

Das QM STUFEN-MODELL® - ein Branchenmodell für Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung

Das QM STUFEN-MODELL® ist das Ergebnis von Modellprojekten, die durch die Länder Berlin und Brandenburg und die Europäische Union gefördert wurden. In die Erarbeitung war unter Leitung der RKW Berlin-Brandenburg, Rationalisierungs- und Innovationszentrum, ein Konsortium von 100 Bildungsunternehmen, Institutionen und Experten einbezogen. Die Entwicklung entstand in Kooperation mit dem Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen im DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Das Ergebnis ist mit der PAS 1037 im April 2004 veröffentlicht worden und ist damit als eigenständige zertifizierungsfähige „Praxisnorm“ bundesweit anwendbar.

Die leitende Absicht dieser Pilotprojekte und der Entwicklung des QM STUFEN-MODELL® bestand von Anfang an darin, einen Beitrag zur Diskussion um zukunftsweisende Management-Konzepte, sowie zur strategischen Neuorientierung und Stabilisierung in der Bildungswirtschaft zu leisten. In diese Entwicklung sind deshalb Elemente anderer, in den letzten Jahren zahlreich erarbeiteter branchenspezifischer Modelle ebenso eingegangen, wie positive Erfahrungen mit der Philosophie der ISO 9000-Familie und EFQM®. Im Sinne des Total Quality Management (TQM) wurden alle für die Bildungsdienstleistung bedeutsamen Prozesse und Potentiale in das QM einbezogen und die Verbesserung der Output-Qualität zum zentralen Anliegen der Organisation gemacht.

Anforderungen an Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung sowie deren Verknüpfung mit einem integrierten Qualitätsmanagement (QM) in der beruflichen Bildung bestehen seit einigen Jahren darin, QM-Modelle zu erproben, die auf den gewachsenen Erfahrungen einer differenzierten Bildungsbranche aufbauen und kompatibel zu ISO und EFQM sind. Darüber hinaus müssen diese QM-Modelle, die branchenspezifische Prozesse und Strukturen einer Bildungs-Dienstleistung integrieren, Bildungsprozesse transparent und vergleichbar machen. Spezifizierte QM-Modelle sollen auf die Kernprozesse, sowohl auf die Vorbereitung als auch auf die Nachbereitung und auf die unmittelbaren Bedingungen der Bildungsangebote und des Lernens zielen.

Abgeleitete Anforderungen an branchenspezifisches QM bestehen darin, zielgerichtet kostengünstige berufliche (Weiter-)Bildung mit gewünschten praxisrelevanten Effekten anzubieten (nach verbindlichen und transparenten Kriterien bewertbar und vergleichbar, strategisch entwickelt) und bei schwankenden Anforderungen rechtzeitig angemessene Angebote und Lernformen zu entwickeln. Es muss ein „Navigationssystem“ geben, das Ansprüche von Nutzern und Kunden feststellt und die Bildungsorganisation selbstreflexiv arbeiten lässt. Kompetenzgewinne müssen regelmäßig geprüft und erworbene Kompetenzen mit Hilfe geeigneter Kriterien sichtbar, bewertbar und vergleichbar bzw. austauschbar gemacht werden.

Der Übergang von der Angebots- zur Nachfrageorientierung, von der Wissensvermittlung zum wirtschaftsnahen wissensbasierten Dienstleistungsangebot müssen von den Bildungsorganisationen durch ein QM erfolgreich selbst gestaltet werden. Und auch die Öffentlichkeit erwartet davon Transparenz von Bildungs-Dienstleistungen, überschaubare Angebote, Vergleichbarkeit und Hinweise auf "Good Practice".

Im QM STUFEN-MODELL® / PAS 1037 werden diese Anforderungen umgesetzt durch eine

- **ganzheitliche Herangehensweise** (Qualitätsentwicklung und -sicherung beziehen sich nicht nur auf einzelne Teilbereiche der Bildung, sondern verbinden sich in einem komplexen Qualitätsmanagement) und eine
- **integrative Herangehensweise** (die Qualität der Ergebnisse, Prozesse und Strukturen wird zu einem „beherrschenden gemeinsamen Nenner“ aller Aktivitäten der Bildungsorganisation, im Sinne von Total Quality Management).

Das QM STUFEN-MODELL® ist dadurch eine Innovation für QM in der beruflichen Bildung geworden.

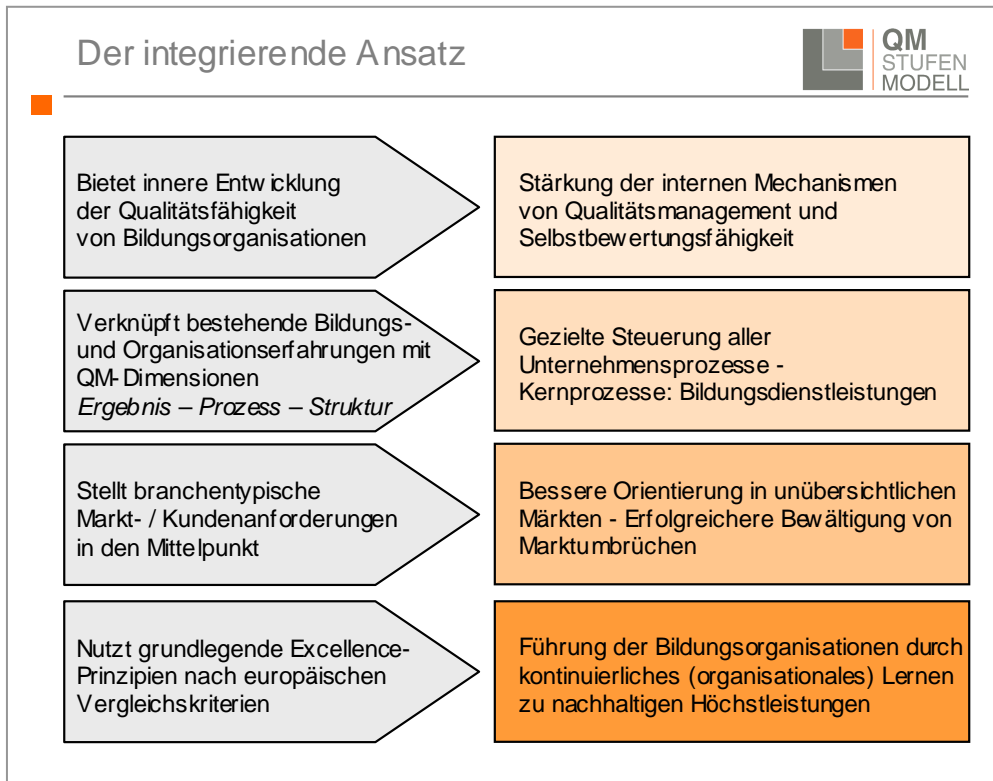


Abb.1: Alleinstellungsmerkmale

Kernelemente dieser Innovation sind:

1. Das QM STUFEN-MODELL® ist ein System nachhaltiger Qualitätsentwicklung und -sicherung für wirtschaftsorientierte Bildungsunternehmen. Es orientiert sich sowohl an den gegenwärtigen Entwicklungsbedürfnissen der Bildungsanbieter als auch an den generellen Trends in Deutschland und Europa im Bereich Qualität beruflicher Bildung. Es bleibt offen für weitergehende ordnungspolitische Entwicklungen.
2. Das QM STUFEN-MODELL® richtet sich an berufliche Aus- und Weiterbildungsorganisationen, die ihr Leistungsprofil primär auf die Wirtschaft, also auf wirtschafts- und unternehmensorientierte Bildungsangebote ausrichten.
3. Das QM STUFEN-MODELL® baut auf der „ISO 9001:2000-Philosophie“ auf. Es adaptiert und erweitert sie auf die Bedingungen und Spezifika von Bildungsdienstleistungen. Das QM STUFEN-MODELL® integriert zugleich die Möglichkeit, dass Bildungsorganisationen schrittweise den Anforderungen von Business Excellence entsprechen können.
4. Das QM STUFEN-MODELL® geht von einem umfassenden Charakter eines Qualitätskonzeptes aus. Es richtet sich auf die Einheit von Prozess-, Potential- und Produktqualität. Es folgt auch der seit Mitte der 90-er Jahre prägenden Kompetenzausrichtung für Weiterbildung, deren Bezugspunkte die Lernfähigkeit und berufliche Handlungskompetenz von Mitarbeitern in Bezug auf flexible Arbeitsanforderungen in innovativen Organisationsformen sind.
5. In diesem Sinne unterstützt das QM STUFEN-MODELL® mit seinem Grundansatz die Trendwende zu einer auf die Wirtschaft (Unternehmen und deren Mitarbeiter/innen) ausgerichteten beruflichen Bildung (aktuelle passgenaue Inhalte für Fach- und Führungskräfte und in den Arbeitsprozess Wiedereinzugliedernde; Lernmethoden für selbstorganisiertes Lernen; flexible modulare Angebotsstrukturen; Beratung und Lernsupport; moderne technikgestützte und arbeitsprozessorientierte Umsetzung; Ergebnisevaluierung und Transfer).

6. Das QM STUFEN-MODELL[®] setzt an den bestehenden Organisationserfahrungen und QM-Regelungen bei den Weiterbildungsunternehmen an und bringt mit den genannten Inhalten und Organisationsformen einen inhaltlichen Nutzen und Zeitvorteil bei der Professionalisierung der Organisationen.
7. Das QM STUFEN-MODELL[®] impliziert als erste Stufe (Basis) die geforderte grundsätzliche Qualitätsfähigkeit und dokumentierte Prozessorganisation, als zweite Stufe (Standard) den Aufbau und die Umsetzung eines qualitäts- und kundenorientierten Managementsystems und als dritte Stufe (Excellence) die Einführung und Umsetzung von Excellence-Prinzipien nach europäischen Vergleichskriterien. Damit erhält das Bildungsunternehmen eine nachhaltige Entwicklungsperspektive.
8. Das QM STUFEN-MODELL[®] setzt primär auf die innere Entwicklung der Qualitätsfähigkeit von Bildungsorganisationen und damit verstärkt auf Elemente für interne Mechanismen des Qualitätsmanagements und auf Selbstbewertungsfähigkeit.
9. Das QM STUFEN-MODELL[®] wird durch zugelassene externe Prüfer bewertet. Das Zertifikat dokumentiert die beratene, geprüfte und nachgewiesene Qualitätsfähigkeit der Organisation auf definierten Niveaustufen des Modells. Dabei werden auch die Supportstrukturen für eine nachhaltige Qualitätsentwicklung geprüft. Die erfolgreiche Zertifizierung schafft über die interne Potentialentwicklung hinaus auch öffentliche Akzeptanz für die Wirtschaft, für die Teilnehmenden, für fördernde Institutionen und generell für die Marktakteure.

Die nachfolgenden Erläuterungen, Hinweise und Erfahrungen zeigen den Arbeitsstand bis November 2004. Im Rahmen anderer Pilotprojekte wird dieses Kompendium erweitert z.B. um Qualitätskriterien für Bildungsprodukte / Content und Empfehlungen für europäische Regelungen und Handlungsempfehlungen.

Dieses Kompendium wird allen Nutzern als Print und für angemeldete Nutzer des virtuellen competence centers online zur Verfügung stehen. Für die übersichtliche Darstellung des Modells und seiner Anforderungen empfehlen wir unsere interaktive Flash-Animations-CD.



Abb. 2: Flash-Animations-CD