



RKW

Berlin GmbH

PAS 1037:2004 / QM STUFEN-MODELL®

ein Qualitätsstandard für Bildungsunternehmen

RKW Berlin GmbH
Im Haus der Deutschen Wirtschaft
Breite Straße 29
10178 Berlin

Tel: 030 / 20308 4300
Fax: 030 / 20308 4304
Internet: <http://www.rkw-bb.de>
e-mail: info@rkw-bb.de

Info-Veranstaltung
10. Dezember 2007
in Berlin

RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft Kompetenz für den Mittelstand

RKW-Kuratorium

Gemeinnütziger Bereich

Wirtschaftlicher Bereich

RKW e. V. Bundesverein

Dachverband für die
12 Landesvereine
Mitglieder aus
Verbänden, Institutionen
Neutrale Plattform für die
Sozialpartner
Träger des
RKW-Kompetenzzentrums

12 RKW Landesvereine
mit 3.700 Mitgliedern
(überwiegend Unternehmen)

RKW Landes-Gesellschaften

Tochtergesellschaften der
Landesvereine
zur Unterstützung kleiner
und mittlerer Unternehmen
vor Ort durch Beratung,
Coaching, Weiterbildung,
Matching und andere Dienst-
leistungen.

RKW Kompetenzzentrum

umsetzungsorientierte
Analysen und
Forschung sowie
pragmatische Lösungen
für kleine und mittlere
Unternehmen

RKW Deutschland GmbH

Vermarktungs-
organisation der
Landes-Gesellschaften
für bundesweite
Projektpartnerschaften

***Zu den Grundsätzen
und Erfahrungen von
Qualitätsmanagement (QM)***

Managementsysteme richten sich auf den Qualitätsbereich „Organisation“. Sie dienen primär der

- Selbststeuerung und zur Verwirklichung der Unternehmensziele
- Verbesserung und Sicherung der Qualität der Leistungen (Produkte, Services, Wertschöpfungsketten...)
- Fehlervermeidung statt Fehlerkorrektur
- Organisation eines KVP
- Zeit- und Kostenersparnis
- stärkere Transparenz der Prozesse
- Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter

- Klares Konzept der Unternehmenspolitik, Ziele und Zuständigkeiten
- Strukturierung der Prozesse und systematische Verbesserung der Arbeitsabläufe
- Beteiligung aller Mitarbeiter an der Verwirklichung des Managementsystems
- Mitarbeiterengagement - Kundenzufriedenheit
- Flexible Anpassung des Systems an neue Erfordernisse
- Offene Kommunikation über den Verbesserungsprozeß

***Die PAS 1037 specifications for
distance learning providers.***

***Vom Systemverständnis der Norm und
zum Nutzen für den Anwender.***

PAS 1037:2004 - QM STUFEN-MODELL®

Ganzheitliche Herangehensweise:

- Qualitätsentwicklung und –sicherung bezieht sich nicht nur auf einzelne Teilbereiche
- Es geht um komplexes (integriertes) Qualitätsmanagement

Integrative Herangehensweise:

- die Qualität der Ergebnisse, Prozesse und Bedingungen wird zu einem „beherrschenden gemeinsamen Nenner“ aller Aktivitäten der Bildungsorganisation,
- Orientierung auf total quality management

PAS 1037 ist „Navigationssystem“

- das Ansprüche von Nutzern und Kunden feststellt und die Bildungsorganisation selbstreflexiv arbeiten lässt

PAS 1037 erfasst die verschiedenen Qualitätsdimensionen

- **ERGEBNIS** Einbeziehung der Produktqualität
- **PROZESS** Konzentration auf Wertschöpfungskette der Bildungsdienstleistung
- **STRUKTUR** Ausrichtung auf die spezifischen Bedingungen beruflicher Weiterbildung, inbes. der Personal- und Organisationsentwicklung

Erwartungen / Anforderungen

von Teilnehmenden, Arbeitsmarkt, Wirtschaft und Gesellschaft

Führungsprozesse

Bildungsorganisationen führen und entwickeln

Unterstützungsprozesse

Mitarbeiter/innen, Lehrende, Lerninfrastruktur bereitstellen und entwickeln

Bildungsprozesse messen, analysieren und verbessern

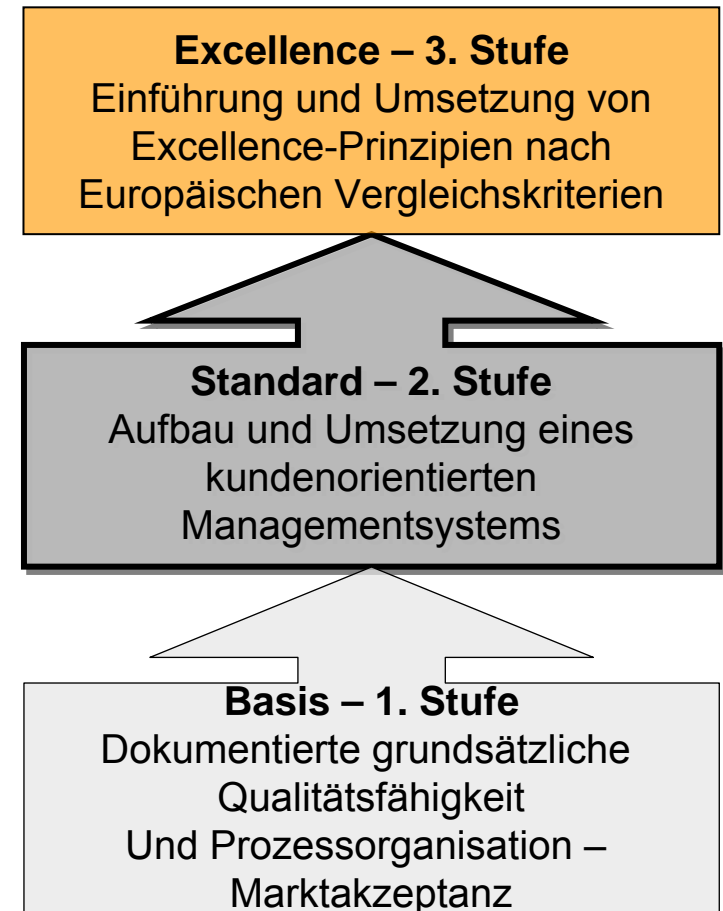
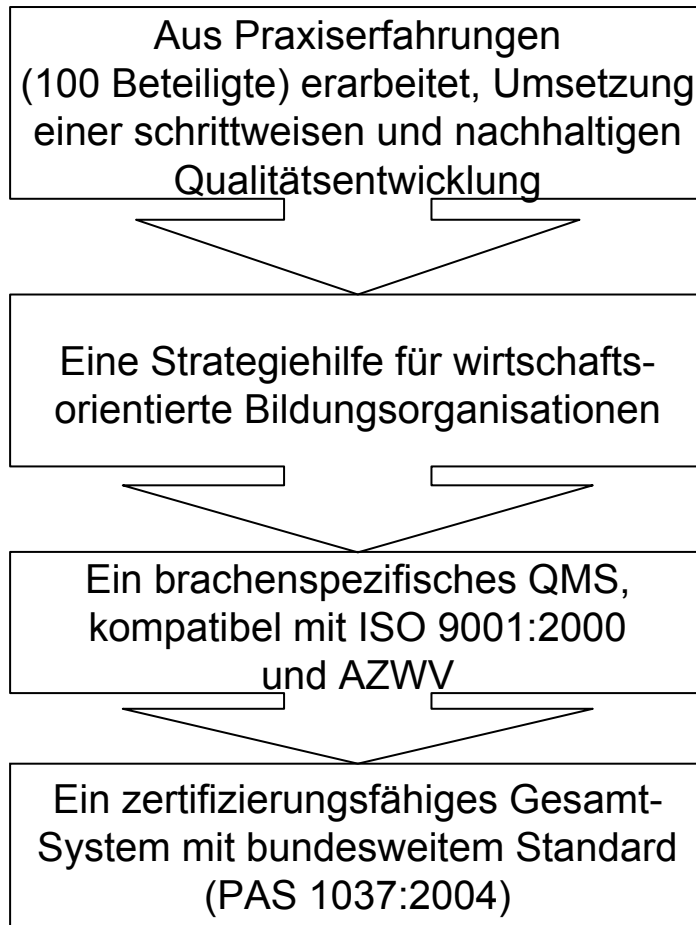
Wertschöpfungsprozesse

Bildungsangebote/-projekte konzipieren, durchführen und evaluieren

Zufriedenheit

der Teilnehmenden, Arbeitsmarkt, Wirtschaft und Gesellschaft

Systemverständnis



1. Die PAS 1037:2004 ist das grundlegende Dokument. Die Spezifikation der **quality specifications for distance learning providers** gilt ausschließlich in Verbindung mit der PAS 1037. Die Spezifikation präzisiert und ersetzt die im Punkt 6 enthaltenen Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Stufe Standard. Alle anderen Anforderungen der PAS 1037:2004 behalten ihre Gültigkeit.
2. Die **quality specifications enthalten:**
 - **Erweiterte Begriffe (5 branchenbezogene Definitionen)**
 - **Spezifiziertes Anforderungssystem, das die Stufe Standard (Basis inclusive) branchenbezogen definiert**
 - **Ergänzte Regelungen zur Prüfung und Bewertung (Punkt 7.8.4.1 der PAS wurde ergänzt)**

Anforderungssystem (1)

Anforderungssystem mit 4 Anforderungsgruppen:

Anforderungsgruppe 1 beschreibt Standards zur Führung und Entwicklung von Bildungsorganisationen.

Anforderungsgruppe 2 betrifft den Umgang mit und das Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Lehrenden sowie die Bereitstellung und Entwicklung einer Lerninfrastruktur.

Anforderungsgruppe 3 bezieht sich auf die Konzeption, Durchführung und Evaluation von Bildungsangeboten.

Anforderungsgruppe 4 definiert Standards zur Messung, Analyse und Verbesserung von Bildungsprozessen.

1. Das Anforderungssystem umfasst die Stufe Standard. In den Anforderungsgruppen sind beide Stufen (Basis incl.) eingearbeitet.
2. Die vier Anforderungsgruppen enthalten **54 Anforderungen**.
3. Im Vergleich zur PAS 1037 sind
 - **Alle Anforderungen mit verbindlichem Charakter (kursiv sind lediglich noch 7 einzelne Anforderungselemente)**
 - **27 Änderungen in das Anforderungssystem eingearbeitet worden (Schwerpunkte Personal, Bildungsmarketing, Entwicklung neuer Bildungsangebote, Betreuung und Lernerfolgsprozess)**
 - **Dabei sind 5 Anforderungen entfallen (Wegfall oder Straffung)**
 - **7 Anforderungen wurden erweitert**
4. Eine entscheidende Akzentuierung besteht in der Einarbeitung bzw. Konkretisierung von über 30 Anforderungen mit Bezug zu dem Bereich DistancE-Learning

PAS 1037:2004 - QM STUFEN-MODELL®

Der Weg zu Business-Excellence

Alleinstellungsmerkmale:

Die **PAS 1037** ist das einzige niveaugestufte branchenspezifische QM-System für Bildungsunternehmen, welches als Standard kompatibel zu internationalen QM-Normen ist. Die PAS 1037 begleitet ganzheitlich und kosteneffizient bis zur Zertifizierung und ermöglicht einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Die PAS 1037 ebnet den Weg zu Business-Excellence.

Die **PAS 1037 quality specifications for distance learning providers** hat erstmalig für Deutschland für den Bereich Fernunterricht/Fernlehre ein branchenspezifisiertes, öffentlich verfügbares Regelwerk zum Qualitäts-Management für die organisationale Ebene erstellt. Dieses Normen-System ist mit international verbreiteten QM-Systemansätzen kompatibel.

***Von der Implementierung
bis zur
Zertifizierung***

- Freiräume, das QM-System zu gestalten
 - *Hoher Stellenwert der Selbstbewertung bei der Zertifizierung*

- Einführung und Entwicklung des QM-Systems abhängig von der Größe der Bildungsorganisation, den bisherigen Erfahrungen, vom Vermögen der Umsetzung und Dokumentation
 - *Stufenweiser Zugang, besonders wichtig für kleine und sich umstrukturierende Bildungsorganisationen*

- Mitarbeiter/innen müssen QM-System tragen und unterstützen
 - *umfassende Information*
 - *Beteiligung der MA bei Qualitätskriterien und Verbesserungen*
 - *begleitende Schulungen*
 - *freier Zugang zu den Dokumenten / Regelungen*

Stolpersteine

- Fehlendes Engagement der Leitung
- Einziges Ziel – Zertifikat als Papier
- Zu wenig externe Beratung und interne Schulung
- Unterschätzen des Aufwands
- Tagesgeschäft vs. Priorität für QMS
- Fehlende Beteiligung der Mitarbeiter
- Art und Weg der Implementierung
- Formalismus ("Dokumentationswut")

Einführung eines QM-Systems / 1



Schulung und Beteiligung der Mitarbeiter

Externe QM-Beratung

Festlegung Projektschritte/Zeitraumen

Kostenabschätzung

Konzept zur Implementierung / Maßnahmenkatalog

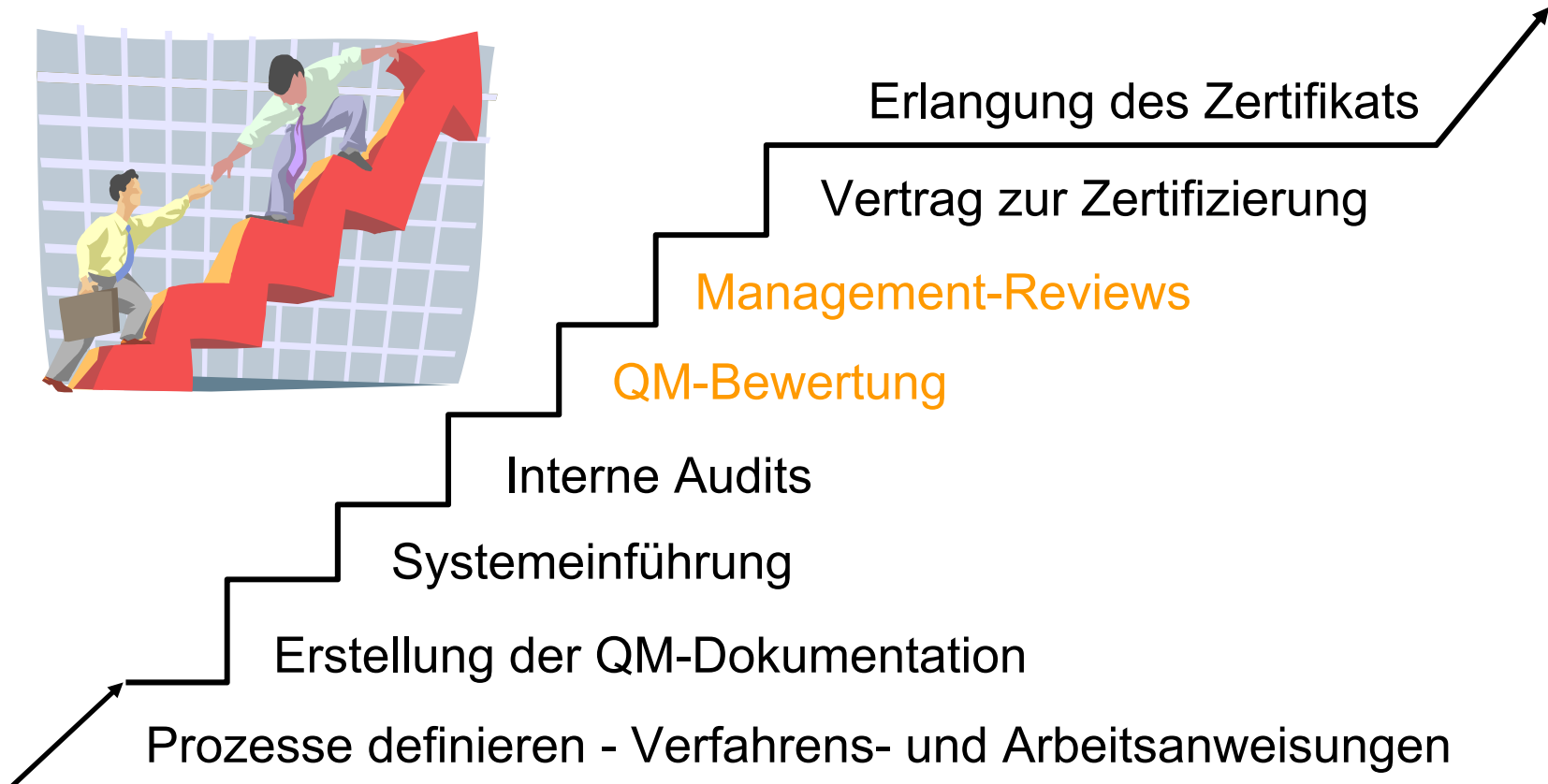
Analyse des Ist-Zustandes

Festlegung der Niveaustufe

Festlegung der internen QMS-Forderungen

Willensbildung der Geschäftsleitung

Einführung eines QM-Systems / 2




Zertifizierung



- **Begutachtung und Bewertung** durch zugelassene (externe) Prüfer/innen und Prüfstellen -> Einrichtung einer unabhängigen Zulassungsstelle zur PAS 1037
- **Zertifikat** dokumentiert die nachgewiesene Qualitätsfähigkeit der Bildungsorganisation auf der definierten Niveaustufe des Modells
- **Zertifizierung** schafft öffentlichkeitswirksam Akzeptanz, Transparenz und Profil – für Markt, Wirtschaft, Interessenten, Teilnehmer, Förderinstitutionen und potentielle Partner.
- **Zertifizierungspartner Pilotvorhaben**

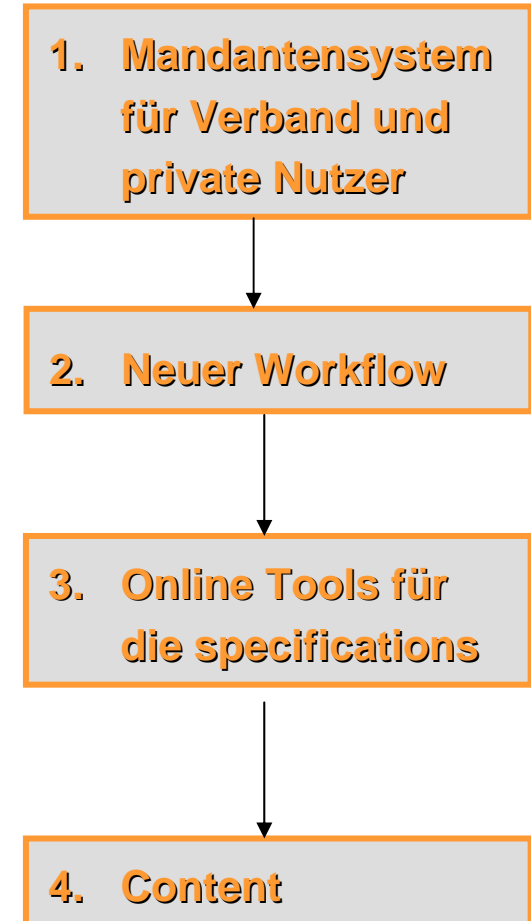
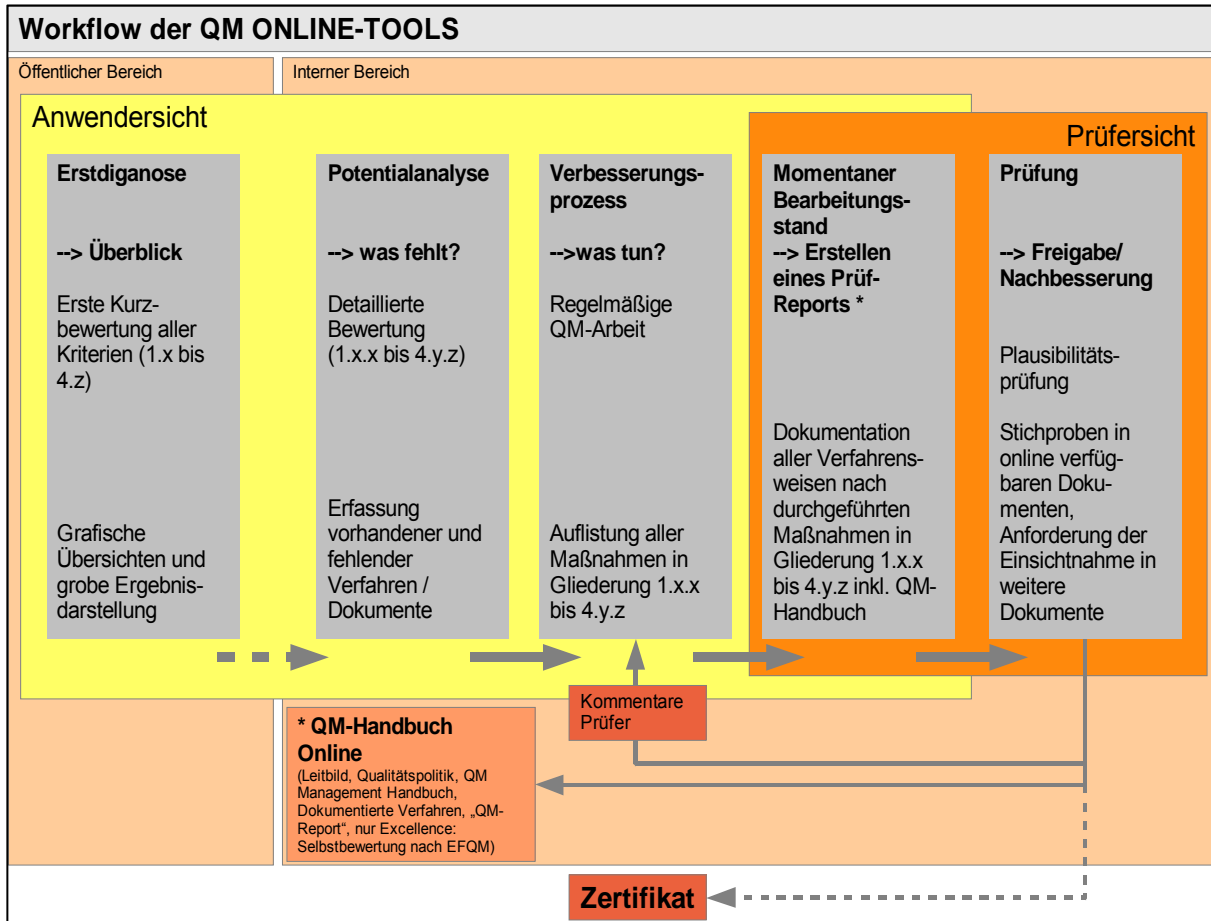


Zertifizierung

Elemente der Bewertungsverfahren in den 3 Stufen					
QM-Stufe		Basis	Standard	Excellence	Ablauf
Einzureichende Dokumentation	QM-Dokumentation	x	x	x	
	QM-Report	x	x	x	
	Selbstbewertung nach EFQM			x	
Prüfung der Dokumentation		x	x	x	
Bewertungsgespräch vor Ort		x	x	x	
Prüfung vor Ort (Audit)			x	x	
Zertifikat nach dem QM STUFEN-MODELL		x	x	x	
erfüllt die Anforderungen der AZWV für QM-Systeme		x	x	x	
kompatibel mit DIN EN ISO 9001:2000			x	x	
enthält Elemente von EFQM / TQM-Prinzipien				x	
geeignet zur Bewerbung bei Qualitätspreisen				x	

RKW und Forum DistancE-Learning stellen ein umfassendes Unterstützungssystem zur Verfügung:

Bedarf	Angebot RKW und FDL
Information / Orientierung	Flyer, QM ONLINE-FORUM, kostenlose Informationen
Diagnose	Kostenlose Erstdiagnose im QM ONLINE-FORUM
Beratung	RKW stellt Beratungsleistungen für Implementierung, Akkreditierte und geschulte Berater
QM-Arbeit / Zertifizierungsvorb.	PAS, Kompendium II, Qcheck, Nutzung QM ONLINE-FORUM (für FDL-Mitglieder kostenlos)
Zertifizierung	RKW-Zulassungsstelle: Vermittlung eines Zertifizierers, Nutzung QM ONLINE-FORUM
Rezertifizierung	Nutzung QM ONLINE-FORUM (für FDL-Mitglieder kostenlos)





BasisStufe StandardStufe ExcellenceStufe



Portalseite des QM competence center

1 Bildungsorganisationen führen und entwickeln

1.1 Strategieentwicklung und deren regelmäßige Bewertung

1.1.1 Liegt eine dokumentierte Strategie vor? P

1.1.2 Ist ein regelmäßiger Rhythmus für die Aktualisierung festgelegt?

1.1.3 In welcher Form wurden über die Bewertung festgehalten?

1.1.4 Wurden Aufzeichnungen über die Bewertung in den letzten 12 Monaten vorgenommen?

1.2 Leitbild und Qualitätspolitik

1.2.1 Liegt ein aktuelles Dokument über das Leitbild der Bildungsorganisation vor?

1.2.2 Ist die Qualitätspolitik der Bildungsorganisation schriftlich festgelegt?

1.4 Unternehmensplanung

1.5 Aufbau- und Ablauforganisation inkl. Geschäftsfelder und Kooperationen

2 Mitarbeiter/innen, Lehrende, Lerninfrastruktur bereitstellen und entwickeln

Potentialanalyse Verbesserungsprozess IST-Zustand

1.1.4 Wurden Aufzeichnungen über die Bewertung in den letzten 12 Monaten vorgenommen?

Umfassender Nachweis (100%)

Verzeichnete Nachweise

Typ	Name
Dokument	Geschäftsbericht 2006

Nachweise vollständig Nachweise unvollständig

Entwicklungsbedarf: ja nein

Kommentare

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein!

Nachweise verzeichnen

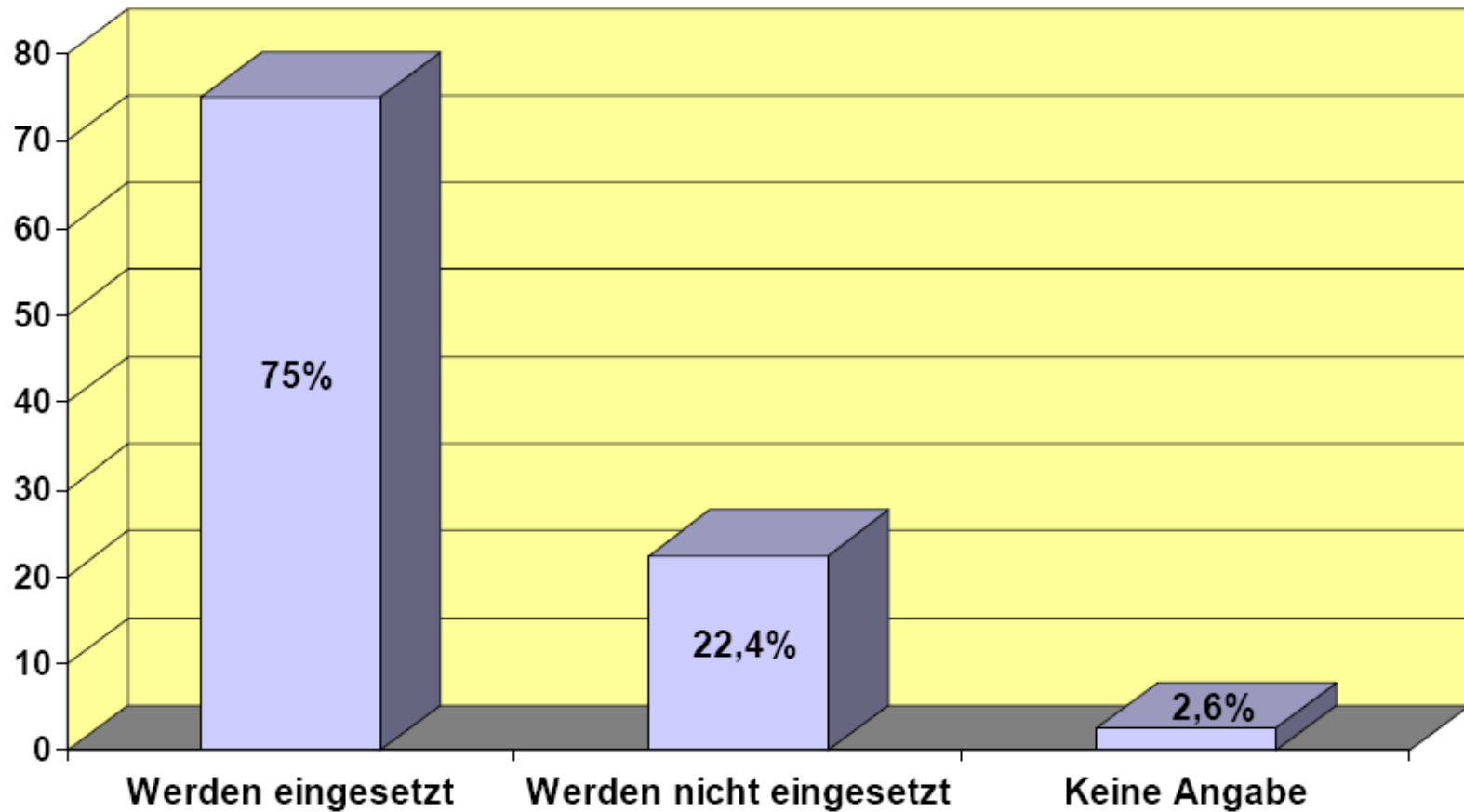
Massnahmen planen

Merkmal zur Prüfung freigeben ▶

Speichern ▶

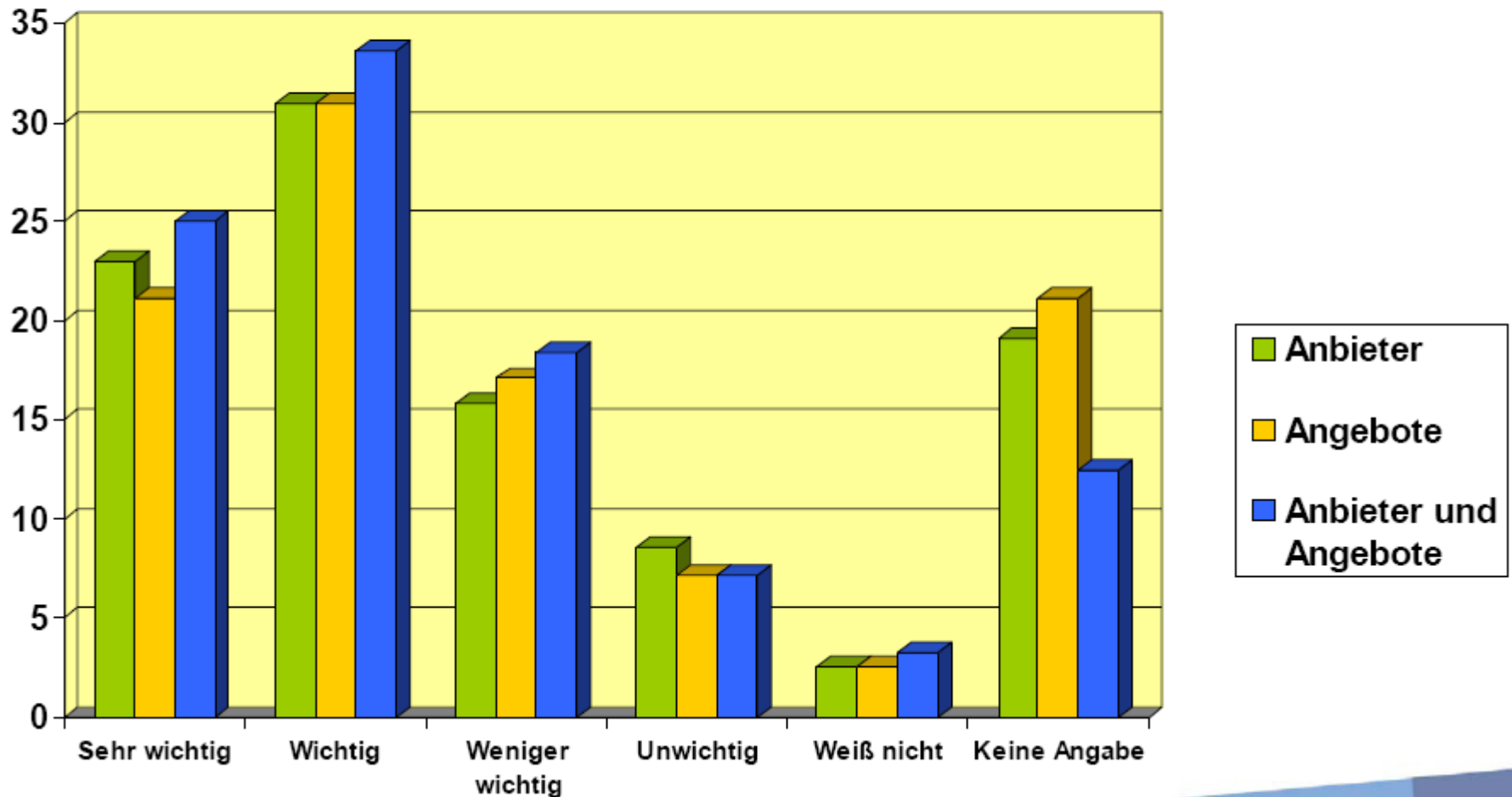
Ausblick und Perspektiven – einige Aspekte

Einsatz von Qualitätsentwicklungs- und -sicherungsinstrumenten



Perspektive Qualität der Anbieter

Wichtigkeit der Zertifizierung von Anbietern, Angeboten sowie Anbietern *und* Angeboten



Maßnahme

Anbieter

**Akkreditierung
FIBAA**

**Pilotprojekt
BMBF
Prozessakkreditierung**


**ZFU
Leitfaden**

**PAS 1037:2004
Spezifikation**

**AGF im DGWF / FDL 2005
Praktische Regeln für gute Fernlehre**

Ein ISO-Standard entsteht

DIN Deutsches Institut für Normung e.V.
German Institute for Standardization
Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit
und Dienstleistungen (NAGD)



DIN ist mehr
als DIN A4

Projektinformation/ 2006-02

ISO-Normungsvorhaben "Bildungsdienstleistungen" ("Educational Services")

Deutschland, d.h. das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) hat bei der Internationalen Normungsorganisation (ISO) die Einrichtung eines sogenannten Technischen Komitees (TC) unter deutscher Federführung für "Bildungsdienstleistungen" beantragt.

Zur Begleitung der geplanten internationalen Normungsaktivitäten wurde auf deutscher Seite ein Arbeitsausschuss im DIN eingerichtet, in dem Experten von Bildungsdienstleistungsunternehmen mitwirken.

Der deutsche Antrag liegt gegenwärtig zur Prüfung und Abstimmung bei ISO vor. Mit einer Entscheidung über die Annahme des Antrages wird bis zum Herbst 2006 gerechnet.

Der Zweck des vorgeschlagenen ISO/TC besteht darin, einen geeigneten Rahmen für die Erarbeitung von Standards auf dem Gebiet von Bildungsdienstleistungen zu schaffen. Das Gremium soll in konkreten Feldern der nicht-öffentlichen Bildung Standards setzen. Dazu zählen zunächst die berufliche Weiterbildung, innerbetriebliche Schulungen und Sprachausbildungen.

Als vorrangiges Anliegen gilt die Förderung der Zusammenarbeit bei der Qualitätssicherung mit besonderem Schwerpunkt auf dem Austausch von Modellen und Methoden sowie auf gemeinsamen Qualitätskriterien und -grundsätzen. Dabei geht es um die Qualität der Bildung, die Verbesserung des Wissenstransfers und die Sicherung der Nachhaltigkeit von Bildung. Gleichzeitig sollen Angebote und Bewertungen von Bildungsmaßnahmen transparenter und vergleichbarer werden.

Gegenstand der geplanten Normung können sein:

Das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) hat 2006 bei der Internationalen Normungsorganisation (ISO) die Einrichtung eines Technischen Komitees (TC) für "Bildungsdienstleistungen" unter deutscher Federführung beantragt, dem zugestimmt wurde.

Auf deutscher Seite wurde ein Arbeitsausschuss eingerichtet (RKW Berlin GmbH, QM-Experten und Experten von Bildungsunternehmen, DIHK).

Am 8. September 2006 wurde die englische Übersetzung der PAS 1037 als deutsches Referenzdokument Arbeitsgrundlage.

Am 26./27. März 2007 fand in Berlin die Auftaktsitzung des **ISO-TC 232 Bildungsdienstleistungen** mit 35 Ländern aus 4 Kontinenten statt. Die zu entwickelnde **ISO-Norm „Learning service providers“** wird für 2010 erwartet.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !