

Der Erfolg eines Trainers/Bildungsinstitutes hängt heute und in Zukunft von der Qualität und Glaubwürdigkeit der Bildungsprodukte. Erfolgreich bleibt nur der, der in der Lage ist seine internen Prozesse und Leistungsangebote kontinuierlich in Hinblick auf die Zufriedenheit der Kunden zu überprüfen und anzupassen. Die DIN EN ISO 9001:2000 bezieht sich explizit auf Kundinnen und Kunden und deren Zufriedenheit und ist konzeptionell auf die Veränderung von Organisationsbedingungen ausgerichtet. Mit der DIN EN ISO 9001:2000 können so vor allen Dingen einrichtungsbezogene Aspekte von Qualität überprüft und gemessen werden (Ausstattung der Veranstaltungsräume, Gestaltung und Aktualität des Lehrmaterials usw.). Die Abbildung der pädagogischen Konzepte und damit die geforderte messbare Beurteilung der Dienstleistungsqualität ist mit der DIN EN ISO 9001:2000 aber nur mit einer aufwendigen und umfangreichen Dokumentation aller Dienstleistungsprozesse möglich. Allerdings ist die die Norm DIN EN ISO 9001 ein offenes QM-Modell, das auf die Bedürfnisse des Bildungswesens im Allgemeinen und der Ausbildungsgänge der Ausbildungsinstitute im Besonderen anpassbar ist. Das Kap. 7 der Norm DIN EN ISO 9001 (Realisierung des Bildungsproduktes als eigentlichen Wertschöpfungsprozess) ist der „Schlüssel“ für die „Öffnung“ diesbezüglicher Verbesserungspotenziale.

Die DVWO Fachkommission Qualität hat dazu eine innovative Ergänzung, ein erweitertes Prozessmodell entwickelt: In der Abbildung ist das DVWO-Qualitätsmodell in Zusammenhang mit dem Prozessmodell DIN EN ISO 9001:2000 illustriert und beschreibt so die

DVWO-ProzessAcht©.

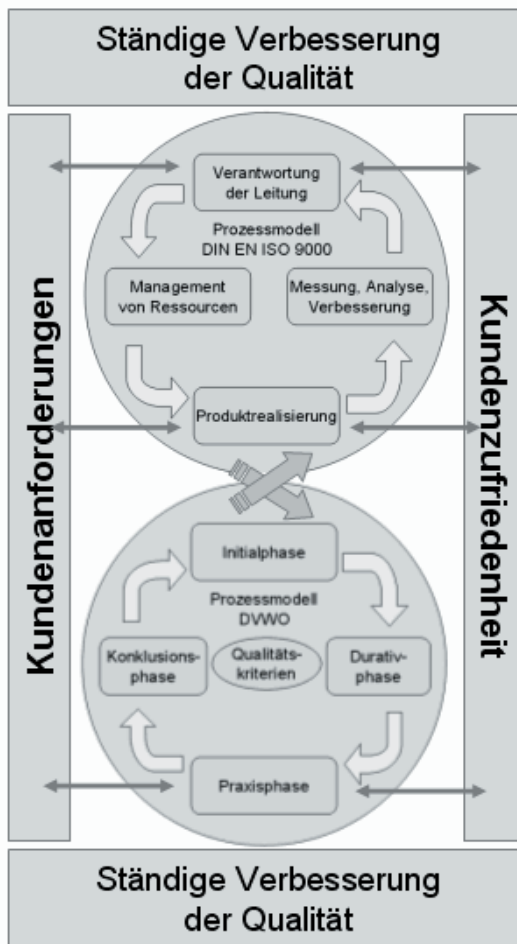
Die wichtigen unterrichts- und teilnehmerbezogenen Kriterien im Weiterbildungsprozess sind mit dieser Erweiterung durch die DVWO-ProzessAcht© ökonomisch dokumentierbar geworden. Die DVWO-ProzessAcht© beschreibt so die Kernprozesse einer Bildungseinrichtung mit den besonderer Schwerpunkt auf die Konzeption bereichsspezi-

fischer, kundenindividueller Bildungs- und Beratungskonzepte. Die Schaffung von innovative Bildungsangeboten und -produkten wird messbar. Wettbewerbsvorteile ergeben sich und schärfen das Profil als QualitätsführerFähigkeitsentwicklung, wie sie durch Informationsverarbeitung (Lernen) im Menschen vor sich gehen.

Sie entspricht mit diesen Stufungen den Anforderungen an den Europäischen Qualifikationsrahmen. Der Ausbildungsprozess ist somit taxonomisch nachvollziehbar den kunden- und anwenderorientierten spezifischen Qualitätskriterien unterworfen.

Kompetenz-Pyramide

Die Wirksamkeit von unterrichtlichen Prozessen ist nur zu beurteilen, wenn jeweils Erreichtes von einer Ausgangslage aus an vorgegebenen Zielen gemessen werden kann. Die Antworten auf diese Sinnfrage des Bildungsproduktes und auf die Qualitätssicherung im Curriculumprozess erhält die DVWO-ProzessAcht© durch das Formulieren von Qualitätskriterien anhand der Kompetenz-Pyramide. Die Kompetenz-Pyramide klassifiziert Taxonomien auf vier Seiten: kognitiv, affektiv, psychomotorisch und einer vierten Seite (für eigene Taxonomien). Die Kompetenz-Pyramide stuft die kognitiven, affektiven und psychomotorischen Taxonomien in 7 Zielebenen ein, wie sie durch Informationsverarbeitung (Lernen) im Menschen vor sich gehen.



Die Identifikation von Lernzielen sowie die Qualifikationsbeschreibungen genau definierter Lernerfahrungen und die Qualifikation der Lehrtrainer können mit der Kompetenz-Pyramide hierarchisch abgestuft erfasst, messbar und den Kunden transparent gemacht werden. Sie sind der Mittelpunkt jedes Qualifizierungsprozesses und jedwede Qualifizierungstätigkeit und bilden die Basis (das Fundament) bei der kundenorientierten Planung und Vorbereitung sowie bei der anwendungsorientierten Ziel- und Funktionsbestimmung des Lernprozesses.

Der Ausbildungsprozess wird somit für den Kunden nachvollziehbar und anwenderorientierten spezifischen Qualitätskriterien unterworfen.