



Thüringer Beratertag berufliche  
Qualifizierung

## Qualitätssicherung in der Bildungsberatung

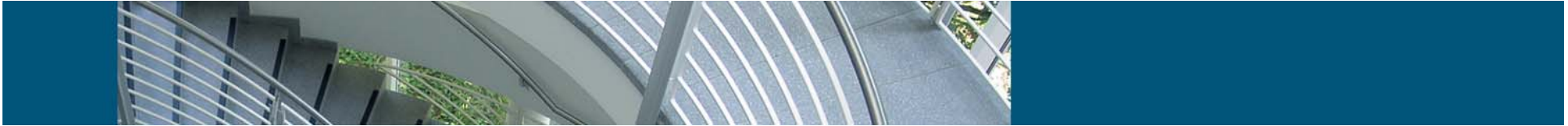
Fokus: Qualifizierungsberatung



# Gliederung



1. Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung
2. Qualitätssicherung in der Bildungsberatung
3. Handlungsbedarf zur Qualitätssicherung



# 1. QUALITÄTSSICHERUNG IN DER BERUFLICHEN WEITERBILDUNG

## Qualitätsboom

*Qualität ist der Name für die unverschämt übertriebenen Erwartungen der Konsumenten an Waren und Dienstleistungen.*

Prof. Querulix, (\*1946), deutscher Aphoristiker und Satiriker

- 1990er Jahre: intensive Diskussionen über die Qualität in der beruflichen Bildung
- Boom: Einführung von Qualitätssicherungssystemen
  - starker Anstieg der Bedeutung der Qualitätssicherung in der Weiterbildung
  - Etablierung einer beachtlichen Vielfalt unterschiedlicher Qualitätsmodelle
  - Bandbreite von der internen Selbstevaluation bis hin zur Zertifizierung durch externe Instanzen

## Bedeutendste Qualitätsmanagementmodelle

- „ISO – Normenreihe“ der International Standardization Organisation
  - „EFQM-Modell“ der European Foundation for Quality Management
    - „LQW – Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“
      - Zertifizierungs-, Testierungs- oder Akkreditierungsmodelle auf nationaler und regionaler Ebene



## **2. QUALITÄTSSICHERUNG IN DER BILDUNGSBERATUNG**



# Qualitätssicherung in der Bildungsberatung



Ausgangslage Bildungsberatung:

- keine einheitliche Dienstleistung
- heterogenes Betätigungsfeld
- Teilleistung anderer Dienstleistungsprozesse

Dies hat Folgen für das Qualitätsmanagement und die Kompetenzen der Berater.



## Probleme der Qualitätsmessung von Beratung



- **Methodenpluralismus**  
Unterschiedliche Beratungsansätze, unterschiedliches Qualitätsverständnis, unterschiedliche Ansätze zur Messung von Qualität
- **Subjektivität**  
Was sind geeignete Indikatoren für die Messung von Qualität? Wie kann man diese messbar machen?
- **kein beliebig reproduzierbares Gut**  
Beratung wird individuell erbracht (Personenabhängig, Situationsabhängig)
- **Erfolg**  
Was heißt Erfolg von Beratung? Woran misst sich der Erfolg?

## Folgen für das Qualitätsmanagement



Prozesse der institutionellen Träger von Bildungsberatung sind oft schon über Qualitätsmanagementsysteme abgedeckt .

- Qualitätssicherung ihrer Prozesse ist kein neues Thema
- deutliche Bemühung um Qualität der Beratungsdienstleistung

- ⇒ Qualitätszertifikate sind noch keine Qualitätsgarantie
- ⇒ Beratungsprozesse werden häufig weder dokumentiert noch reflektiert
- ⇒ Sicherung von Verfahren und Abläufen, aber nicht von Produkten und Dienstleistungen
- ⇒ zentral ist das Personal

## Folgen für das Kompetenzprofil

akademische Ausbildungen zur  
Bildungsberatung (Beratungs-  
wissenschaft Universität Heidel-  
berg, Counselling Studies  
Dresden International University)

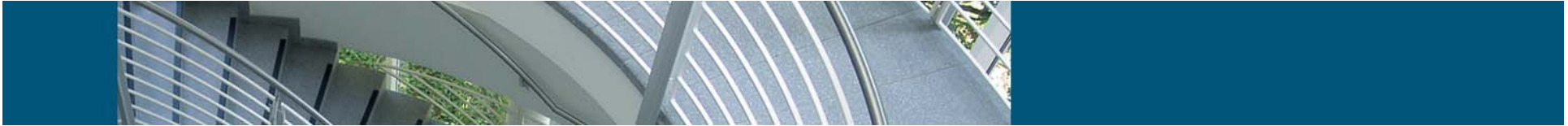


kein definiertes Kompetenzprofil  
bzw. Berufsprofil, stattdessen  
Aufzählung von als wichtig  
erachteten Kompetenzen

Qualifizierungsberatung:

- ⇒ Quereinsteiger ohne systematische Ausbildung
- ⇒ bundesweit niederschwellige Weiterbildungsangebote (z.B. Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (Lernende Regionen), Weiterbildung zum Bildungsmanager (Ergolog/TÜV Rheinland))

Praktische und empirische Qualität von Beratungsprozessen und  
Kompetenzen bleiben ungeklärt.



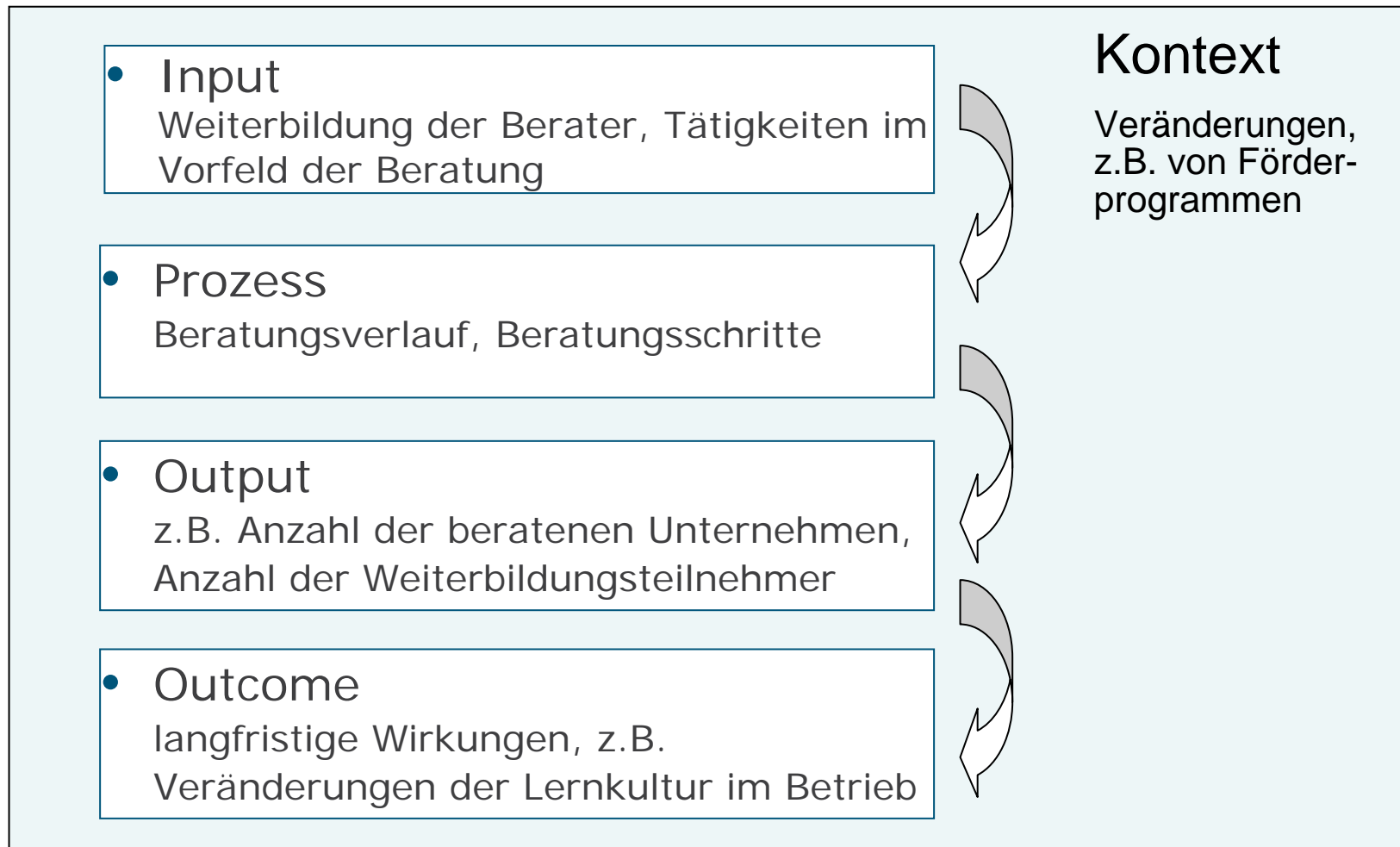
### **3. HANDLUNGSBEDARF ZUR QUALITÄTSSICHERUNG**

## Was tun?



- von der Angebotsorientierung hin zur **Nachfrageorientierung**: Beratene müssen unterstützt werden
  - Checklisten, Tests, Internetportal zur Markttransparenz über Beratungsangebote
  - Etablierung eines Qualitätsindex
- Ausbau kontinuierlicher Reflexionsangebote
- Anerkennung und Anrechnung erworbener Kompetenzen und erhöhtes professionelles Handeln
- Entwicklung marktfähiger Strukturen
  - zweifelhaft: Regulierung durch staatlich vorgegebene Qualitätsstandards
  - angemessen: freiwillige Zertifizierung, Qualitätsgemeinschaft

## Klärung: Was ist gute Qualität?

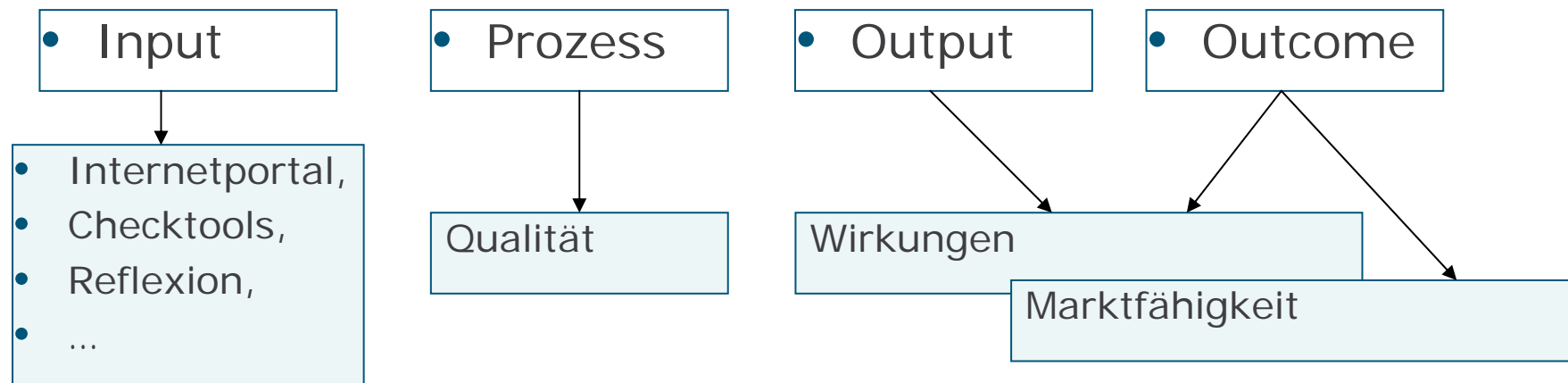


# Marktfähigkeit Qualifizierungsberatung

Projekt „Strukturen und Strategien für eine marktfähige  
Qualifizierungsberatung: MarQa“

Förderung: Bundesministerium für Bildung und Forschung

Laufzeit: Mai 2009 – Oktober 2010



## Weitere Informationen



Forschungsinstitut Betriebliche Bildung f-bb gGmbH  
Obere Turnstraße 8  
90429 Nürnberg

[www.f-bb.de](http://www.f-bb.de)

Ansprechpartnerinnen:

Sonja Löffelmann  
Telefon: 0911 – 277 79 48  
E-Mail: [loeffelmann.sonja@f-bb.de](mailto:loeffelmann.sonja@f-bb.de)

Mirjam Schmidt  
Telefon: 0911 – 277 79 97  
E-Mail: [schmidt.mirjam@f-bb.de](mailto:schmidt.mirjam@f-bb.de)