

Entstehung, Aufbau und Ziele der DIN ISO 29990:2010

**„Lerndienstleistungen in der Aus- und
Weiterbildung
– grundlegende Anforderungen an Dienstleister“**



In Deutschland genutzte QM-Systeme in der Weiterbildung

Management- systeme	ISO 9001 ISO 29990 EFQM AZAV PAS 1037	International International Europa Deutschland Deutschland
Qualitätssysteme	LQW 3	Deutschland

Weitere genutzte QM-Modelle in der Weiterbildung

- AQW Ausweis für Qualität und Weiterbildung
- BQM Bundesverband der Träger beruflicher Bildung e.V. Qualitätsmanagement
- DVWO QM Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V. Qualitätsmodell
- Q2E Evaluationsmodell des Instituts für Qualitätsentwicklung Hessen
- Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW)
- Qualitätszertifizierung nach ISO 9001
- Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung – Arbeitsförderung (AZAV)
- PAS 1037 QM-Stufen-Modell (Publicly Available Specification)
- Bildungs – Qualitäts - Management (BQM)
- European Foundation for Quality Management (EFQM)
- European Association for Quality Language Services (EAQUALS)
- Association of Language Testers in Europe (ALTE)
- Zertifikat des Gütesiegelverbundes Weiterbildung in NRW
- Qualitätsprüfsiegel des Vereins Weiterbildung Hessen
- Qualitätszertifikat des Volkshochschulverbandes Baden.-Württemberg
- Qualitätsmanagementzertifikat paritätisches Qualitätssiegel
- Prüfsiegel Weiterbildung Hamburg e. V.

Und so weiter, und so weiter....

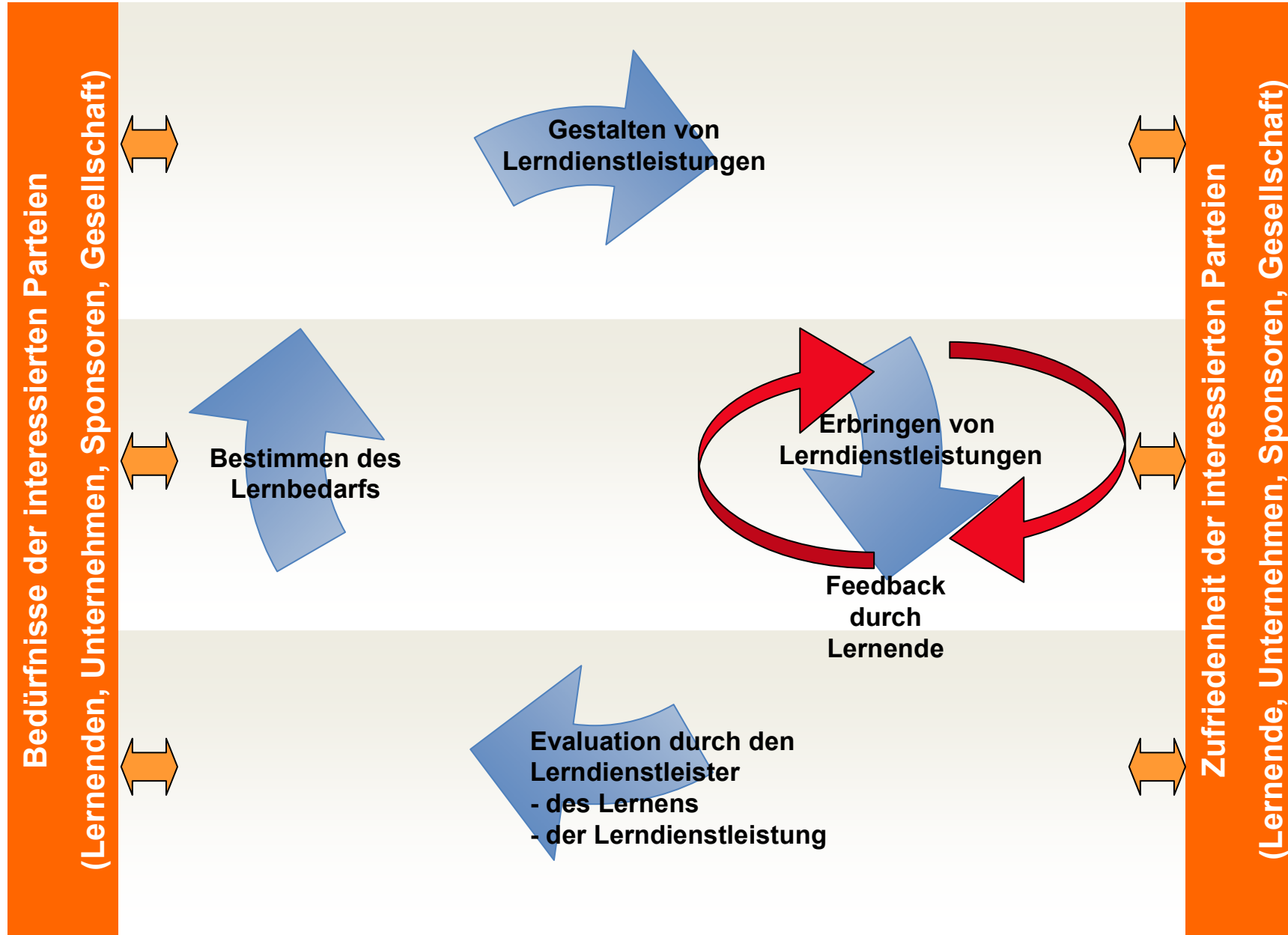
Anwendungsbereich der ISO 29990

Die Norm definiert grundlegende
Anforderungen an *Lerndienstleistungen*
und *Lerndienstleister* in der Aus- und
Weiterbildung

Nutzen der ISO 29990

- International anerkannter Standard mit Zertifizierung
- **Weiterbildungsspezifische Ausrichtung mit Anforderungen an das Managementsystem und an die Prozesse der Organisation**
- Vergleichbarkeit und Transparenz von Bildungsangeboten für den Kunden
- Fokus liegt stark auf den Kompetenzen der Lehrenden

Struktur der ISO 29990 (Kapitel 3)



Das (Haupt-)Kapitel 3 der ISO 29990

3.1 Bestimmen des Lernbedarfs

Allgemein: Wie bringt der
Lerndienstleister in Erfahrung, welche
Themen markt-/ kundengerecht sind?

➤ Marktliche Lernbedarfsanalyse

Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.1 Bestimmen des Lernbedarfs

Wie sorgt der Lerndienstleister (LDL) dafür, dass er Voraussetzungen, Bedürfnisse und Qualitätsmerkmale des Kunden verwertbar aufnimmt?

- Kunde: Lernender, Interessierte Partei, Sponsor

Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.2 Gestalten von LDL

Wie wird gewährleistet, dass das erstellte Konzept den Wünschen des Kunden entspricht?

➤ Lernergebnisse, Methoden, klar kommunizieren



Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.2 Gestalten von LDL

Wie wird die Kundenspezifikation in die
Eigene Sprache umgesetzt? (Curriculum)



- Curriculum entsprechend den **Zielen und Lernergebnissen**
- Lernmethoden **geeignet** für die Lernenden, trotz eventuell unterschiedlicher Erfordernisse
- Berücksichtigen: Individuelles, gemeinsames Lernen, **Lerngruppe**
- Festlegen: **Rollen** der Verantwortlichen, Interessierte Partei, auch bei der Überwachung und Evaluation

Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.3 Erbringen von LDL

Wie ist sichergestellt, dass Kunde über Merkmale der Bildungsleistung einschl. der Möglichkeiten für Beschwerden informiert wird?

Information
und Orientierung



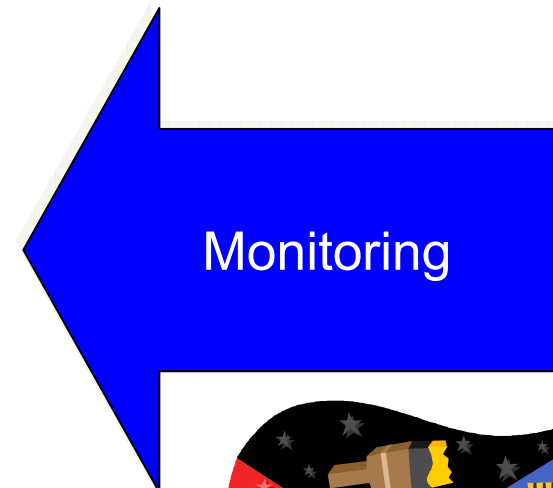
- Z.B. Zugangsvoraussetzungen
- Z.B. Erwartungen an der Lernenden

Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.3 Erbringen von LDL

Wie wird erreicht, dass die Lernressourcen vereinbarungsgemäß bereitstehen?

- Techn. Tatsächliche nutzbar
- Einweisung
- Wartung, Instandhaltung
- Auch bei Unterauftragsvergabe!



Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.4 Monitoring von LDL

Wie wird eine Rückmeldung durch die Lernenden eingeholt?

- Methoden, Ressourcen
- Effektivität beim Erreichen der gewünschten Ergebnisse



Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.5 Evaluation durch LDL

Wie wird erreicht, dass die Evaluationen systematisch geplant, umgesetzt und validiert werden?

- Methodenpool, Dokumentation
- Nutzen für verschiedene Parteien
- Verfahren auch anwenden



Ziele und Reichweite

Evaluation = Normatives Herangehen zur Analyse des Lernprozesses oder des Lernergebnisses gemessen an den Lernzielen (2.7)

Das Kapitel 3 der ISO 29990

3.5 Evaluation durch den LDL

Wie wird die Evaluation effektiv umgesetzt?

- Evaluatoren kompetent und objektiv
- Evaluationsberichte berücksichtigen Anforderungen und Erkenntnisse
- Lernumfeld berücksichtigen



Evaluation der
Lerndienstleistung

Das (Haupt-)Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

4.1 Allgemeine Managementanforderungen

- Managementsystem einrichten und dokumentieren
- Verantwortlichen bestimmen
- Verfahren für Dokumentation einrichten



Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

4.2 Strategie und Unternehmensmanagement (Geschäftsplan)

- Vision und Mission
- Entwicklung und regelmäßige Bewertung der Strategie
- Qualitätspolitik
- Unternehmens- und Qualitätsziele
- Identifizierung von Schlüsselprozessen



Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

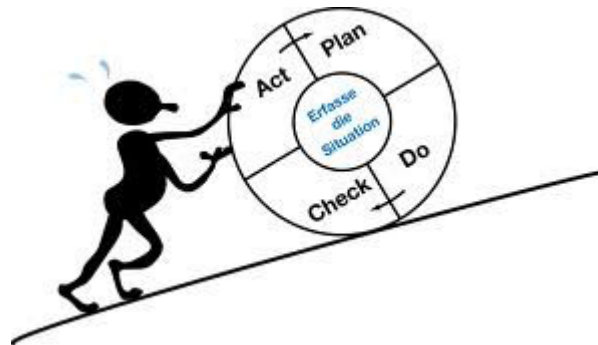
4.3 Managementbewertung

- Verfahren zu Bewertung des Managementsystems in geplanten Intervallen
 - Ergebnisse Interne Audits
 - Feedback von Interessenten
 - Veränderungen, die Auswirkungen auf das MMS haben
 - Ergebnisse der Evaluation von Lerndienstleistungen

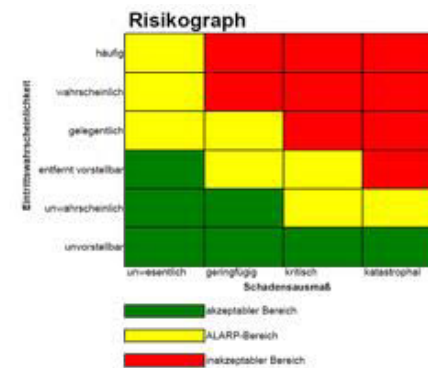
Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

4.4 Vorbeugende und Korrekturmaßnahmen

- Verfahren für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen



Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters



4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement

- Geeignetes System des Finanzmanagements
- System zum Erkennen, bewerten, bewältigen von Risiken

Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters



4.6 Personalmanagement

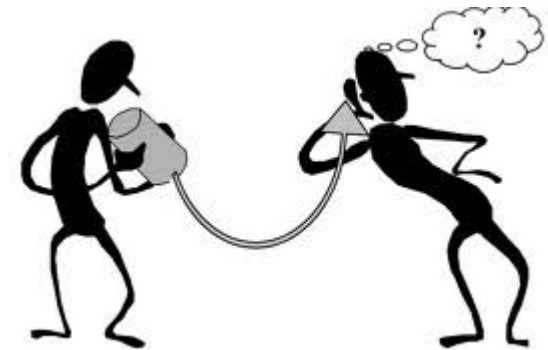
- Sicherstellen, aufrechterhalten von Kompetenzen der MA
- Evaluation der Kompetenzen der Mitarbeiter
- Berufliche Weiterentwicklung der MA

Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters



4.7 Kommunikationsmanagement

- Formell, informell



Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

4.8 Ressourcenbereitstellung

- Erforderlichen angestellten und externen Mitarbeiter auswählen/ einsetzen
- Wartung der Lernressourcen

Das Kapitel 4 der ISO 29990: Management des Lerndienstleisters

4.9 Interne Audits

4.10 Feedback von interessierten Parteien

- Verfahren zur Einholung von Feedback interessierter Parteien
- Verfahren Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben

