

Qualitätssicherung für Weiterbildungsstätten

Raster für die Entwicklung eines QS-Systems

Entwurf

Bern, 19. September 2008

Bern, 10. September 2008

Sie bieten Weiterbildungskurse an?

Dann benötigen Sie ein Qualitätssicherungssystem (QS-System). Es gibt zwei Möglichkeiten: Sie können dafür ein bestehendes Angebot wählen oder selber ein QS-System entwickeln.

Dieser Raster soll Sie bei der Entwicklung eines QS-Systems unterstützen. Die Qualitätssicherungskommission CZV (QSK) möchte Ihnen damit eine Starthilfe bieten.

Viel Erfolg!

Weshalb benötigen Sie ein QS-System?

Erstens macht ein QS-System Sinn, weil es Ihnen hilft, sich ständig zu verbessern und Ihrer Kundschaft lehrreiche Weiterbildungskurse anzubieten.

Zweitens ist in der Chauffeurzulassungsverordnung (CZV) vorgeschrieben: «*Die Anerkennung wird erteilt, (...) wenn ein Qualitätssicherungssystem betrieben wird, das die Vermittlung der Inhalte und die Erreichung der Ziele der Weiterbildung gewährleistet.*» (Art. 21 Abs. 2e CZV). In den Weiterbildungsrichtlinien vom 4. Juni 2008 wird diese Vorgabe noch genauer umschrieben (Kapitel 2.1 e Seite 6).

Wie können Sie vorgehen?

Erster Weg

Sie lassen sich durch eine anerkannte Institution (z.B. eduQua) zertifizieren. Die Genehmigung als Weiterbildungsstätte wird auf Grund eines gültigen Zertifikats erteilt.

Zweiter Weg

Sie entwickeln ein eigenes Qualitätssystem, zum Beispiel mit Hilfe unseres Rasters. Ihr QS-System wird von der asa im Rahmen der Prüfung des Gesuches für die Bewilligung zur Veranstaltung von Weiterbildungskursen begutachtet.

Vorbild eduQua

Als Qualitätssystem für Weiterbildungsstätten ist zum Beispiel **eduQua** eine gute Lösung. eduQua wurde speziell für Institutionen entwickelt, die in der Weiterbildung tätig sind. Detaillierte Informationen zu eduQua sind via **www.eduqua.ch** online verfügbar.

Weil aber gewisse Weiterbildungsstätten unter Umständen die von eduQua verlangten **Voraussetzungen** im Zeitpunkt der Gesuchsstellung noch nicht erfüllen können, und weil möglicherweise auch die **Kosten** oder der grosse Zeitdruck bis zum Inkrafttreten der CZV Hindernisse darstellen, kann eduQua nicht als einheitliche Lösung vorgegeben werden.

Der Raster der asa für die Entwicklung eines QS-Systems kann jedoch eine **Vorstufe zu eduQua** darstellen. Ein Umstieg auf den ersten Weg (siehe oben) ist jederzeit möglich, wobei die mit dem QS-Raster der asa erarbeiteten Grundlagen weiterentwickelt werden können.

«Mechanik» eines QS-Systems

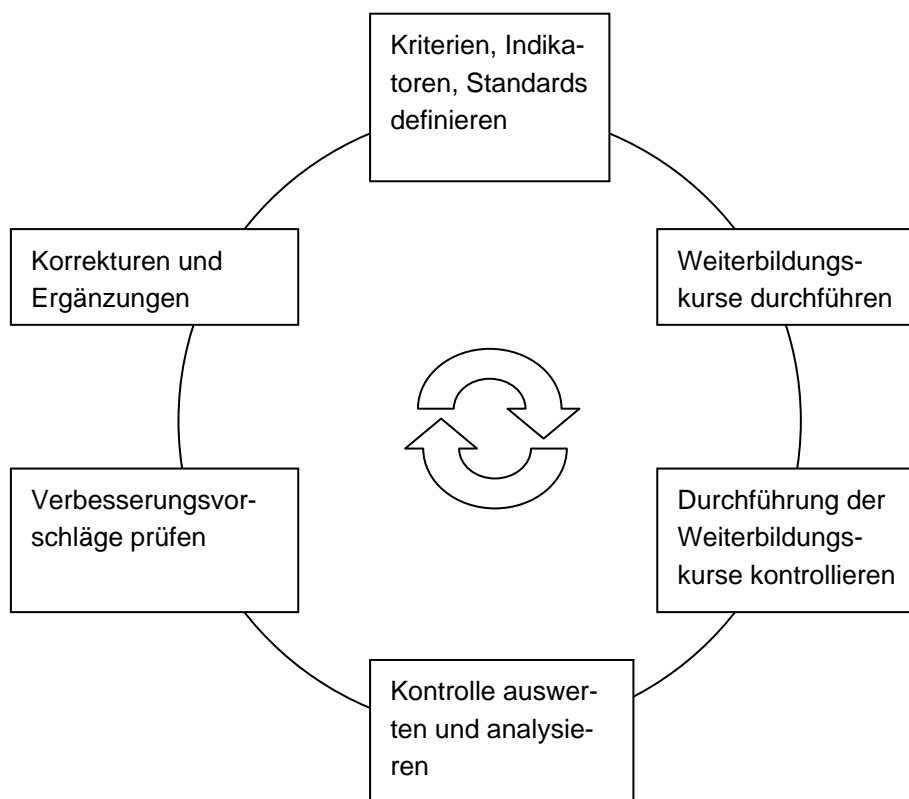
Ein QS-System funktioniert grundsätzlich wie folgt:

1. Zuerst wird bestimmt, welche **Qualitätsvorgaben** erreicht werden sollen und wie das Erreichen der Ziele gemessen werden kann.
2. Nach einer bestimmten Zeit wird überprüft, ob und wie die **Ziele erreicht** werden. Abweichungen werden unter-

sucht, Verbesserungsvorschläge geprüft.

3. Auf Grund dieser Erkenntnisse werden die Angebote und Dienstleistungen (oder auch die Vorgaben) wenn nötig **angepasst**.

Das Ganze ist also ein Kreislauf, der für die Weiterbildungskurse wie folgt dargestellt werden kann:



Elemente eines QS-Systems

Ein QS-System besteht aus folgenden Elementen:

- **Qualitätskriterien**, die in der Regel von Behörden oder Kontrollorganen vorgegeben sind. Sie beschreiben, in welchen Bereichen bestimmte Anforderungen erfüllt werden müssen. Diese Liste kann mit eigenen Qualitätskriterien ergänzt werden.
- **Qualitätsmerkmale, Indikatoren:** Damit wird beschrieben, welche Faktoren in einem bestimmten Bereich von Bedeutung sind.
- **Mindeststandards** sind im Voraus festgelegte, messbare Werte, mit denen geprüft werden kann, ob und wie weit ein bestimmtes Ziel erreicht wird.
- **Nachweis:** Es muss der Nachweis erbracht werden, dass periodisch geprüft wird, ob die Mindeststandards erfüllt werden.
- **Dokumentation:** Sämtliche Elemente des QS-Systems werden schriftlich festgehalten und regelmässig nachgeführt. Häufig werden dafür Formulare verwendet, die in einem QS-Ordner abgelegt werden.

Anleitung für das Entwickeln eines QS-Systems

Es führen viele Wege nach Rom. Diese Anleitung ist eine Möglichkeit von vielen. Die folgenden Schritte führen Sie (hoffentlich) zum Ziel:

1. **Projektleitung:** Bezeichnung einer Person, die für die Entwicklung, Einführung und Umsetzung des QS-Systems verantwortlich ist.
2. **Qualitätsteam bilden:** Das Team begleitet die Projektleitung während des ganzen Prozesses.
3. **Auftragsanalyse:** Das QS-Team prüft, ob alle Beteiligten den Auftrag zur Entwicklung des QS-System gleich verstehen, dann plant es die nächsten Schritte und Termine.
4. **Prozesse definieren:** Das QS-Team definiert, welche Prozesse (Abläufe) Gegenstand des QS-Systems sein sollen.
5. **Ein erstes Formular:** In QS-Systemen wird meist mit Formularen gearbeitet. Das erleichtert ein methodisches Vorgehen (vgl. Beispiel Seite 6).
6. **Dokumentation vorbereiten:** Die klassische Form ist der Ordner. Es geht natürlich auch elektronisch. (vgl. Inhaltsverzeichnis Seite 7)
7. **Umsetzung planen:** Arbeitsschritte und Zeitplanung gemäss dem Kontrollzyklus planen (siehe Seite 6).

Beispiel eines Formulars im QS-Ordner

	Weiterbildungsstätte Obergupf	
1	Qualitätskriterium: Kundenzufriedenheit	
1.1	Qualitätsmerkmal: Kursadministration: Kursausschreibung	
1.2	Mindeststandards: 1. Die Weiterbildungskurse werden mindestens zwei Monate im Voraus im Internet (www.obergupf.ch) ausgeschrieben. 2. Bereits ausgebuchte Kurse werden laufend entsprechend gezeichnet. 3. Kurse werden unmittelbar nach ihrer Durchführung von der Website gelöscht. Die Website ist immer aktuell.	
1.3	Nachweis: Monatliche Kontrolle der Website jeweils am 15. durch Max Müller.	
1.4	Ergebnisse:	
	15.3.09	alles i.O.
	15.4.09	4 Kurstermine nicht gelöscht. Fehler beim Sekretariat, Meldung an Webmaster vergessen.
	15.5.09	alles i.O.
	15.6.09	1 ausgebuchter Kurs nicht gekennzeichnet. Ursache: Systemabsturz beim Webmaster.

Das nebenstehende Formular bildet natürlich nur einen von vielen Prozessen ab, die für die Qualität einer Weiterbildungsstätte von Bedeutung sind. Die Definition von Prozessen (vgl. Seite 5) stellt in der Regel einen der schwierigsten Schritte dar. Es ist deshalb sicher anzuraten, die Hilfe einer Fachperson in Anspruch zu nehmen, welche die richtigen Fragen stellen kann.

Inhaltsverzeichnis eines QS-Systems

Folgende Informationen müssen mindestens in der Dokumentation enthalten sein:

		□
1	Informationen zum Kursveranstalter (vgl. Kap. 2.1 der Weiterbildungsrichtlinien)	
2	Kursangebote	
3	Angaben zu den Lehrkräften	
4	Weiterbildung der Lehrkräfte	
5	Formularteil	
6	Berichte und Analysen zu den regelmässigen Kontrollen	
7	Auswertung der Rückmeldungen von Kursteilnehmenden (Kundenzufriedenheit)	
8	Verbesserungsvorschläge	
9	Ergänzungen und Korrekturen (Massnahmen)	

Die wichtigsten Qualitätskriterien

Die vier wichtigsten Qualitätskriterien für Veranstalter von Weiterbildungskursen sind:

1. Die Weiterbildungskurse entsprechen den **Rechtsgrundlagen** (CZV) sowie den Weiterbildungsrichtlinien.
2. Die **Lehrkräfte** erfüllen die erforderlichen **Qualifikationen** für den Umgang mit Gruppen und die Gestaltung von Lernbedingungen für erwachsene Teilnehmende.
3. Die Weiterbildungskurse führen zu einem nachhaltigen **Lernerfolg** der **Teilnehmenden**.
4. Die Weiterbildungskurse werden zur **Zufriedenheit** der **Teilnehmenden** und deren Arbeitgeber durchgeführt.

Qualitätsmerkmale bzw. Indikatoren**CZV und Weiterbildungsrichtlinien**

- Anerkennung als Weiterbildungsstätte
- Weiterbildungsprogramm
- Anerkennung der Kurse
- Infrastruktur, Fahrzeuge, Hilfsmittel
- Vereinbarung SARI
- Versicherungen

Lehrkräfte

- Anzahl ausreichend
- Bewilligungen für Lehrkräfte
- Fachkenntnisse
- Pädagogisch-didaktische Fähigkeiten
- Berufserfahrung
- Einwandfreie Berufsausübung

Lernerfolg

- Auswertung am Ende der Kurse
- Wissenstransfer in die Praxis
- Probleme, Schwierigkeiten, Erfolge

Kundenzufriedenheit

- Administration: Ausschreibung, Anmeldungen, Kursbescheinigungen, Rechnungswesen)
- Gemeinschaftslokale, sanitäre Einrichtungen
- Verpflegungsmöglichkeiten
- Rückmeldungen der Teilnehmenden

Diese Liste kann beliebig mit eigenen Ideen ergänzt werden. Die Vorgaben für die Mindeststandards ergeben sich aus den Weiterbildungsrichtlinien.