

Herzlich Willkommen

«Qualitätslabel in der Weiterbildung» Systemebene

Gerlinde Frera



Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)



Alles nur Alibi?

Erfolgsfaktoren für ein Wirkungsvolles QMS als Managementmodell

Rechtfertigungsinstrument

Legitimations- und Kontrollparadigma, bei dem das System zur *Rechtfertigung* gegenüber geltenden Vorgaben und Ansprüchen genutzt wird.

→ abwehrend

→ reaktiv

→ situativ

oder zentraler Erfolgsfaktor

gekennzeichnet durch ein Verbesserungsinteresse in Bezug auf die Institution und die Dienstleistung

→ steuernd

→ innovativ

→ progressiv

Eine Analogie:

Pilot und Crew

Aktivitäten vor dem Flug

→ Technik

→ Abläufe

→ Rollen / Positionen

→ Besonderheiten

KL und Team

Aktivitäten vor dem Unterricht

→ Technik

→ Abläufe

→ Rollen / Positionen

→ Besonderheiten



Bodenpersonal

Einchecken der Fluggäste

Pilot und Crew

Abflug

Flug

Landung

Ausstieg

Pilot und Crew

De-briefing

Administration

Anmeldeprozess durchführen

KL und Team

Lehrgangstart

Unterricht

Prüfungen

Zeugnisse/
Diplome

KL und Team

Feedback

Qualität in der Bildung

Hinter der Bildung verbirgt sich ein sehr abstrakter Prozess. Und die Parameter, die zur **Qualität einer Lerndienstleistung** eine Auskunft geben kann, sind sehr komplex.

Anders als bei der Herstellung von Produkten kann die Lerndienstleistung bspw. nicht angefasst, gelagert oder vor dem Gebrauch geprüft werden.

Den Erfolg einer Lerndienstleistung wird aus diesem Grunde eher dadurch definiert, **in welcher Weise (Zufriedenheit)** und in welchem Umfang **die Teilnehmer ihr Wissen erweitern konnten**.

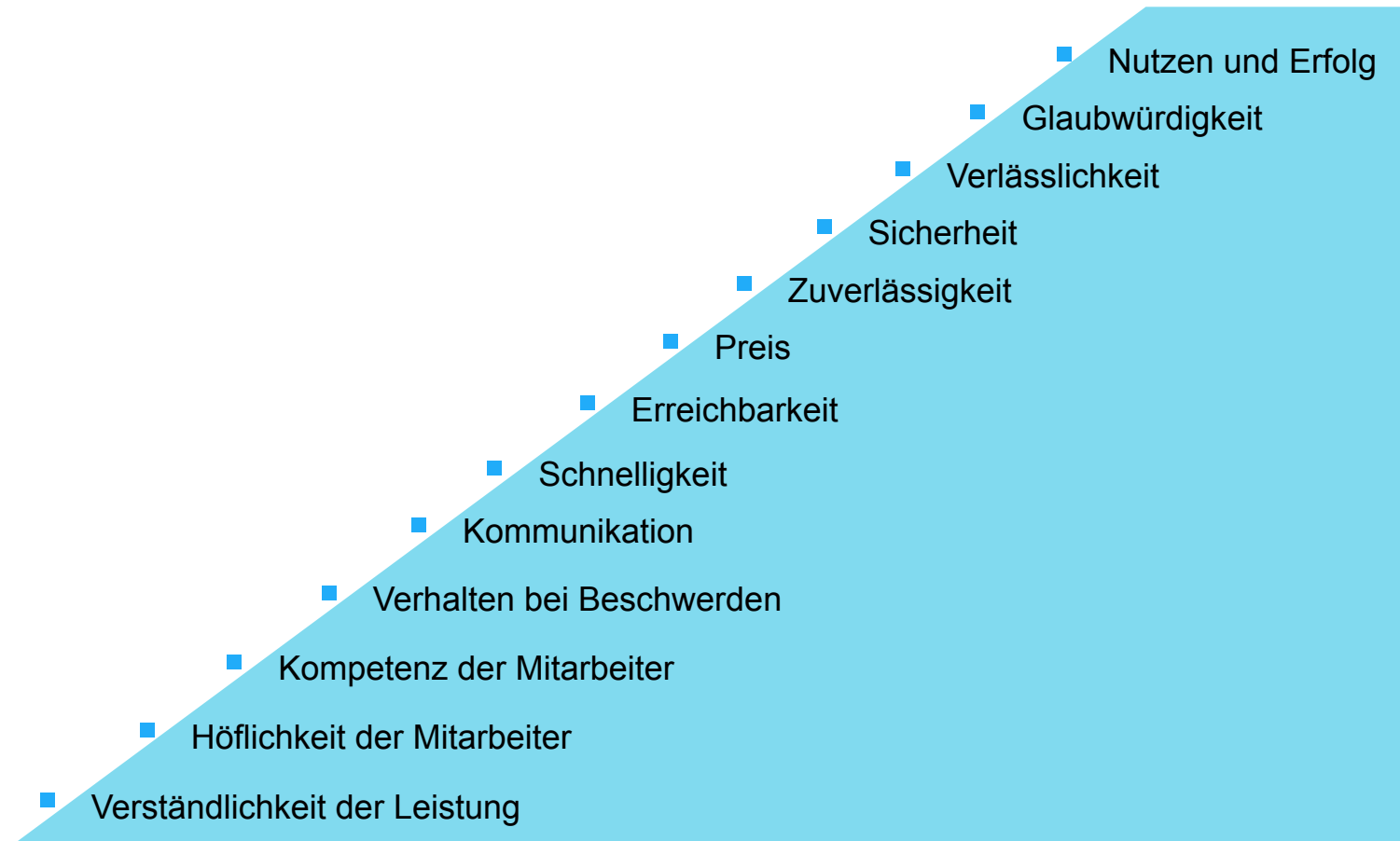
Die Lerndienstleistung hat auch deshalb einen besonderen Charakter, da die Lernenden die Kunden des Bildungsdienstleisters sind.

Es geht beim Lernen allerdings auch nicht alleine darum, dass Teilnehmer nach einer Bildungsmaßnahme **einen Lernzuwachs vorweisen** können.

Gefragt ist vielmehr auch, wie zielführend und effektiv der Lernprozess gestaltet wird, was ganz konkret mit **dem Wissenszuwachs** erreicht werden kann.

Kurzum, **welche Transferleistungen** konnten mit der Lerndienstleistung erzielt werden.

Wie wird Qualität in der Bildung von Lernenden wahrgenommen?



Erfolgsfaktoren für ein wirkungsvolles QMS als Managementmodell

Wegen der Komplexität der Aussenwelt muss das System:

- So einfach wie möglich sein,
- flexibel sein,
- Und von allen in der Organisation verstanden sein. Es sollte auch
- „die richtige Flughöhe haben“,
- die Mitarbeitenden integrieren und das risikobasierte „Mit-“Denken fördern
- sowie geschlossene Kreisläufe haben, die den kontinuierlichen Verbesserungsprozess darstellen.

Denn erst durch ein **Verbesserungsinteresse** in Bezug auf **die Institution** und **die Dienstleistung** können wir den sich ändernden Ansprüchen kontinuierlich erfolgreich begegnen. Das (Qualitätsmanagement-) System hilft uns dabei nur strukturiert vorzugehen, ein gleiches Verständnis zu schaffen und somit kalkulierbarer wahrgenommen zu werden: Als guter Bildungspartner!