ISO 29990 unterstützt hohes Niveau in der Bildung

ISO 29990 unterstützt hohes Niveau in der Bildung

Aus- und Weiterbildung gewinnt immer mehr an Bedeutung. Die Anforderungen der Kunden aus Industrie- und Dienstleistungsunternehmen an die Qualität der Bildungsdienstleistungen steigen in diesem Zusammenhang stetig. Um sich einerseits vom Wettbewerb abzusetzen und andererseits eine gleichbleibend gute Dienstleistung anbieten zu können, setzen immer mehr Bildungsanbieter auf Qualitätsmanagement. Was viele Lerndienstleister nicht wissen: Es gibt neben der ISO 9001 eine speziell auf die Bedürfnisse von Bildungseinrichtungen ausgerichtete internationale Norm, die ISO 29990. Steffen Roßberg ist Fachleiter und Auditor im Bereich Bildung bei TÜV NORD. Er hat bereits mehrere Lerndienstleister zertifiziert und gibt ein erstes Feedback.
Herr Roßberg, warum ist es sinnvoll für einen Lerndienstleister, sein QM-System zertifizieren zu lassen?
Steffen Roßberg: Für den Lerndienstleister dient das Qualitätsmanagementsystem zur internen Optimierung der Prozesse und der ständigen Weiterentwicklung. Mit einem ISO-Zertifikat als Nachweis der Qualitätsfähigkeit kann er sich vom Wettbewerb abgrenzen und Kunden in der Entscheidungsfindung helfen. Aber auch der Lernende profitiert: Klare Preise, Strukturen, Erfolgsfaktoren und Lernziele sorgen für Transparenz. Wir haben mittlerweile eine Bildungslandschaft, in der es zahlreiche Anbieter von Lerndienstleistungen gibt. Insofern ist es für den einzelnen Anbieter wichtig, Interesse beim potenziellen Kunden zu wecken und die Qualität der eigenen Dienstleistung belegen zu können. Es geht dabei nicht nur darum, ein Siegel auf dem Briefbogen zu haben, sondern darum, sich als Lerndienstleister weiterzuentwickeln und einen permanenten Verbesserungsprozess zu beginnen. Nur dadurch kann sich ein Unternehmen langfristig und nachhaltig auf dem Bildungsmarkt halten und den Anforderungen der Kunden gerecht werden.
Welchen Vorteil hat das QM-System denn für meine Arbeit als Lerndienstleister?
Lerndienstleister stehen im stetigen Spannungsfeld zwischen den Teilnehmern einerseits und den so genannten Sponsoren, also denjenigen, die eine Bildungsmaßnahme finanzieren, andererseits. Während bei Ausbildern oder der Bundesagentur für Arbeit der Output, also der erfolgreiche Abschluss,an erster Stelle steht, wenn es um die Qualität einer Einrichtung geht, zählt für den Lernenden neben dem persönlichen Lernfortschritt auch die Form der Wissensvermittlung, das Lernumfeld sowie die Infrastruktur. In der ISO 29990 wird dieses Spannungsfeld analysiert und ein für alle Parteien tragfähiges System festgelegt. Sind Grenzen klar definiert, können Konflikte schnell aus der Welt geschafft werden. Wenn nicht nur der Teilnehmer ein Seminar glücklich verlässt, sondern auch der Sponsor mit dem Ergebnis zufrieden ist, hat sich die Arbeit gelohnt. Zudem sorgt die Einführung der Anforderungen der ISO 29990 für eine Optimierung des Lerntransfers. Immer komplexere Lehrgangsinhalte und anspruchsvolle Seminarthemen setzen voraus, dass alle Einflussfaktoren des Lernens und Lehrens einer intensiven Qualitätsprüfung unterzogen werden. Vor allem in Deutschland ist dies eine Voraussetzung für ein qualitätsorientierte Weiterentwicklung des Bildungsmarktes.
Nun sind zahlreiche Unternehmen nach ISO 9001 zertifiziert und haben die Qualität ihrer Ausbildung den entsprechenden Vorgaben angepasst. Bringt hier die ISO 29990 überhaupt einen Vorteil?
Die ISO 29990 spricht die Sprache der Lerndienstleister. Sie ist genau auf diese Branche zugeschnitten, was die Umsetzung erleichtert. Zudem erfasst die ISO 29990 gezielt Problemstellungen, die von der ISO 9001 nicht angesprochen werden. Themen wie die Qualifikation von Referenten, das Monitoring und die Evaluation von Lerndienstleistungen sowie das gezielte Erstellen von Curricula sind nur einige der Themen, die in diesem Zusammenhang zu nennen sind. Anhand der ISO 9001 können selbstverständlich auch Strukturen geschaffen werden, der Weg ist aber mühsamer und zum Teil nicht präzise genug. Darüber hinaus hat die ISO 29990 eine ganz andere Außenwirkung. Neben dem Siegel für zertifizierte Managementprozesse habe ich hier ein Siegel für zertifizierte Prozesse in der Ausbildung. Vor allem für junge Bewerber ist es heute wichtig zu wissen, dass die Ausbildung, die durchlaufen wird, ein besonders hohes Maß an Qualität aufweist. Dies kann wiederum durch die Zertifizierung nach ISO 29990 als Element des Employer-Brandings eingesetzt werden.
Welche Schritte werden durchlaufen, wenn ich mich auf den Weg zur Zertifizierung begebe?
Im ersten Schritt schaue ich mir an, welche Interessenparteien um mich herum sind und welche Anforderungen sie an mich haben. Damit bekomme ich das bereits erwähnte Spannungsfeld in den Griff. Im nächsten Schritt wird evaluiert. Anhand dieser validen Daten kann ich ein genaues Bild darüber abgeben, wie meine Infrastruktur aussehen muss, welche inhaltlich-fachlichen, aber auch pädagogischen Anforderungen an mein Personal zu stellen sind. Die Auseinandersetzung mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements führt zu einer internen Optimierung und ständiger Weiterentwicklung. Man wird gezwungen, sich mit den unterschiedlichen Anforderungen auseinanderzusetzen und Konflikte zu lösen. Das Resultat dieses Prozesses ist eine Vielzahl von Maßnahmen, die dazu dienen sollen das Unternehmen auf den richtigen Weg zu bringen und eine Entwicklung hin zur Qualität einzuleiten. Hierbei empfiehlt es sich, sowohl bei kleinen als auch bei großen Unternehmen, die Hilfe von qualifizierten Beratern in Anspruch zu nehmen, da diese den Prozess des Change-Managements unterstützen können.
Warum die ISO 29990 und kein anderes Bildungszertifikat?
Das Bundesministerium für Bildung und Forschung hat vor einigen Jahren untersucht, welche Faktoren auf die Qualität einer Bildungsdienstleistung Einfluss haben. Dabei wurden 40 Hauptfaktoren evaluiert und dann geschaut, welche nationalen und internationalen Normen und Standards die meisten Faktoren berücksichtigen. Die ISO 29990 hat im direkten Vergleich dieser Normen mit Abstand am besten abgeschnitten, weil sie die 40 Faktoren nahezu vollständig abdeckt. Interessant ist in dem Zusammenhang übrigens, dass nur 21 der 40 beleuchteten Punkte die direkte Lehr-Lern-Interaktion betrafen. 19 Punkte betrafen Rahmendaten wie das Lernumfeld oder die Information über die Lerndienstleistung.
Darüber hinaus handelt es sich bei der ISO 29990 um eine Sammlung von qualitätsfördernden Anforderungen, die in dieser Systematik und Qualität von keinem anderen Normenwerk geleistet wird. Und die ISO 29990 setzt alle Parteien in den Fokus und deckt somit eine Gesamtheit des Marktes ab, die von anderen Systemen nicht geleistet werden kann.
Und schließlich haben wir es hier mit einer internationalen Norm zu tun. Das bedeutet, dass Lerndienstleister sich darüber auch im Ausland differenzieren können.
Vielen Dank, Herr Roßberg, für das Gespräch.

Pressekontakt/Redaktion dieser Meldung:
TÜV NORD GROUP
Svea Büttner
Telefon +49 511 9986-1270
Mail: presse@tuev-nord.de
Web: www.tuev-nord.de/presse
E-Mail-Abo der Presse-Informationen: www.tuev-nord.de/info-abo
Folgen Sie uns bei Twitter: http://twitter.com/tuevnord
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=583099" width="1" height="1">

Pressekontakt

TÜV NORD CERT

45141 Essen

presse@tuev-nord.de

Firmenkontakt

TÜV NORD CERT

45141 Essen

presse@tuev-nord.de

TÜV NORD CERT ist Dienstleister für umfassende Prüfungen und Zertifizierungen auf Basis nationaler und internationaler Vorgaben. Das Unternehmen unterstützt nicht nur die klassisch-technischen Bereiche der Industrie, sondern auch Dienstleistungsunternehmen und Institutionen in allen relevanten Bereichen einer modernen Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft. Das Unternehmen hält etwa 120 nationale und internationale Akkreditierungen und betreut weltweit mehr als 28.000 Kunden in allen Fragen der Zertifizierung.www.tuev-nord-cert.de