



Impulsreferat

Stand der Qualitätssicherung in Qualifizierungsberatungsprozessen



Qualitätssicherung in der Qualifizierungsberatung



Ausgangslage

- keine einheitliche Dienstleistung
- heterogenes Betätigungsfeld
- Teilleistung anderer Dienstleistungsprozesse



Folgen für das Qualitätsmanagement

Prozesse der institutionellen Träger von Qualifizierungsberatung sind häufig 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. Ergebnisse der Expertengespräche



Leitfrage

- Was macht Qualifizierungsberatung zu einem qualitativ hochwertigen Angebot?
- Wie kann die Beratungsqualität den Kunden verdeutlicht werden?



Merkmale guter Beratungsqualität

Qualifizierungsberatung hat eine hohe Qualität, wenn...

- ... eine detaillierte Bildungsbedarfsanalyse stattfindet.
- ... Weiterbildungsaktivitäten passgenau geplant werden.
- ... Beschäftigte aktiv in den Beratungsprozess eingebunden werden.
- ... der Beratungsprozess ergebnisoffen geführt wird.
- ... einheitliche Standards zu mehr Handlungssicherheit führen.

„Qualität muss inhaltlich gelebt und umgesetzt werden.“



Professionalität der Berater

Die Professionalität der Berater wird unterstützt, indem...

- ... ein Wissenstransfer zwischen den Akteure ermöglicht wird (Internetplattform, Workshops, Handbücher, Tools).
- ... spezifische wissenschaftliche Weiterbildungen für Qualifizierungsberater angeboten werden (barrierefreie Zugänge).
- ... Berater neben einem akademischen Hintergrund über ausreichend betriebliche Erfahrungen verfügen.
- ... Berater sich ihrer Grenzen bewusst sind und im Bedarfsfall Expertise hinzuziehen (Netzwerk).

„Der Berater muss die selbe Sprache sprechen.“

Erkennbarkeit der Beratungsqualität

Die Beratungsqualität wird erkennbar...

- ... durch ein gemeinsames Leitbild, das dem Kunden signalisiert, welche Leistungen er erwarten kann (Selbstverpflichtung der Berater).
- ... nicht durch die Umsetzung eines weiteren kostenintensiven und starren Gütesiegels.
- ... indem Betrieben Checklisten zur Beraterauswahl und – Beraterbewertung bereit gestellt werden.

„Empfehlungen sind für kleine Betriebe aussagekräftiger als ein Gütesiegel.“



3. Handlungsbedarf zur Qualitätssicherung



Zentrale Fragestellungen

- Was sind geeignete Indikatoren für die Messung von Qualität?
- Was heißt Erfolg von Beratung? Anhand welcher Kriterien kann Erfolg gemessen werden?
- Welche Anforderungen bestehen an eine systematisierte Ausbildung/Weiterbildung von Qualifizierungsberatern?
- Wie kann ein Selbstverständnisprozess in der Branche eingeleitet werden (Leitbildentwicklung)?



Klärung: Was ist gute Qualität?

- **Input**
Weiterbildung der Berater, Tätigkeiten im Vorfeld der Beratung
- **Prozess**
Beratungsverlauf, Beratungsschritte
- **Output**
z.B. Anzahl der beratenen Unternehmen, Anzahl der Weiterbildungsteilnehmer
- **Outcome**
langfristige Wirkungen, z.B. Veränderungen der Lernkultur im Betrieb



Kontext

Veränderungen,
z.B. von Förder-
programmen



Qualitätsmatrix

Qualitätsmatrix

Dimension

Aspekte

Input

Profil

Personal

Ausstattung

Organisation

Process

Methodik

Erfahrung

Durchführung

Output

Angebots-
Spektrum

Kunden-
zufriedenheit

Weiterbildungs-
aktivität

Outcome

Wirtschaftlichkeit

Facharbeiter

Organisation



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!