



# Entwicklung der Qualitätsmanagementsysteme für die Weiterbildung (2)

**Michael Steig,  
Dipl.-Ing., Dipl.-Päd.**

**Es ist schon wie verhext: Zurzeit schießen die QM-Modelle und Zertifizierungsmodelle für die Aus- und Weiterbildung wie Pilze aus dem Boden. Es scheint so, als können wir die Tabelle am Markt etablierter Systeme zu einer „unendlichen Geschichte“ machen. Sehr zum Nachteil der Verbraucher und derjenigen, die ein QM-System aufbauen wollen. Ich werde trotzdem daran festhalten, zunächst die QM-Systeme näher zu beschreiben, die ich im letzten TKB benannt habe. Dieses Mal eben nicht mehr mit dem Anspruch auf Vollständigkeit der Nennungen.**

## BQM-Standard

Der BQM-Standard wurde vom Bundesverband der Träger beruflicher Bildung (Bildungsverband) e.V. (BBB) entwickelt, um die kompletten Erfordernisse der Paragraphen 84 und 85 SGB III beziehungsweise 8 und 9 AZWW abzudecken.

BQM-Standard adressiert Bildungsträger. BBB legt Wert auf die Tatsache, dass der BQM-Standard die qualitätsrelevanten Bildungsprozesse in den Mittelpunkt rückt und somit die DIN EN ISO 9001 für die Bildungsbranche anpasst.

Mit Hilfe einer Selbstbewertungs-Checkliste können Bildungsträger sich selbst hinsichtlich ihrer Qualitätsreife testen. Was ist noch zu tun auf dem Weg zu einem anererkennungsfähigen QM-System? Welche Anforderungen müssen gegebenenfalls noch erarbeitet und eingeführt werden?

Der BQM-Standard wurde mit Experten aus der Bildungsbranche zusammen mit Experten aus dem Qualitätswesen „passgenau“ für die berufliche Praxis entwickelt.

Für die Qualitätsverantwortlichen und Qualitätsmitarbeiter wurden spezielle Ausbildungsseminare entwickelt, um die Anforderungen des BQM-Standards in die Unternehmenspraxis sicherzustellen. Die Anforderungen an den BQM-Standard sind in einem Kompendium dokumentiert.

- Weitere Informationen unter: [www.bildungsverband-online.de](http://www.bildungsverband-online.de)

## DIN EN ISO 9001

In der Industrie, im Handwerk und zunehmend auch in Dienstleistungsunternehmen hat sich durchgesetzt, Qualitätsmanagementsysteme nach dem internationalen Standard DIN EN ISO 9000 einzuführen und zertifizieren zu lassen. Bei der Zertifizierung wird überprüft, ob das Qualitätsmanagementsystem des Bildungsträgers die Anforderungen der Zertifizierungsnorm ISO 9001 erfüllt.

Die ersten Bildungseinrichtungen, die über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000 verfügten, waren Weiterbildungseinrichtungen aus größeren Industrieunternehmen, die im Zuge einer Zertifizierung des gesamten Unternehmens „mitzertifiziert“ wurden.

Die Normenfamilie ISO 9000 arbeitet mit einem Qualitätsbegriff, der die Kundenanforderungen und –zufriedenheit in den Mittelpunkt stellt, d.h. es ist das Ziel, die Kundenanforderungen systematisch und sicher zu erfüllen. Dabei wird der Kundennutzen in allen Bestandteilen des Dienstleistungsprozesses berücksichtigt.

Diese Tatsache macht sich besonders das Qualitätsmodell des DVWO zunutze, über das an anderer Stelle in Zukunft berichtet wird.

Im Qualitätsmanagement der Unternehmen sowohl in der Industrie als auch im Dienstleistungssektor haben sich die internationalen Standards der Qualitätssicherung nach ISO 9000 als weltweit gültiger Standard branchenübergreifend bewährt. Es gibt keinen Grund, für die Branche der öffentlich geförderten Weiterbildung in Deutschland Insellösungen des Qualitätsmanagements zu schaffen.

Eine Zertifizierung nach ISO 9001 durch Zertifizierungsstellen, die von der TGA (Trägergemeinschaft für Akkreditierung) anerkannt sind, erfüllen alle Kriterien, die branchenübergreifend und mit internationaler Anerkennung an Qualitätsmanagementsysteme angelegt werden können.

## LQW2

Das Lernerorientierte Qualitätsmodell LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) wurde von der Firma ArtSet entwickelt.

Das im LQW2 beschriebene Verfahren der Qualitätsentwicklung und –testierung definiert konkrete Anforderungen in den Qualitätsbereichen Leitbild, Bedarfserschließung, Schlüsselprozesse, Lern-Lern-Prozess, Evaluation der Bildungsprozesse, Infrastruktur, Führung, Personal, Controlling, Kundenkommunikation und Strategische Entwicklungsziele. Hierbei handelt es sich um eine Testierung und nicht um eine Zertifizierung. Allerdings wird für Bildungsträger ein QM-System nach dem LQW-Modell durch die Bundesagentur für Arbeit nach AZWW anerkannt.

Im Mittelpunkt einer Testierung nach LQW2 steht die Erstellung eines Selbstreports. Besonders im LQW-Modell geschulte Gutachter führen die Begutachtung des Reports verbunden mit einer anschließenden Vor-Ort-Visitation beim Bildungsträger durch.

Das LQW-Modell orientiert sich nicht nach irgendeiner internationalen Norm. Deshalb werden auch Begriffe wie „Zertifizierung“, „Audit“, „Auditor“, „Qualitätsbeauftragter“ oder „Verfahrensangabe / -beschreibung“ nicht verwendet. Allein diese Tatsache erschwert die Verständigung im Qualitätswesen.

- Weitere Informationen unter: [www.artset-lqw.de](http://www.artset-lqw.de)

## DIN PAS 1037:2004

Im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg hat die RKW Brandenburg GmbH mit dem so genannten QM-Stufenmodell einen neuen integrierten Systemansatz entwickelt. Es wurde als ein Referenzmodell für das Qualitätsmanagement wirtschaftsorientierter Bildungsunternehmen konzipiert. Das QM Stufen-Modell wurde als PAS 1037:2004 (Public Available Specification No. 1037) mit dem DIN erarbeitet und 2004 erstmalig veröffentlicht. Eine PAS ist die Vorstufe zu einer möglichen nationalen und internationalen Norm.

Das QM Stufen-Modell ist für und mit Einbeziehung von vielen Bildungsorganisationen entstanden, die zunehmend direkt für Kunden in der Wirtschaft Bildungsdienstleistungen anbieten. In diesem Sinne meint „wirtschaftsorientiert“ auch, dass Instrumente eines modernen Managements angewendet werden, wie sie aus der Wirtschaft bekannt sind.

Das QM Stufen-Modell baut auf der „ISO 9000:2000-Philosophie“ auf. Es adaptiert und erweitert sie auf die Bedingungen und Spezifika von Bildungsdienstleistungen. Darüber hinaus integriert dieses Modell die Möglichkeit, dass Bildungsorganisationen schrittweise den Anforderungen von Business Excellence entsprechen können.

Auch bei diesem System steht eine Selbstbewertung in Form eines QM-Reports im Mittelpunkt einer Zertifizierung. Das QM-System wird nach Fertigstellung des Reports einem internen Audit unterzogen bevor es von externen Auditoren zertifiziert wird. Auch für dieses System ist eine besondere Ausbildung für die Auditoren erforderlich.

- Weitere Informationen unter: [www.qm-stufen-modell.de](http://www.qm-stufen-modell.de)

**Michael Steig**, geboren 1949, studierte 1970 bis 1976 an der Technischen Universität Berlin Bau- und Verkehrstechnik. In verschiedenen Unternehmen der deutschen Wirtschaft sammelte er anschließend viele Erfahrungen in den Bereichen Projektmanagement, Vertrieb und Personalführung. 1993 machte er sich als Unternehmensberater selbstständig. 1996 bis 2002 studierte er berufsbegleitend an der Universität Koblenz-Landau in Landau Betriebs- und Führungspädagogik und ist heute als Projekt- und Prozessberater, Trainer, Auditor und QM-Berater tätig. Michael Steig ist Leiter der Fachkommission Qualität im DVWO - Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V.

## STG

**Dipl.-Ing. Michael Steig**

**Zum Alten Feld 27, 63679 Schotten**

**Tel. 06044-96040, Fax 06044-96042**

**fk-qualitaet@dvwo.de**

Die Artikelserie wird mit einer Gegenüberstellung der hier aufgezeigten Systeme fortgesetzt.