



**Business
Excellence**

Swiss Association for Quality

Qualitätssicherung in Online-Lernangeboten – alles neu oder wie gehabt?

Nationale Qualitätstagung, 9. November 2020

Siegfried Schmidt, Leiter Business Excellence

SAQ Swiss Association for Quality





Business
Excellence

Swiss Association for Quality



Mit wem haben Sie es zu tun?

- Seit 1. Juli 2009 verantwortlich für den Bewerbungs- und Bewertungsprozess im Rahmen des EFQM Anerkennungsprogramms sowie für das QM System der SAQ Swiss Association for Quality
- EFQM Excellence Assessor und Trainer national und international
- Autor HRM Publikation «Zukunftsorientiertes Qualitätsmanagement» SPEKTRAMedia (November 2017)
- Aus- und Weiterbildung: Dipl. Qualitätsmanager NDS HF und Dipl. Hotelier und Restaurateur SHV
- Dozent für Qualitätsmanagement an der BFH im Rahmen des CAS «Betriebswirtschaft für Gesundheitsfachleute»
- Kursleiter Qualitätsmanagement Medizinische Praxiskoordinatorin mit eidg. Fachausweis, Klubschule Migros Ostschweiz

Ausgangslage Qualitätsdialog



- Der Dialog mit dem Kunden verändert sich.
- Das «Erfassen», «Sammeln» von «Austauschen» von Kundenfeedbacks wird schwieriger.
- Handlungsfelder, um Verbesserungen zu lancieren, werden nicht mehr erkannt.
- Chance: Feedbacks der Teilnehmenden sind digital verfügbar



Business
Excellence

Swiss Association for Quality

Was bedeutet Qualitätssicherung?

- Gemeinsame Sprache im Unternehmen
- Grundlage für das Erfüllen externer Anforderungen
- Direkter Austausch mit Prozesseignern
- Vermeiden von Fehlern



**Business
Excellence**

Swiss Association for Quality

Interner Dialog der Akteure

- Flexible Austausch- und Feedbackmöglichkeiten zwischen den Beteiligten und den Qualitätsverantwortlichen schaffen
- Erfahrungen der Akteure nutzen
- Sowohl in online-Gefässen als auch im physischen Austausch
- Spezifische Fragestellungen aufnehmen, z.B. zur Interaktion
- Feedbacks für alle sichtbar und zugänglich machen, z.B. via Padlets
- Aufzeichnung im Einverständnis mit allen Beteiligten
- Qualitätsziele und Qualitätsprojekte im Bereich der Online-Lernangebote definieren und umsetzen
z.B. Entwickeln eines neuen Curriculums auf der Basis von Distance Learning



Business
Excellence

Swiss Association for Quality

Diskussionsthemen Workshop – Inwiefern findet ein Dialog zwischen den Akteuren und den Qualitätsverantwortlichen statt?

- Lehrende und Lernende Organisation – wie tauschen Sie intern gute Praktiken im Umgang mit digitalen Lehrmedien aus?
- Sind Prozessbeschreibungen im Präsenzunterricht auch für «Zoom» und «Teams» anwendbar? Welche Anpassungen an Ihrem Managementsystem haben Sie vorgenommen, um die Qualität des Unterrichtes sicher zu stellen?
- KVP digital - wie viele Kundenfeedbacks haben SIE im letzten Zoom Meeting gesammelt und weiterentwickelt?