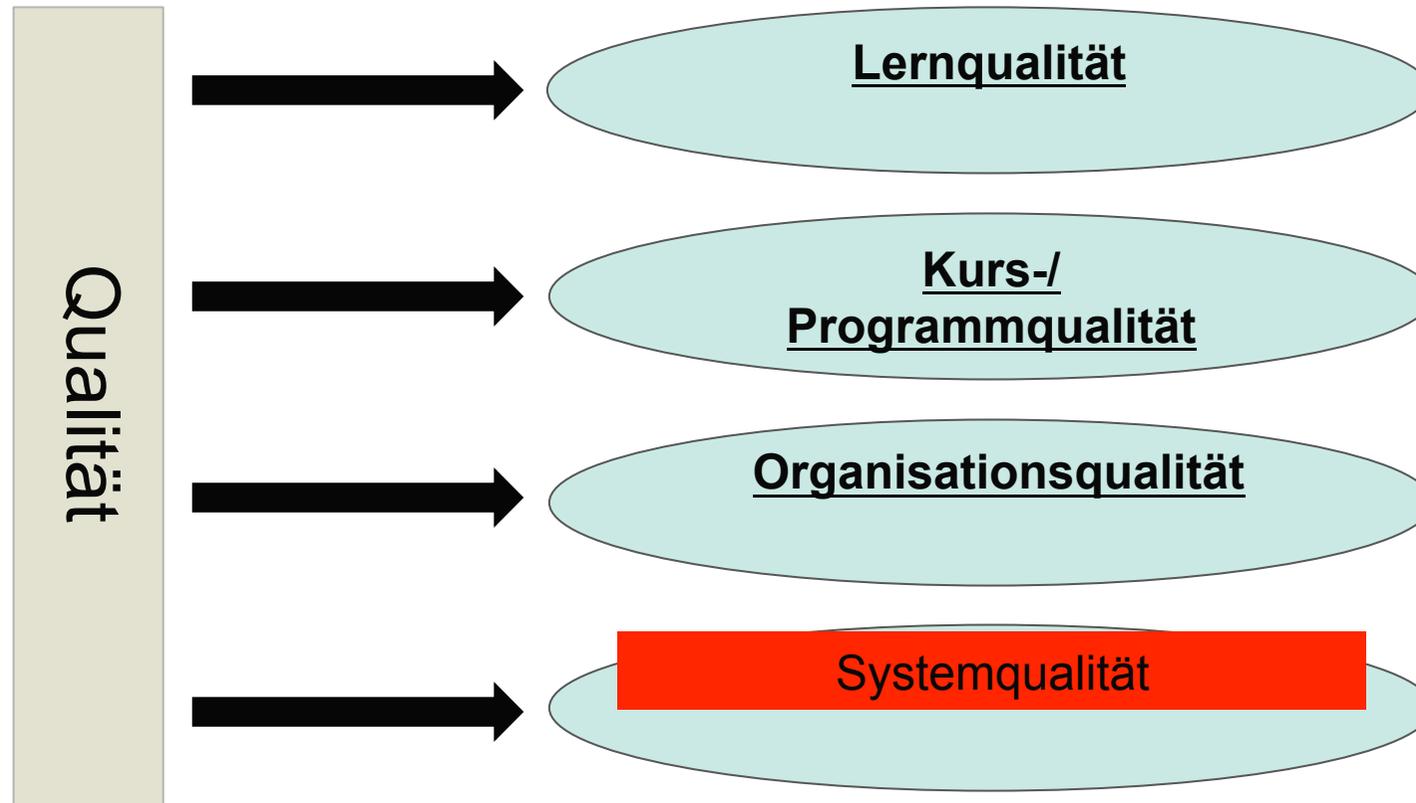
---

### Verantwortliche „Produzenten“ von Qualität in der Weiterbildung



# Qualität der Weiterbildung und professionelles Handeln

## Ebenen der Qualitätsregelung





**Frage:**

**Was heißt Qualität in der Weiterbildung und wie kann sie hergestellt und gesichert werden?**

---

## Qualitätsnachweise in der Vergangenheit

### 1. Pragmatischer Ansatz

- Praxisbezug der Maßnahme
- Qualität des Dozenten
- Vollständigkeit des Lehrplans
- Testergebnisse
- Bisherige gute Erfahrungen

### 2. Kunstgriff

- dem Hersteller/Produkt wird Qualität unterstellt

## Aussagen zur Qualität von Produkten

### Qualität...

- „Qualität ist unsere Natur“ (Nestle)
- „Durch Qualität überzeugen“ (Team Xerox)
- „Zeiss setzt Maßstäbe“ (Zeiss)
- „... und läuft und läuft und läuft...“ (VW)

### Funktion:

Die Aussagen signalisieren dem Kunden und der Öffentlichkeit den eigenen Anspruch auf Qualität, gleichzeitig verpflichten sie indirekt die Mitarbeiter, den öffentlich verkündeten Anspruch auch einzulösen. (Neuberger / Kompa)

---

## Gründe für eine systematische Beschäftigung mit der Qualitätsfrage in der Weiterbildung (Sicht Unternehmen)

- Institutionalisierung der betrieblichen Weiterbildung
- Funktionswandel: gezielter Einsatz betrieblicher Weiterbildungsmaßnahmen
- Erhöhung der Weiterbildungsetats: Überprüfung der Wirtschaftlichkeit
- Verschärfung des Wettbewerbs, Globalisierung
- Bildung als Motor der Entwicklung
- Mitarbeiter als „imitationsgeschützter Wettbewerbsfaktor“ (Stiefel, Sattelberger)
- Weiterbildung als Marketinginstrument
- Kundenorientierung (intern, extern)



---

## Was ist Qualität?

### ➤ **Drei Antworten**



## Antwort 1

**Qualität... man weiß, was es ist, und weiß es doch nicht. Aber das ist ein Widerspruch in sich. Aber manche Dinge sind nun mal besser als andere, das heißt, sie haben mehr Qualität. Will man aber definieren, was Qualität an sich ist, abgesehen von den Dingen, die sie besitzen, dann löst sich alles in Wohlgefallen auf. Es bleibt nichts übrig, worüber man sprechen könnte. Wenn man aber nicht zu sagen weiß, was Qualität ist, woher weiß man dann, was sie ist, oder auch nur, ob es sie überhaupt gibt? Wenn keiner weiß, was sie ist, dann sagt einem der gesunde Menschenverstand, dass es sie gar nicht gibt. Aber der gesunde Menschenverstand sagt einem auch, dass es sie gibt.**

**(Pirsig)**

## Antwort 2

**Eine bestimmte Qualität erreichen heißt,  
Anforderungen in einem bestimmten Maße zu  
erfüllen.**

**Prinzipiell entscheidet jedoch jedermann nach  
seinen eigenen subjektiven Qualitätskriterien  
und -maßstäben.**

**(W. Pflanz)**



## Antwort 3

**Qualität ist die Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.**

**(Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.)**

---

## Merkmale des Qualitätsbegriffs

1. Beim Qualitätsbegriff handelt es sich um einen **offenen Begriff**
2. Er fragt nach der **Beschaffenheit, Eignung** eines Objekts  
qualis = „wie beschaffen“
3. Er **benennt** die Beschaffenheit **nicht**.



## Dimensionen von Qualität

### Qualität

#### Objektive Dimension

- formale Qualitätskriterien
- Vergleichbarkeit der Qualität von Bildungsmaßnahmen
- Ziel: Vergleichbarkeit der Produkte. Schaffung von Vertrauen intern u. extern in die Qualität des Produkts

#### Subjektive Dimension

- Subjektive Qualitätskriterien
- Keine Vergleichbarkeit der Qualität
- Ziel: Sicherstellung individueller Berufswege (Biografieorientierung)



## Objektive Dimension

---

### Beispiel 1

**Maschine A** hat eine geringere Fehlerquote als die **Maschine B**

## Subjektive Dimension

---

### Beispiel 2

In der Montage soll Gruppenarbeit eingeführt werden. Für die Beschäftigten werden daher Seminare durchgeführt, in denen sie mit der neuen Arbeitsmethode vertraut gemacht werden. Einige Beschäftigte haben Schwierigkeiten mit der eigenaktiven Seminarmethode und kritisieren am Ende des Seminars, dass zuviel Zeit damit vertan worden sei, darüber zu diskutieren, wer, was in der Gruppe bearbeiten solle.

**Frage:** War die Qualität des Seminars gut oder schlecht?