

Dr. Michael Kalman

Qualitätsmanagement in der beruflichen Weiterbildung

- Einführung: Ziel des Vortrags, Definition
- Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“
- Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW
- Entwicklungen im öffentlich geförderten Bereich: AZWV

■ **Einleitung: Ziele des Vortrags, Definition**

Ziele des Vortrags

Die **Besonderheiten** des Produkts „Bildung“ **deutlich machen**.

Die **Vielfalt** der QM-Systeme im Bereich beruflicher WB **aufzeigen**.

In der Vielfalt der QM-Systeme **Orientierungshilfen geben**.

Neuere **Qualitätsforderungen** aus dem BA-Bereich **einordnen** (AZWV).

Urteilsvermögen zum Thema „QM in der beruflichen WB“ **stärken**.

■ **Einleitung: Ziele des Vortrags, Definition**

Was ist Berufliche Weiterbildung ?

Problem:

Rasanter Wandel der beruflichen Bildungslandschaft führt zu fließenden Grenzen zwischen den Bildungsarten:
Berufliche Erstausbildung, allgemeine Weiterbildung, arbeitsintegriertes Lernen im Betrieb, „Lebenslanges Lernen“ ...

Definitions-Vorschlag:

Berufsbezogene „Fortsetzung oder Wiederaufnahme organisierten Lernens nach Abschluss einer ersten Bildungsphase und nach Aufnahme einer Berufstätigkeit.“ (nach BLK, 1974).

Im Fokus:

Bildungsunternehmen oder Bildungsträger als Anbieter
„klassischer“ beruflicher Weiterbildung
– etwa in Form von Lehrgängen, Kursen oder Seminaren.

■ **Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“**

Berufliche Weiterbildung in Deutschland: Einige Marktdaten

Anzahl Anbieter beruflicher Weiterbildung (2006): > 12.500

Anzahl Veranstaltungen (2006): > 420.000

Gesamtausgaben f. b.W. (2001): 38,07 Mrd. Euro

Kostenträger	Ausgaben in €
Unternehmen (Arbeitgeber)	17,40 Mrd. €
Privatpersonen	13,90 Mrd. €
Bundesagentur für Arbeit	4,78 Mrd. €
Bund, Länder, Gemeinden	1,99 Mrd. €
Summe	38,07 Mrd. €

Quellen: IW nach CERTQUA 2002;

Dick Moraal, Gesamtausgaben für die berufliche Weiterbildung in Deutschland, BIBBforschung, H. 4/2004.

■ **Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“**

Wichtigste Themen beruflicher Weiterbildung (Anteil < 5 %)

Themen	Prozentualer Anteil
Erziehung, Psychologie, Sozialpädagogik etc.	10 %
Medizin, Gesundheitsfragen	9 %
EDV-Anwendungen kaufmännischer Bereich	9 %
Kaufmännische Weiterbildung	8 %
Führungstraining, Managementtraining etc.	7 %

Quelle: BMBF (Hrsg.), Berichtssystem Weiterbildung IX, Berlin 2006, S. 316.

■ Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“

Charakterisierung des Marktes beruflicher Weiterbildung

„Der **Weiterbildungsmarkt** ist schwierig. Er ist **regional geprägt**, er ist **dynamisch**, er ist von einer **Vielzahl von Anbietern** gekennzeichnet und er ist für den Verbraucher kaum überschaubar. Die **Qualität** der einzelnen Angebote ist erst recht **nicht einschätzbar**. Hinzu kommt, dass auch die **Anbieter** selbst gerade in den letzten Monaten und Jahren **in Schwierigkeiten** geraten sind aufgrund des starken Rückgangs der Weiterbildungsfinanzierungen durch die Arbeitsagenturen und den dadurch deutlich **gestiegenen Preisdruck**.“

Quelle: Bilanztagung; Dr. Werner Brinkmann, Begrüßung. Vortrag von Dr. Werner Brinkmann, Vorstand der Stiftung Warentest, auf der „Bilanztagung Bildungstests“ am 4. November 2005 in Berlin.

■ Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“

Besonderheiten der Dienstleistung „Bildung“

Die Teilnehmenden („Kunden“) sind Koproduzenten von Qualität:
die **Konsumenten** als „**Prosumenten**“.

Gleichsetzung von „Teilnehmenden“ und „Kunden“ kann problematisch sein: „**Kundenzufriedenheit**“ ist als zentrale Kategorie vieler QMS schwer in valider Weise abzufragen – denn „Lernen tut weh.“

Komplexität von Lehr-Lernprozessen wirft **Messprobleme** auf.

Aber:

Pädagogische Dienstleistungen vollziehen sich immer in einem **Organisationskontext** – hier unterscheiden sie sich im Prinzip nicht von anderen Formen der Produktrealisierung!

■ Der Bildungsmarkt in Deutschland, Besonderheiten von „Bildung“

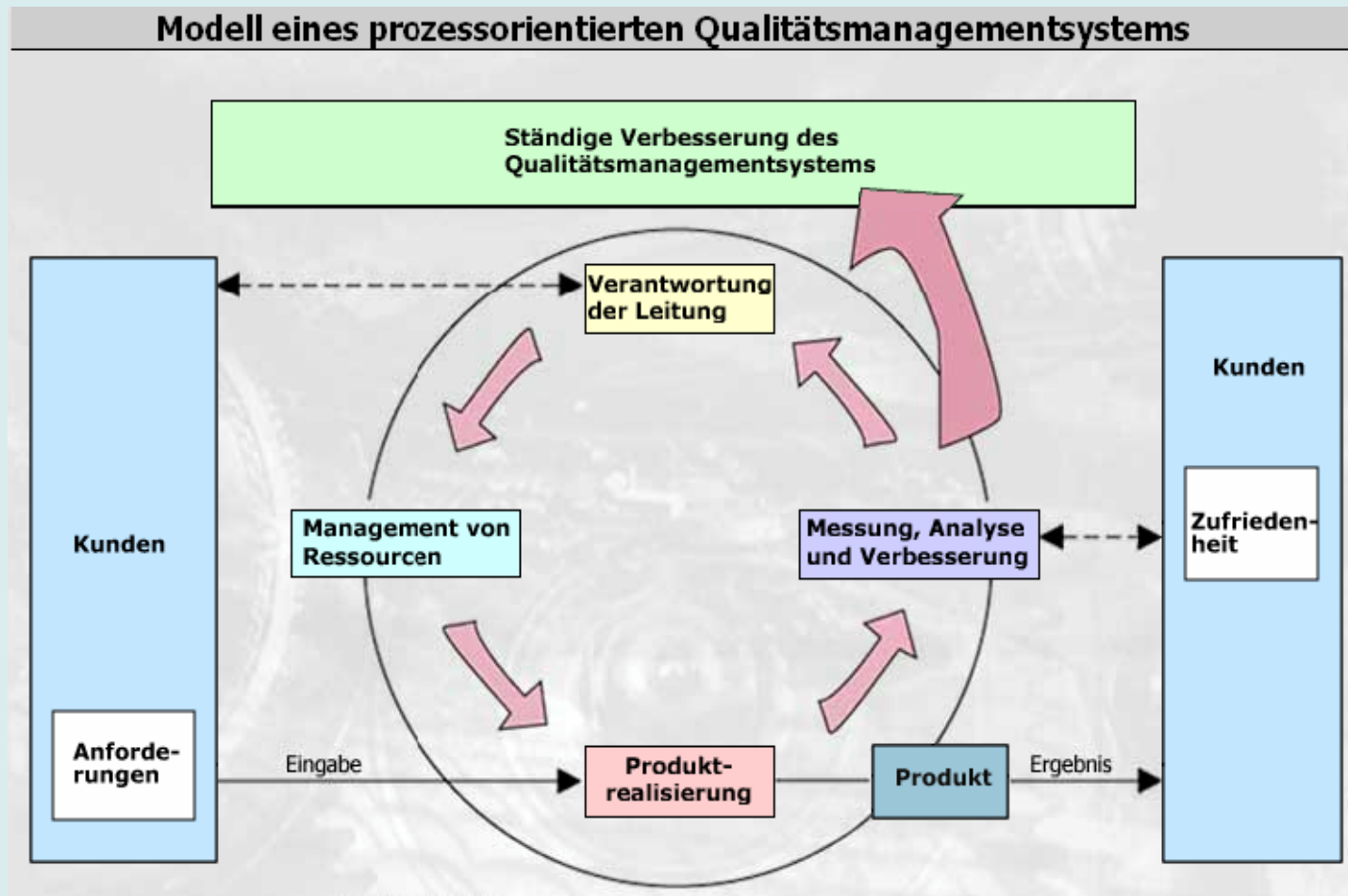
“Pädagogische Qualität“ – Was ist das?

Tabelle: Phasen pädagogischer Qualität

Input	Throughput	Output	Outcome
Inputqualität	Durchführungsqualität	Ergebnisqualität	Ergebnisqualität
	Zufriedenheitserfolg Lernerfolg	Legitimationserfolg Zufriedenheitserfolg Lernerfolg	Transfererfolg
Konzeption Planung Angebot Infrastruktur Dozenten	Lehr-Lern-Prozess; Professionelles Handeln des Dozenten; Umsetzung einer angemessenen Didaktik etc.	Abschlussquote Drop-out-Quote	Nachhaltigkeit Anwendung des Gelernten

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

DIN EN ISO 9001:2000 – Das Modell



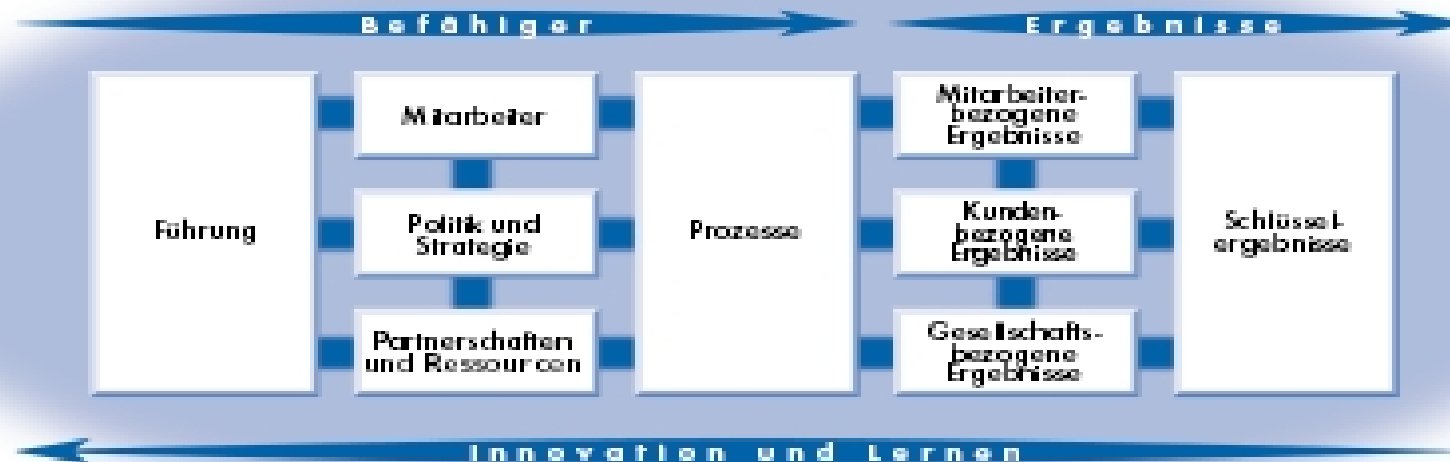
■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

DIN EN ISO 9001:2000: Exemplarische Anwendung auf Bildungsdienstleistungen

Phasen pädagogischer Qualität	Zuordnung ausgewählter Normen / Anforderungen
Input	Beispiel: Akquise freier Dozenten 7.4.1 Beschaffungsprozesse 7.4.2 Beschaffungsangaben Ferner u.a.: 6.3 Infrastruktur
Throughput	7.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung
Output	8.2.1 Kundenzufriedenheit 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts 8.4 Datenanalyse
Outcome	?

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

European Foundation for Quality Management: Modell EFQM



Quelle: <http://www.deutsche-efqm.de/>

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

EFQM: Exemplarische Anwendung auf Bildung

Pädagogische Qualität	Zuordnung von Normen und Anforderungen
Input	Kriterium Mitarbeiter Teilkriterium 3b: Wissen/Kompetenzen der Mitarbeiter Unterkriterium: Schulungspläne erstellen und einsetzen
Throughput	Kriterium Prozesse Teilkriterium 5e: Kundenbeziehungen managen Unterkriterium: Aktives Kümern um den Kunden
Output	Kriterium Kundenbezogene Ergebnisse Teilkriterium 6a: „Messergebnisse über die Wahrnehmung“
Outcome	[Wird nicht zwingend abgedeckt: Siehe „Output“]

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung: LQW 2



Quelle: Artset GmbH; <http://www.artset-lqw.de>

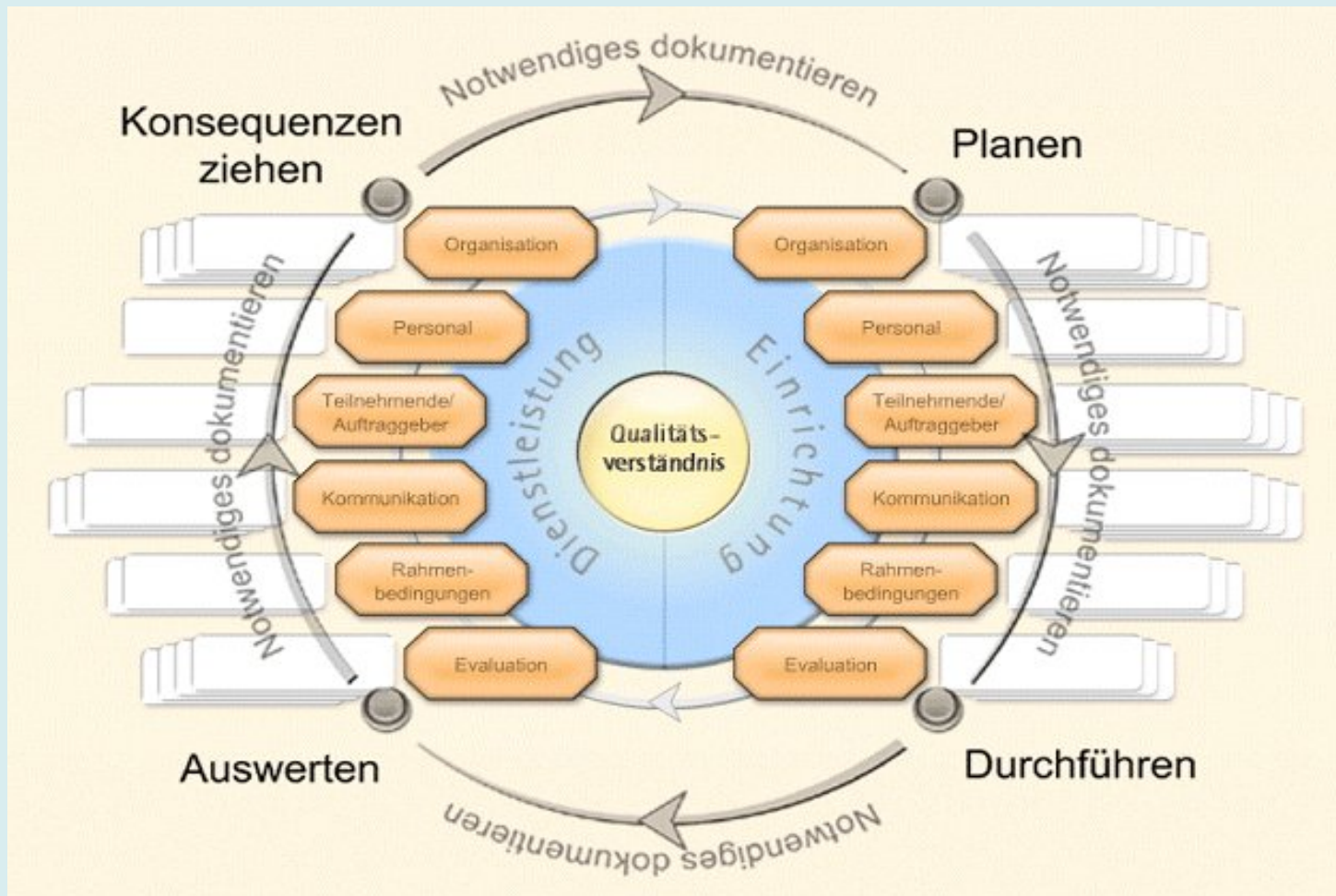
■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

LQW 2: Anwendungsbeispiele

Pädagogische Qualität	Zuordnung von Normen und Anforderungen
Input	Qualitätsbereich 6 „Infrastruktur“ Anforderung: Überprüfung der Angemessenheit von Lernort und Ausstattung
Throughput	Qualitätsbereich 5 „Evaluation der Bildungsprozesse“ Anforderung: Rückmeldung von Lernenden erfolgen regelmäßig
Output	Qualitätsbereich 4 „Lehr-Lern-Prozess“ Anforderung: Erhebung von Abschluss- und Abbrecherquoten
Outcome	Ggf. Qualitätsbereich 5 „Evaluation der Bildungsprozesse“ Anforderung: Begründung über Erhebungsrhythmus, Umfang liegt vor

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

QualitätsEntwicklungssystem Weiterbildung Sachsen: QESplus



QESplus: Anwendungsbeispiele

Pädagogische Qualität	Zuordnung von Normen und Anforderungen
Input	Leistungsbereich Dienstleistung Leistungssektor Rahmenbedingungen Qualitätsanforderung: Lehr-/Lernumgebung
Throughput	Leistungsbereich Dienstleistung Leistungssektor Kommunikation Qualitätsanforderung: Lernbegleitung
Output	Leistungsbereich Dienstleistung Leistungssektor Evaluation Qualitätsanforderung: Evaluation des Lernerfolges der Teilnehmenden
Outcome	Leistungsbereich Dienstleistung Leistungssektor Evaluation Qualitätsanforderung: Evaluation des Lerntransfers in die Lebens- bzw. Arbeitswelt

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

Gütesiegelverbund Weiterbildung NRW

Die Qualitätsbereiche, Version 2006

Qualitätsbereich 1	Bildungseinrichtung/Leitbild und Konzeption/Betriebsorganisation
Qualitätsbereich 2	Qualitätsziele und Leitlinien der Qualitätspolitik
Qualitätsbereich 3	Schlüsselprozesse
Qualitätsbereich 4	Qualität der Bildungsarbeit
Qualitätsbereich 5	Teilnehmendenbezogene Rahmenbedingungen/Teilnehmerschutz
Qualitätsbereich 6	Personalentwicklung
Qualitätsbereich 7	Berichtswesen, Evaluation und Verbesserung

Quelle: Güte NRW Qualitaetsbereiche.pdf, Download vom 17.03.2007
<<http://www.guetesiegelverbund.de/PDF/Qualitaetsbereiche%202006.pdf>>

Gütesiegelverbund Weiterbildung NRW: Anwendungsbeispiele

Pädagogische Qualität	Zuordnung von Normen und Anforderungen
Input	Qualitätsbereich 4: „Qualität der Bildungsarbeit“ Komponente: „Qualität der Lehrenden“ Verfahren/Instrumente (V/I): „Prüfung fachlicher und methodisch-didaktischer Kompetenz“
Throughput	Qualitätsbereich 2: „Qualitätsziele und Leitlinien der Qualitätspolitik“ Komponente: „Qualitätssicherung und -überprüfung“ Verfahren/Instrumente: „Kollegiale Visitation“
Output	Qualitätsbereich 5: „Teilnehmendenbezogene Rahmenbedingungen / Teilnehmerschutz“ Komponente: Beschwerdemanagement V/I: Feedbackbögen/Rückmeldemöglichkeit der TN
Outcome	Qualitätsbereich 7: „Berichtswesen, Evaluation und Verbesserung“ Komponente: Datenerhebung zur Zufriedenheit Verfahren/Instrumente: Befragungen etc.

■ Vielfalt der QM-Systeme: von ISO 9001 bis LQW

Zusammenfassende Thesen

Die universalen QM-Systeme **ISO 9001** und **EFQM** sind auch auf den Bildungsbereich anwendbar.

Die Diktion und Abstraktionshöhe einiger Normen lässt die **spezifische Anwendung** auf den **Bildungsbereich** mitunter mühsam erscheinen.

Sowohl aus dem ISO- als auch aus dem EFQM-Bereich heraus wurden daher **bildungsspezifische Varianten** entwickelt.

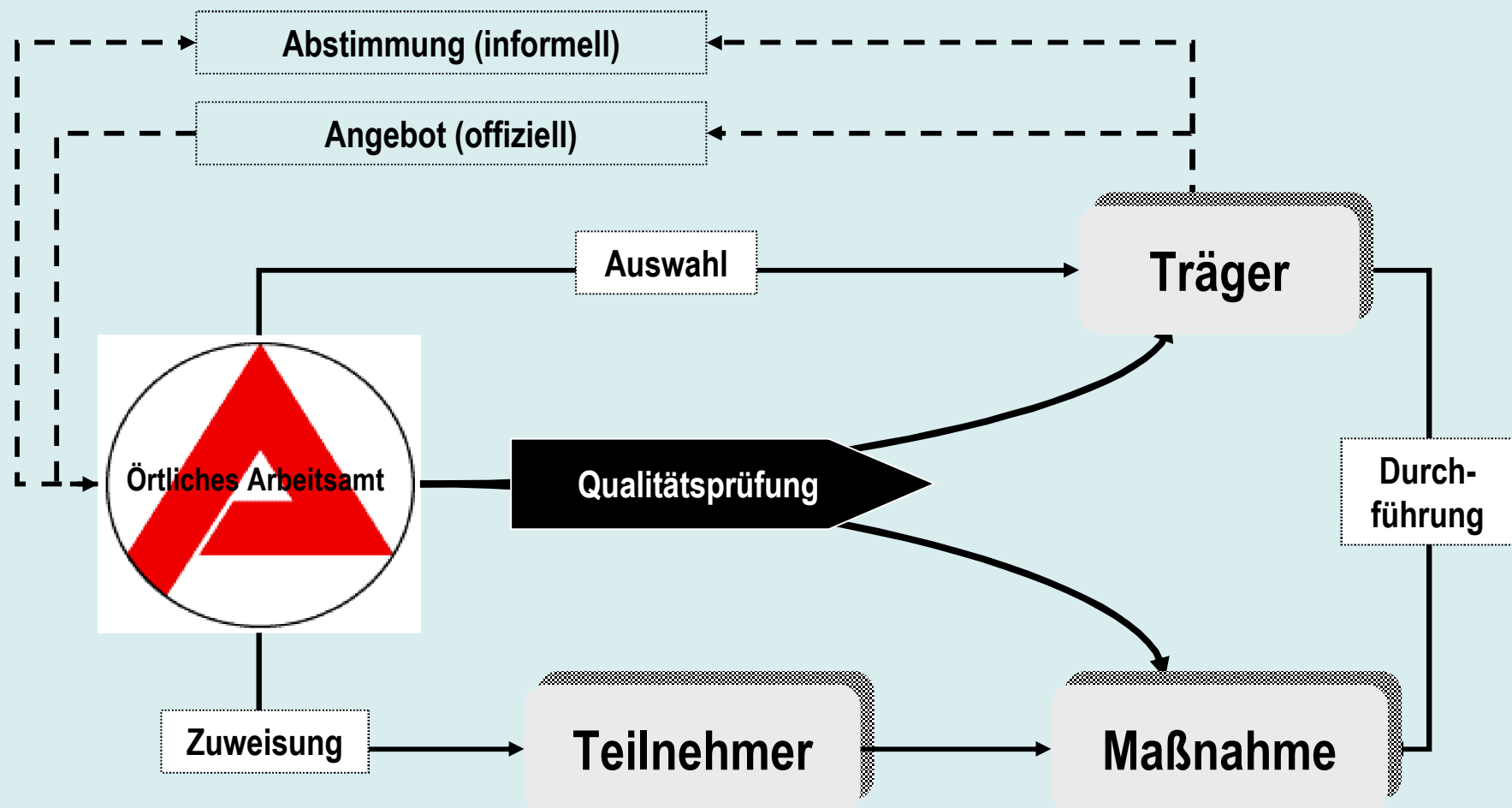
Genuin auf Bildungsdienstleistungen abhebende QM-Systeme fokussieren ausdrücklich auf den „Bildungsbereich“ und leiten explizit zur **Evaluation** an.

Diese zumeist regional, allenfalls national verbreiteten Systeme zeichnen sich durch **Supportstrukturen** und **Anwendungshilfen** aus.

Trotz spezifischer Schwerpunktsetzungen ist ein hohes Maß an **Gemeinsamkeiten** zwischen den QMS spürbar: Zyklisches Verständnis (Qualitätskreisläufe), Orientierung auf Verbesserung etc.

■ Entwicklungen im öffentlich geförderten Bereich: AZWV

Qualitätssicherung im öffentlichen System der beruflichen Weiterbildung bis 2004



■ Entwicklungen im öffentlich geförderten Bereich: AZWV

Arbeitsmarktreformen (Hartz-Gesetze)

Anerkennungs- und Zulassungsverordnung - Weiterbildung - AZWV (Juni 2004)

Neue Akteure: Anerkennungsstelle, Anerkennungsbeirat, Fachkundige Stelle

Grundsatz:

Eine Weiterbildung wird nur gefördert, wenn der Weiterbildungsträger und die Weiterbildungsmaßnahme zugelassen sind.

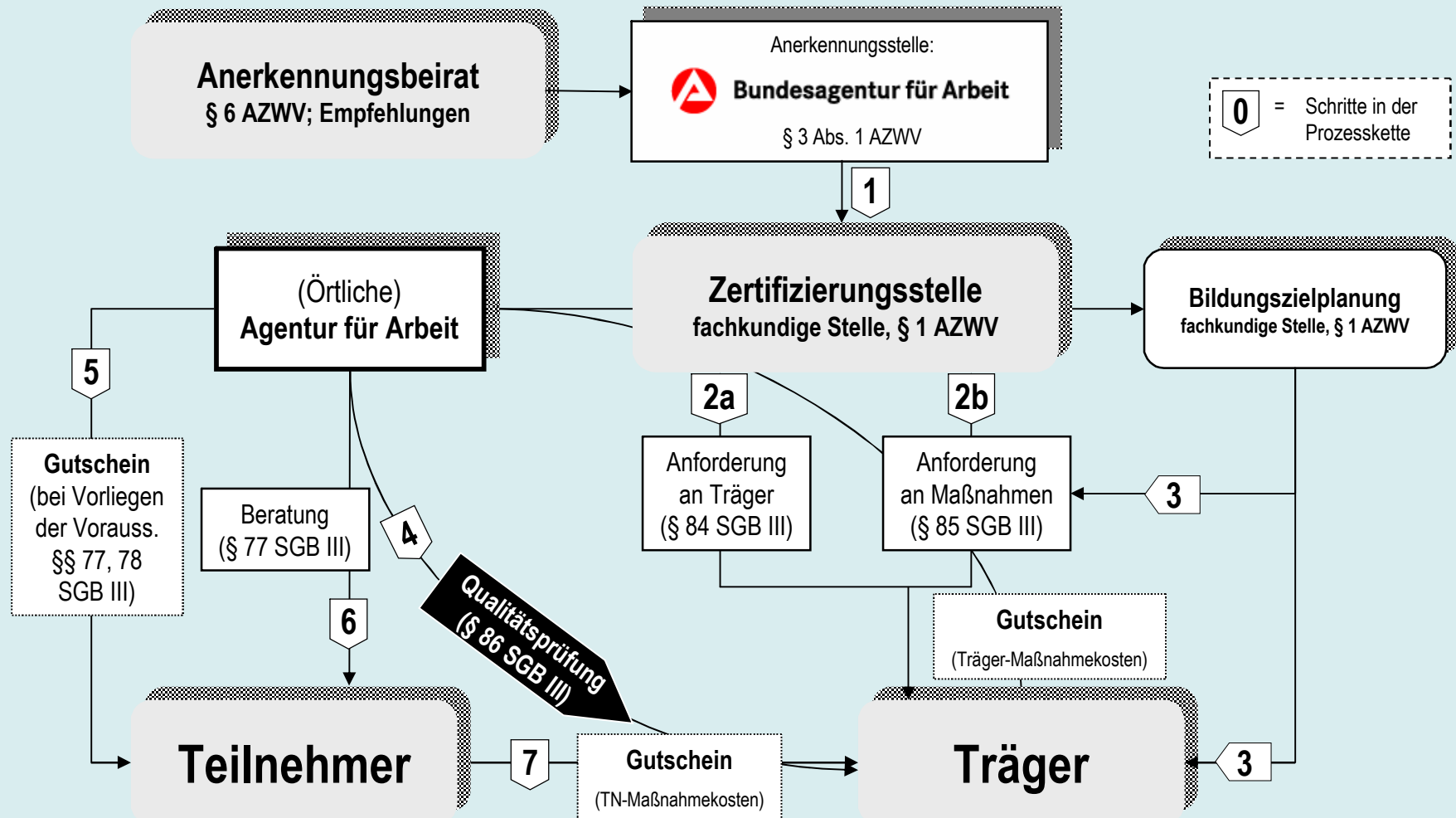
§ 8 (4) AZWV: „Ein System zur Sicherung der Qualität nach § 84 Nr. 4 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch liegt vor, wenn ein den anerkannten Regeln der Technik entsprechendes systematisches Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung dokumentiert, wirksam angewendet und dessen Wirksamkeit ständig verbessert wird.“

Das heißt:

Die AZWV schreibt nicht vor, welches QMS ein Bildungsträger auszuwählen hat.

■ Entwicklungen im öffentlich geförderten Bereich: AZWV

Qualitätssicherung im öffentlichen System der beruflichen Weiterbildung seit 2005



Noch Fragen?

**QM-Systeme in der beruflichen Weiterbildung:
„Wildwuchs“ oder notwendige Vielfalt?**

**Wie geht es weiter: zunehmende Ausdifferenzierung der
Systemlandschaft oder Zusammenführung der QM-Modelle?**

Die AZWV als neue „Dachnorm“ mit integrierender Wirkung?

Qualitätsmanagement in der beruflichen Weiterbildung

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kalman Consult
Dr. Michael Kalman

Hubertusbader Straße 41 a
14193 Berlin

Tel.: 030 / 83200818
mail@kalmanconsult.de
www.kalmanconsult.de