

Qualitätsrahmenmodell für die Präventionsdienstleistung „Qualifizierung“

(Standards mit Beispielen)

1. Präambel
2. Unser Qualitätsverständnis
3. Gestaltungsfelder „Kernprozesse“
4. Gestaltung der Rahmenbedingungen
5. Umsetzung in den UV-Trägern

Qualitätsmodell Qualifizierung



AG 1 Festlegung von Kriterien zur Bewertung der Qualität des Präventionsproduktes „Qualifizierung betrieblicher Zielgruppen“.

(Karin Albers - VBG, Ulrich Bürkert - BG Chemie, Thomas Eisenhauer - BGN, Hans-Jochem Fuhrmann - BG Bau, Dr. Bärbel Hildebrandt-Dommel - BGW, Dr. Wolfgang Gallenberger - BGAG, Sabine Richters - DGUV, Helmut Schneider - VMBG)

1. Präambel

Welchen Stellenwert hat Qualifizierung im Rahmen der Präventionsaktivitäten?

Qualifizierung für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit ist eine der Schwerpunktaufgaben der Präventionsarbeit von Unfallversicherungsträgern. Gesetzliche Veränderungen und die Rücknahme von Vorschriften durch Staat und Berufsgenossenschaften ermöglichen den Unternehmen nicht nur mehr Gestaltungsspielraum, sondern übertragen auch mehr Verantwortung im Arbeitsschutz auf die Unternehmen.

Eine solide Qualifikation der betrieblichen Arbeitsschutzakteure wird zunehmend wichtiger, um Unfälle und Krankheiten zu vermeiden, aber auch um die Rechtssicherheit für den Betrieb zu erhalten. Deshalb steigen die Lernanforderungen an die im Arbeitsschutz Tätigen.

UV-Träger bieten im Rahmen ihres allgemeinen Präventionsauftrages nach § 14 (1) SGB VII und ihres Bildungsauftrages nach § 23 SGB VII folgende Dienstleistungen an:

- Qualifizierungsangebote für TN aus verschiedenen Betrieben, Branchen, Zielgruppen,
- betriebsbezogene Seminare,
- Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen z.B. in Zusammenarbeit mit Verbänden, Kammern.

Auf diesem Wege werden fachliche, methodische und soziale Kompetenzen, rechtliche Hintergründe sowie branchenspezifische Vorgehensweisen zur Sicherheit und/oder zum Schutz / zur Förderung der Gesundheit bei der Arbeit vermittelt. Die Teilnehmer werden branchen- und praxisorientiert für die Belange des Arbeitsschutzes sensibilisiert, motiviert und qualifiziert.

Ziel und erwarteter Nutzen von Qualifizierungsmaßnahmen ist es, Gesundheit, Lebensqualität und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten zu schützen, zu erhalten und zu fördern. Dadurch soll perspektivisch ein Teil der derzeitigen finanziellen Aufwendungen, insbesondere für Berufskrankheiten, Arbeitsunfälle und nachfolgende Kosten für Rehabilitation und Rentenleistungen vermindert werden. Auf Unternehmensseite können dadurch auch Kosten durch Ausfallzeiten und Betriebsstörungen reduziert werden.

Teilnehmer der Qualifizierungsangebote der Unfallversicherungsträger sind Unternehmer, Führungskräfte, Betriebsärzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte, Personal- und Betriebsräte sowie weitere betriebliche Zielgruppen, die vornehmlich als Multiplikatoren wirken.

Was ist das Qualitätsrahmenmodell für die Präventionsdienstleistung „Qualifizierung“

Das Qualitätsrahmenmodell für die Präventionsdienstleistung „Qualifizierung“ soll die UV-Träger unterstützen, das gesamte pädagogische und organisatorische Handeln im Rahmen der Qualifizierung aufeinander abgestimmt und reflektiert zu gestalten. Je nach den branchentypischen Erfordernissen können und sollen die Standards auf vielfältige Weise durch die Unfallversicherungsträger mit Leben gefüllt werden.

Das Qualitätsrahmenmodell umfasst ein unter Fachleuten der UV-Träger entwickeltes gemeinsames Qualitätsverständnis sowie Qualitätsstandards.

Es werden Standards für die Grundelemente (Kernprozesse) und für die Rahmenbedingungen (Management- und Serviceprozesse) eines Qualitätsmanagements für die Steuerung und Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen aufgestellt. Das Qualitätsmodell stellt ein

Fundament dar, auf dem branchenorientiert hausinterne Verfahren aufgebaut werden können.

Die beschriebenen Qualitätsstandards gelten für alle Bildungsaktivitäten im Bereich der Prävention. Die beschriebenen Anforderungen an die Kernprozesse sind für die Qualifizierungsangebote für TN aus verschiedenen Betrieben, Branchen, Zielgruppen und somit für das regelmäßige und in der Regel veröffentlichte Angebot verbindlich. Ihre Umsetzung in diesem Bereich wirkt sich jedoch auch auf betriebsbezogene Seminare, Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen z.B. in Zusammenarbeit mit Verbänden, Kammern aus.

Zur Umsetzung des Qualitätsrahmenmodells „Qualifizierung“ wird eine Organisationsform empfohlen, die auf der Basis eines gemeinsamem Qualitätsverständnisses die Vorteile der Dezentralität nutzt, um einen „Wettbewerb der bewährten Konzepte“ zu ermöglichen.

2. Unser Qualitätsverständnis

Unser Auftrag

Nach § 14 (1) des deutschen Sozialgesetzbuchs VII (SGB VII) haben die Unfallversicherungen mit allen geeigneten Mitteln für die Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren zu sorgen. Zudem ist im § 23 SGB VII geregelt, dass die Unfallversicherungsträger für die erforderliche Aus-, Fort- und Weiterbildung der Personen in den Unternehmen zu sorgen haben, die mit der Durchführung der Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie mit der Ersten Hilfe betraut sind.

Die UV-Träger setzen diese Anforderung mit der Überzeugung um, dass die Aus-, Fort- und Weiterbildung ein sehr wirksames Instrument der Prävention ist, um Führungskräfte, Fachkräfte und ggfls. Mitarbeiter zu Fragen des Arbeitsschutzes fachlich, methodisch und sozial weiterzuentwickeln.

Unsere Grundwerte

Die UV-Träger verstehen sich als Partner und Berater ihrer Mitgliedsunternehmen. In diesem Sinne gestalten wir den Qualifizierungsprozess kooperativ und auf Umsetzbarkeit in den Mitgliedsunternehmen ausgerichtet.

Unser Verständnis von Qualifizierung

Qualifizierung ist ein ganzheitlicher, lebenslanger und individueller Prozess. Qualifizierung ist für uns erfolgreich, wenn es gelingt, die Ressourcen des Lernenden zu fördern. Dies sind Kompetenzen, Fertigkeiten, Veränderungen von Motivation und Einstellungen zum Arbeitsschutz, aber auch sicheres Verhalten und gesundheitsorientiertes Handeln. Die Qualifizierung muss beruflich und persönlich von Nutzen sein, sodass das Gelernte und Erfahrene selbstständig in die betriebliche Praxis übertragen werden kann. Die Lernenden werden aktiv in den Lernprozess einbezogen und zum Weiterlernen angeregt. Insofern verstehen wir Qualifizierung als Beitrag zur Organisations- und Personalentwicklung.

Unsere Qualifizierungsziele

Die Präventionsdienstleistung „Qualifizierung“ soll -verzahnt mit der Gesamtprävention- nachweislich und wahrnehmbar

- unsere Kunden für ihre Arbeitsschutzaufgaben im Unternehmen praxisnah und branchenorientiert qualifizieren,
- an den Problemen und Anliegen unserer Kunden ausgerichtet sein,
- wirtschaftlich mit einer günstigen Kosten-Nutzen-Relation erbracht werden,
- mit flexiblen Organisationsstrukturen ständig optimiert werden.

In unseren Dienstleistungsangeboten werden fachliche, methodische und soziale Kompetenzen, rechtliche Hintergründe sowie branchenspezifische Vorgehensweisen zur Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz vermittelt. Die Teilnehmer werden branchen- und praxisorientiert für die Belange des Arbeitsschutzes sensibilisiert, motiviert und qualifiziert.

Unsere Kunden

Aufbauend auf unserem Präventionsauftrag nach SGB VII bieten wir eine Vielfalt von Qualifizierungsmaßnahmen für Akteure und Multiplikatoren des Arbeitsschutzes an. Wesentliche Zielgruppen sind Unternehmer, Führungskräfte, Betriebsärzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte, Personal- und Betriebsräte und weitere Multiplikatoren des Arbeitsschutzes. Wir qualifizieren auch Versicherte, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit

besonderen Gefährdungen unterliegen sowie in Ausbildung befindliche zukünftige Führungskräfte.

Unser Angebot

Unser Angebot umfasst je nach Bedarf z.B. Seminare, Workshops, E-Learning-Angebote, Filme, Unterweisungsmedien. Es ist praxisnah und branchenorientiert an den Problemen, Anliegen und Bedürfnissen unserer Kunden ausgerichtet.

Unsere Akteure

Qualifizierte und motivierte eigene Mitarbeiter sowie die Kooperation mit fachlich, methodisch und sozial kompetenten externen Referenten sind die Basis für unsere Qualität und Praxisnähe. Von besonderem Stellenwert ist die regelmäßige Fortbildung aller Akteure.

Die Mitwirkenden identifizieren sich mit den formulierten Zielen und nehmen eigenverantwortlich ihre Aufgaben wahr. Durch ihr partnerschaftliches Verhalten fördern sie die gute Zusammenarbeit im Team.

Unsere Lerninfrastruktur

Für die Durchführung unserer Dienstleistungsangebote stellen wir eine, für die Lernziele und Zielgruppen angemessene, lernförderliche Lerninfrastruktur zur Verfügung. Sofern erforderlich, wird der Lernprozess durch praktische Übungen in Praxisfeldern unterstützt. Die medientechnische und ergonomische Ausstattung der Räumlichkeiten entsprechen dem aktuellen Stand der Erwachsenenbildung.

Unsere Bildungsorganisation

Durch Anwendung der Methoden des Qualitätsmanagements sorgen wir dafür, dass unsere Bildungsangebote an den Bedürfnissen der Kunden orientiert sind. Durch unsere flexible und lernende Organisation werden unsere Angebote und Leistungen kontinuierlich evaluiert und weiterentwickelt.

Unsere Leistungen werden mit einer günstigen Kosten-Nutzen-Relation erbracht.

3. Gestaltungsfelder „Kernprozesse“

3.1 Angebotsplanung	
<p>Hier ist das Planen und Festlegen des Qualifizierungsangebotes für TN aus verschiedenen Betrieben, Branchen, Zielgruppen und somit für das regelmäßige und in der Regel veröffentlichte Angebot gemeint. Die Planung des Qualifizierungsprogramms berücksichtigt ein ausgewogenes Verhältnis von Kundenorientierung und Sach- und Problemorientierung und zielt auf ein gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis für die Prävention.</p>	
Standards:	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich)
<p><u>Präventionsbedarf</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • der gesetzliche Auftrag der UVT, • Neuerungen und Entwicklungen im Arbeitsschutz, in der Arbeitswelt und in den Arbeitsstrukturen, • Erkenntnisse der Prävention, Präventionsschwerpunkte, • der jeweilige Präventionsbedarf der Branche, Zielgruppe, des Unternehmens, • die aktuellen Rechtsentwicklungen und gesetzlichen Vorgaben, • die Beobachtungen der Präventionsfachleute <p>die Grundlage der Planung des Qualifizierungsprogramms bilden und die Orientierung für die Planung des Qualifizierungsprogramms darstellen.</p> <p><u>Kundenorientierung</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • sich die Planung des Qualifizierungsprogramms an den Kundenwünschen orientiert. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Die zuständigen Sachgebiete/ Fachbereiche/ APen/ Seminararbeitskreise beobachten die Entwicklungen im Arbeitsschutz, in den Betrieben und Branchen und die Veränderungen der Rechtslage, sie schlagen die Ergänzung/ Streichung von Seminaren der Ausbildungsleitung vor. Nach Prüfung wird die Entscheidung darüber mit der Präventionsleitung abgestimmt.</i> • <i>Präventionsschwerpunkte werden jährlich neu festgelegt.</i> • <i>Statistische Auswertungen der Unfälle, BKen arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren, Kostenentwicklungen werden für die Planung vorgenommen und speziell aufbereitet.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Erwartungen und Bedarfe werden systematisch analysiert und anhand von Kriterien bewertet.</i> • <i>Kundenwünsche werden z.B. durch Befragungen, in Zusammenarbeit mit Verbänden systematisch erhoben.</i> • <i>Firmenseminare werden mit Maßnahmen der Personalentwicklung des Mitgliedsunternehmens verzahnt.</i>

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Wirtschaftlichkeit</u> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Planung des Qualifizierungsprogramms auf ein ausgewogenes Verhältnis von Kundenorientierung und Sach- und Problemorientierung zielt, damit ein gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis für die Prävention entsteht. • sich das Qualifizierungsprogramm im Wesentlichen an Multiplikatoren (einflussreiche Akteure) im Arbeitsschutz (solche, die unser Anliegen besonders wirkungsvoll umsetzen können) richtet, damit ein gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis für die Prävention entsteht. • die Qualifizierungsangebote zielgruppenspezifisch sind. <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Angebot durch eine kontinuierliche Nachsteuerung flexibel an veränderte Rahmenbedingungen angepasst wird. <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Dauer des Qualifizierungsangebots in Abstimmung mit den Qualifizierungszielen so gewählt wird, dass die Durchführungskosten und Ausfallzeiten der TN so gering wie möglich gehalten werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vorrang haben Unternehmer, Führungskräfte, Betriebsärzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte, Personal- und Betriebsräte, Ausbilder, Personalleiter.</i> • <i>Vorrangig werden die Ressourcen entsprechend der Präventionsschwerpunkte eingesetzt.</i> • <i>Der Bezug zu Branche, Unternehmen und Funktion im Unternehmen wird durch die Art und den Ort der Veröffentlichung für das jeweilige Qualifizierungsangebot gewährleistet (ebenfalls durch das Konzept und durch die Auswahl der Dozenten/Referenten).</i> • <i>Bei geringer Nachfrage werden aus wirtschaftlichen Gründen stärker nachgefragte Qualifizierungsangebote an deren Stelle gesetzt.</i> • <i>Wird 4 Wochen vor Seminarbeginn eine definierte Mindestanzahl von Teilnehmern nicht erreicht, dann wird der Termin vor dem Hintergrund der Überlegungen zur KLR abgesagt.</i> <p><i>Die zeitliche Gestaltung des Seminars und damit die Seminardauer wird unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse festgelegt.</i></p>

3.2 Angebotsentwicklung

Die einzelnen Qualifizierungsmaßnahmen werden entwickelt. Es geht hier um die detaillierte konzeptionelle, inhaltliche und organisatorische Planung einer Qualifizierungsmaßnahme. Im Ergebnis ist konkret beschrieben durch welche Mittel und Wege die Lehr- und Lernziele der Maßnahme umgesetzt werden sollen.

Standards:

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit, allgemeine Grundausrichtung

Es ist sicher gestellt, dass

- die Konzepte der Qualifizierungsangebote kundenorientiert entwickelt werden.
- die Konzepte als Beitrag zur Organisations- und Personalentwicklung verstanden werden.
- die Qualifizierungsangebote wirtschaftlich im Hinblick auf die Entwicklungskosten erstellt werden.
- die Auswahl der Qualifizierungsart wirtschaftlich ist.
-

- *Durch die Festlegung der Art der Qualifizierungsangebote, ihrer Ziele, ihrer Umfänge, ihrer Inhalte, ihrer Methoden, ihrer Durchführungsorte, ihrer Infrastruktur und ihrer Dozentenanforderungen legen wir spezifizierte Kriterien und Methoden der Kundenorientierung zu Grunde.*
- *Je nach dem Grad des Kosten-Nutzen-Verhältnisses für die gesamte Präventionsbilanz dokumentieren wir die Konzepte unterschiedlich umfangreich.*
- *Für jedes Angebot findet eine Abwägung statt, z.B. Seminar oder E-learning.*
-

Anforderungen an Konzepte und Konzepterstellung

Es ist sicher gestellt, dass

- die Qualifizierungsangebote systematisch auf der Basis des ermittelten Bedarfes entwickelt werden.
- bei der Entwicklung standardisiert und systematisch vorgegangen wird.
- für jedes Qualifizierungsangebot konkrete Ziele definiert und die Konzeption auf die Besonderheiten und Lernbedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt sind.
- die Lernkonzepte praxis- und handlungsorientiert sind.
- praktisches Übungshandeln ermöglicht wird soweit das für die Zielsetzung spezieller Qualifizierungsangebote erforderlich ist.

- *Die Ziele richten sich streng nach der Branche, den Unternehmen, den Zielgruppen (Tätigkeitsprofilen) aus.*
- *Verantwortlichkeiten für die Entwickler einzelner Maßnahmen/ Produkte sind festgelegt.*
- *Die Anforderungen an das Entwicklungsergebnis sind anhand von Kriterien beschrieben. Die Entwicklung erfolgt nach festgelegten Arbeitsschritten.*
- *Es steht im Vordergrund, was der TN in seiner Praxis umsetzen kann.*
- *Die Einbindung der Praxisteile, z. B. Übungshalle/Praxisräume im Qualifizierungsangebot wird im Dozentenleitfaden dokumentiert.*

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<ul style="list-style-type: none"> • die Konzepte Aussagen in Bezug auf die Anforderungen an die Dozenten/Referenten/Trainer hinsichtlich ihrer Kompetenzen und Qualifikationen beinhalten. • die Qualifizierungsangebote mit Kenntnissen aus den sie berührenden Wissenschaftsgebieten entwickelt werden. • die Entwicklungsergebnisse (z.B. Lernziele, Inhalte, Methoden, Medien, Teilnehmerunterlagen, Anforderungen an die Dozentenqualifikationen, Transferziele) dokumentiert sind. <p><u>Medien und Materialien</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Teilnehmern praxistaugliche Unterlagen zur Verfügung gestellt werden. • bei den außenwirksamen Medien das jeweils festgelegte CI berücksichtigt wird. <p><u>Konzeptüberprüfung</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Entwicklungen in Pilotveranstaltungen überprüft werden. • für die einzelnen Qualifizierungsangebote in Bezug zu den jeweiligen Zielen angemessene Evaluierungsinstrumente entwickelt werden. <p><u>Informationsmanagement</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Dozenten/Referenten/Trainern die aktuellen Entwicklungsergebnisse zu den Qualifizierungsangeboten zur Verfügung stehen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Feste Arbeitsgruppenstrukturen mit definierten Aufgaben und einer Organisationsstruktur zur Koordination und zur Qualitätssicherung sind eingerichtet.</i> • <i>Wir beziehen die aktuellen Kenntnisse der Arbeitswissenschaft, der Arbeitsmedizin, der Erwachsenenpädagogik, der Branche, der Zielgruppe immer mit ein dadurch dass unsere Entwicklungsteams interdisziplinär besetzt sind.</i> • <i>Zu jedem Qualifizierungsangebot existiert ein Dozentenleitfaden</i> • <i>Zur Überprüfung der Praxistauglichkeit wird in der Pilotphase in/mit Mitgliedsunternehmen eine Evaluation durchgeführt.</i> • <i>Alle Formatvorlagen, die von den Redaktionen verwendet werden sind eingerichtet und vorgegeben.</i> • <i>Die Entscheidung an eine Übernahme in das Qualifizierungsprogramm ist an eine positive Bewertung der Pilotphase gebunden.</i> • <i>Mittels Zugriff auf Server und Nachricht bei Änderungen werden alle betroffenen Dozenten/ Referenten/Trainer in das Infomanagement einbezogen.</i> <p><i>Zur Information über Neuerungen und zur Einführung der Dozenten/Referenten/Trainer werden Workshops konzipiert und durchgeführt.</i></p>

3.3 Marketing

Zentrale Aufgabe des Marketings in dem hier verstandenen Sinne ist das Bekanntmachen des Qualifizierungsangebotes bei den Kunden. Ziel in diesem Prozess ist die systematische Kundeninformation, Kundengewinnung und Kundenpflege.

Standards:

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

Kundeninformation

Es ist sicher gestellt, dass

- die Kunden über das Angebot informiert werden.
- alle relevanten Informationen die betreffenden Kundengruppen auf eine angemessene Art erreichen.
- die „richtigen“, d.h. die als jeweils wirkungsvoll identifizierten Kunden die für sie zutreffende Information über die Dienstleistungen angeboten bekommen.
- die Kunden über die Rahmenbedingungen bei der Inanspruchnahme der Seminarangebote informiert sind

- *Veröffentlichungen erfolgen in Mitteilungsblättern, im Internet/ Extranet in Branchenzeitschriften, mittels Seminarbroschüre.*
- *Zielgerichtete Anschreiben.*
- *Aufsichtspersonen geben individuelle Informationen, klären Wünsche ab und melden Teilnehmer direkt an.*
- *Informationen zu Verfahrensweisen für eigene Versicherte z. B. keine Seminargebühr, keine Kosten für Übernachtung und Verpflegung, Übernahme der Reisekosten, erfolgen über die Seminarbroschüre, über das Internet und im direkten Kontakt sowie im Einladungsschreiben.*
- *Information zu Verfahrensweisen bei der Nutzung der Qualifizierungsangebote anderer UVT erfolgt bei Bedarf.*

Kundengewinnung und -pflege

Es ist sicher gestellt, dass

- die Kunden bei der Auswahl der Angebote bei Bedarf qualifiziert beraten werden.
- die zutreffenden Kommunikationskanäle zu den Verantwortlichen in Unternehmen, Branchenvertretern, Zielgruppenvertretern und Verbänden bei Bedarf und bei unspezifischen Gelegenheiten genutzt werden.

- *Die Bildungsberatung erfolgt telefonisch durch das Seminarmanagement, durch Ausbildungsleitung, Dozenten, Präventionsdienststellen oder vor Ort über APen.*
- *Kontakt zu Redaktionen von Branchen-/Verbandszeitschriften.*
- *Kontakt anlässlich von Fachmessen/ Branchveranstaltungen.*

3.4 Organisation

Die Seminare durchführung muss von organisatorischen Maßnahmen begleitet werden, so dass die Teilnehmer und Dozenten zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort sind und die geplanten Unterlagen, Medien und Materialien zur Verfügung stehen.

Standards:

Teilnehmermanagement

Es ist sicher gestellt, dass

- die Teilnehmergeauswahl entsprechend der Zielgruppenbeschreibung und weiterer festgelegter Kriterien erfolgt.
- die Teilnehmer bei der Buchung bei Bedarf eine Beratung erhalten.

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

- *Das Buchen erfolgt systematisch mit Unterstützung eines Softwareprogramms, es wird transparent vorgenommen und die Vorgänge sind in festgelegten Zeitabläufen zu bearbeiten.*
- *Wenn ein Wunschtermin nicht gebucht werden kann, wird ein Ersatztermin angeboten.*
- *Die Beratung erfolgt telefonisch, im direkten Kontakt oder per Internet bezüglich der Angaben in der Seminarbeschreibung und Termine.*
- *Bei begründetem Bedarf wird die Kostenübernahme für die Teilnahme an Seminaren anderer BGen (zukünftig ggfls. UV-Träger) zugesagt und die entsprechende Anmeldung organisiert.*
- *In den Fällen, in denen Termine aufgrund geringer Anmeldungen (Pro Seminar sind spezielle Vorgaben gemacht) abgesagt werden muss, werden die Teilnehmer umgehend informiert und ihnen wird ein Ersatztermin angeboten.*

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Dozentenmanagement</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Auswahl der Gastdozenten nach fachlichen und erwachsenenpädagogischen Kriterien unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit erfolgt . 	<ul style="list-style-type: none"> • • • • <i>Die Kriterien zur Auswahl der Gastdozenten sind zusätzlich zu den Anforderungen, die aus der Seminar-konzeption ableitbar sind schriftlich festgelegt.</i> • <i>Für die Gastdozenten sind die Honorarsätze festgelegt. Ausnahmen bedürfen einer Einzelfallent-scheidung, diese ist als solche zu dokumentie-ren.</i> • <i>Bei Auswahl der Dozenten für die Einzeltermine wird neben qualitativen Aspekten auch jeweils die Kürze des Anreiseweges berücksichtigt (auto-matische Überprüfung mittels EDV-Programm).</i> • <i>Bei der Auswahl der Dozenten für die einzelnen Seminare werden zwin-gend die Vorgaben aus der Seminar-konzeption (Seminent-wicklung) zu Grunde gelegt, dafür ist die Ausbil-dungsleitung verant-wort-lich.</i> •
<p><u>Materiallogistik</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • für jedes Seminar stets die fachlich zutreffenden und speziell ausgewähl-ten und aktuellen Unterlagen vorlie-gen. • die in der Seminarkonzeption vorge-gebenen Medien und Lernmaterialien verfügbar und einsatzfähig sind. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Die Materialbestellungen erfolgen auf der Grundlage der Vorgaben aus der Seminarkonzeption und unter Maß-gabe der Wirtschaftlichkeit auf Basis von Ausschreibungsrichtlinien.</i>

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Infrastruktur (Seminar- und Unterbringungs- und Verpflegungsinfrastruktur)</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art, Anzahl und Ausstattung der Räume erwachsenenpädagogischen Anforderungen entsprechen. • die Seminarräume funktionsgerecht sind und eine lernförderliche Atmosphäre bieten. • die Lerninfrastruktur den Anforderungen des jeweiligen Seminars (Gruppenarbeitsräume) entspricht. • bei Unter- oder Überauslastung der Bildungsstätten die UV-Träger unbürokratisch und bedarfsorientiert unter Berücksichtigung der jeweiligen Anforderungen kooperieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Die Infrastruktur der Bildungsstätten der UV-Träger wird unter qualitativen und zielgruppen-adäquaten Gesichtspunkten und unter der Prämisse der Wirtschaftlichkeit in der Selbstverwaltung abgestimmt. Die Auswahl der Vertrags-Bildungsstätten wird unter den gleichen Gesichtspunkten vorgenommen.</i> • <i>Die Infrastruktur ermöglicht unterschiedliche Lern- und Arbeitsformen.</i>
<p><u>Abrechnungsmodalitäten (Reisekosten, Honorare etc.)</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die entstehenden Kosten für Seminarteilnehmer und Dienstleistungen schnell und unbürokratisch beglichen werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Für die Erfassung, Bearbeitung und die Zahlung wird EDV eingesetzt.</i> • <i>Es sind ausschließlich schlanke Strukturen vorhanden.</i> <p><i>Die Bearbeitungsvorgänge erfolgen in festgelegten Zeiträumen.</i></p>

3.5 Durchführung

Hierbei geht es um die Durchführung der Seminare, Workshops, etc. durch die eingesetzten Dozenten/Referenten/Trainer. Die Qualität der Dozenten/Referenten/Trainer bestimmt wesentlich die Qualität der Bildungsveranstaltung.

Standards:

Lerninfrastruktur

Es ist sicher gestellt, dass

- die Lerninfrastruktur den konzeptionellen Anforderungen und den Gewohnheiten und Erwartungen der Kundengruppen entspricht.
- die Verwaltung aller Ressourcen inhaltlich strukturiert und organisatorisch geregelt ist.

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

- *Die Bildungsstätten sind möglichst ausgestattet mit Lehr- und Übungshallen oder Praxisräumen/-feldern und mit Seminarräumen mit moderner, Lernziel unterstützender Medientechnik sowie Vorbereitungsräumen für Dozenten.*
- *Die Betreuung bezüglich der Räume, der Technik, der Exponate und der Unterstützung der Dozenten erfolgt durch in den Themenfeldern der Branche qualifiziertes Personal (Assistenten, Techniker).*
- *Die ergänzenden Informations- und Lernmöglichkeiten, die Unterbringung, die Verpflegung und das lernförderliche Umfeld entsprechen den konzeptionellen Anforderungen und den Erwartungen der Kundengruppen.*

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Dozenten/Referenten/Trainer</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Auswahl der Dozenten/ Referenten/Trainer und ihre Weiterqualifizierung den Anforderungen des jeweiligen Qualifizierungsangebotes und dem Anforderungsprofil eines BG-/UK-Dozenten entsprechen, d. h. dass die Dozenten/Referenten/Trainer fachlich, methodisch und sozial kompetent sind. • die Dozenten/Referenten/Trainer von Seminarverantwortlichen geführt und integriert werden. • die Dozenten auf dem Stand der Erwachsenenpädagogik und zielgruppen- und teilnehmerorientiert arbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Die Dozenten/Referenten/Trainer werden gezielt ausgewählt (Grundlage AAW-Projekt „Auswahl und Qualifizierung von Referenten“) und nach Plan eingewiesen und eingearbeitet.</i> • <i>Das Anforderungsprofil eines Dozenten/Referenten/Trainers (vergl. AAW. AK 1) wird berücksichtigt.</i> • <i>Für die Fortbildung in Bezug auf Fachliches und Pädagogisches sind die Zuständigkeiten für konzeptionelle und organisatorische Regelungen getroffen, die Ausführung wird überwacht.</i> • <i>Auf Seminare bezogen finden systematisch Erfahrungsaustausche und didaktische Abstimmungen statt.</i> • <i>Rückmeldungen durch Teilnehmer werden systematisch als Stichproben erfasst und Gespräche darüber als Rückmeldung an Dozenten durch die Leitung der Ausbildung finden bei Auffälligkeiten statt.</i> • <i>Das Fortbildungsangebot ist verpflichtend für Dozenten (eingeschlossen sind alle Gast-dozenten).</i> • <i>Pädagogische Anleitungen und Hilfen (IntraP@d, Empfehlungen zur Nachhaltigkeit, Leitfäden, Rundbriefe, Newsletter) stehen zur Verfügung, werden laufend aktualisiert und mit weiteren Maßnahmen der Fortbildung kommuniziert.</i> • <i>Gastdozenten kommen aus der Branche oder erhalten gezielt Informationen z. B. durch Begleitung bei Betriebsbesuchen.</i>

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Medien und Methoden</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit professionellen, Lernziel unterstützenden Medien gearbeitet wird. • mit Lernziel unterstützenden erwachsenengerechten, aktivierenden und den Praxistransfer fördernden Methoden gearbeitet wird. • die Durchführung des jeweiligen Qualifizierungsangebotes teilnehmerorientiert, nach didaktischen Prinzipien, auf der Basis der entwickelten Konzepte erfolgt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Seminarräume sind standardmäßig mit der erwachsenenpädagogisch üblichen Technik ausgerüstet.</i> • <i>Die räumlichen medientechnischen Voraussetzungen für die entsprechenden Methoden sind vorhanden und werden genutzt.</i> • <i>Bei der Angebotsplanung, der Angebotsentwicklung und bei der Qualifikation der Dozenten/ Referenten/Trainer wird pädagogisch qualifiziertes Personal eingesetzt.</i>
<p><u>Evaluierung</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Qualität der Durchführung kontinuierlich überprüft wird, bei Bedarf Rückmeldungen gegeben und kurzfristig in Bezug auf alle Variablen nachgesteuert wird. • die Qualität der Durchführung systematisch evaluiert und dokumentiert wird. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Befragungen der Teilnehmer werden stichprobenartig und Befragungen der Dozenten werden regelmäßig vorgenommen. Hospitationen in den Seminaren und Auswertungen mit den Dozenten und mit Seminararbeitskreisen werden nach Plan vorgenommen.</i> • <i>Von betrieblichen Ansprechpartnern wird regelmäßig Rückmeldung über Erfolg und Änderungsbedarf eingeholt.</i>
<p><u>Transfer und Nachhaltigkeit</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • im Seminar auf der Basis der Konzepte der Transfer gefördert wird. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empfehlungen aus dem AAW-Projekt „Nachhaltigkeit“ werden umgesetzt.</i> • <i>Bei festgelegten Zielgruppen wird in angemessenem Zeitabstand nach dem Seminar ein Gespräch im Betrieb durchgeführt.</i> • <i>Für ausgewählte Seminare wird eine Nachbetreuung der Teilnehmer durchführt.</i> • <i>In Absprache sind vielfältige Formen der nachgehenden Unterstützung (seitens der Dozenten/ Referenten/Trainer und im Rahmen der Betriebsbetreuung durch APen) möglich.</i>

3.6 Weiterentwicklung

Sämtliche Qualifizierungsangebote müssen stets auf Aktualität, Richtigkeit, Zweckerfüllung (Präventionsziel, Kundenbedarf) und Zielerreichung (Richt- Grob -und Feinziele des Konzepts) überprüft und weiter entwickelt werden.

Standards:

Evaluation

Es ist sicher gestellt, dass

- die Rückmeldungen der TN systematisch erhoben werden.
- die Rückmeldungen der TN systematisch ausgewertet und den verantwortlichen Akteuren für die Weiterentwicklung zur Verfügung gestellt werden.
- die Evaluation auch zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit (Kosten-Nutzen) genutzt wird.

Weiterentwicklung

Es ist sicher gestellt, dass

- die Weiterentwicklung systematisch betrieben und verfolgt wird.
- der notwendige Aktualisierungsbedarf regelmäßig festgestellt wird und die Qualifizierungsangebote und Seminarkonzepte angepasst werden.

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

- *Befragungen der Teilnehmer und Dozenten sowie regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Dozenten sind organisiert.*
- *Systematische Rückmeldung durch Dozenten an die Seminar-arbeitskreise und an die Ausbildungs-leitung ist organisiert.*
- *Das Kosten-Nutzen-Verhältnis ist maßgeblich für den Umfang der Dokumentation der Konzepte aber auch in Bezug auf den Umfang der Evaluation selbst. Darüber wird in der Leitung der Ausbildung/Prävention im Einzelfall entschieden, die Entscheidung wird dokumentiert.*
- *Die Zufriedenheit der Kunden und der erwartete betriebliche Nutzen wird systematisch stichprobenartig überprüft.*
- *Es wird stichprobenartig überprüft, ob und in welchem Maße wir Lern- und Transferqualität erreicht haben.*
- *Die Dozenten werden über die Ergebnisse der Evaluierung informiert. Die Erkenntnisse der Evaluation führen zu Konsequenzen (Änderung der Seminar-konzeption, Fortbildung und Auswahl der Dozenten).*
- *Bewertungsmassstäbe für die Zufriedenheit und Qualitätsansprüche für den Präventionserfolg und das Kosten-Nutzenverhältnis sind formuliert.*
- *Zuständigkeiten und Aufgaben der Seminararbeitskreise und der Weiterentwicklungsgruppen sind geregelt, die Erfüllung der Aufgaben wird überprüft.*
- *Die zuständigen Seminararbeitskreise/Sachgebiete/APen beobachten die Entwicklungen im Arbeitsschutz, in den Betrieben und Branchen und die Veränderung der Rechtslage, sie pflegen die Aktualisierungen ein.*
- *Das Ziel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung ist mit konkreten Aussagen in den Arbeitsunterlagen für die Seminararbeitskreise/Weiterentwicklungsgruppen unterlegt.*

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Beschwerdemanagement</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein Beschwerdemanagement eingerichtet ist. • Verbesserungsvorschläge aufgegriffen, bewertet und wenn sinnvoll umgesetzt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kunden und die Dozenten/Referenten/Trainer erhalten auf ihre Beschwerden und Anregungen in einem fest gelegten Zeitraum eine Rückmeldung.

4. Gestaltung der Rahmenbedingungen

In diesem Abschnitt werden die Management- und Serviceprozesse beschrieben. Sie sind die Voraussetzung, dass die Kernprozesse qualitativ hochwertig ablaufen können.

4.1 Managementprozesse	
Mit Managementprozessen steuert die Leitung das Netzwerk der Geschäftsprozesse für das gesamte Qualitätsmodell. Damit haben alle Mitarbeiter ein einheitliches Verständnis der Unternehmensziele, der Aufgaben und Verantwortungen.	
<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<u>Qualitätspolitik und –ziele</u> Es ist sicher gestellt, dass <ul style="list-style-type: none"> das Selbstverständnis der Qualifizierung mit dem Selbstverständnis des UV-Trägers abgestimmt ist. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Das Qualitätsmodell ist so angelegt, dass die aus der Qualitätspolitik abgeleiteten Ziele erreicht werden. Das hierfür ausgebildete Personal und die erforderlichen Mittel werden zur Verfügung gestellt.</i>
<u>Geschäftsprozesse</u> Es ist sicher gestellt, dass <ul style="list-style-type: none"> die Geschäftsprozesse (Management-, Kern- und Serviceprozesse) definiert und die Verantwortung für die Prozesse festgelegt sind. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Die Geschäftsprozesse sind wie folgt gegliedert. Zu den jeweiligen Prozessen sind Verantwortliche benannt.</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>Managementprozesse (Führungsprozesse): Qualitätspolitik und –ziele, Geschäftsprozesse, Aufbauorganisation, Ressourcenmanagement, Mitarbeiterqualifizierung, Prozessbewertung und Weiterentwicklung.</i> <i>Kernprozesse: Angebotsplanung, Angebotsentwicklung, Marketing, Organisation, Durchführung, Weiterentwicklung.</i> <i>Serviceprozesse (Unterstützungsprozesse): Informations- und Kommunikationsmanagement, Qualitätsmanagement der Lieferanten und Dienstleister.</i>

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Aufbauorganisation</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Aufbauorganisation in Form eines Organigramms beschrieben ist und Zuständigkeiten für die einzelnen Geschäftsbereiche davon abgeleitet sind. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Qualitätsverständnis und –ziele sind im Handbuch festgelegt. Abläufe, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen sind dokumentiert.</i> • <i>Die Verantwortung der für die Qualität der Qualifizierung mitwirkenden Personen sowie deren Zusammenwirken sind eindeutig geregelt und bekannt.</i>
<p><u>Ressourcenmanagement</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die in der Qualifizierung benötigten Ressourcen fachlich auf der Basis des Präventionsbedarfes überprüft und entsprechend zur Verfügung gestellt werden. <p>Es ist sicher gestellt dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • rechtlich aktuelle Standards zum Arbeitsschutz im Arbeitssystem berücksichtigt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Die notwendigen materiellen und immateriellen Ressourcen, wie z.B. Haushaltsetat, Personalausstattung, Raumanforderungen, Hard- und Softwarebedarf, unterstützende Dienstleistungen, Ausstattung der Seminarinfrastruktur werden ermittelt und zur Verwirklichung der Organisationsziele, der ständigen Verbesserung des Qualitätsmodells und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit auch nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten bereitgestellt, aufrechterhalten und weiterentwickelt. Dabei wird die Arbeitsumgebung bzgl. Arbeitsschutz und Ergonomie berücksichtigt</i>

<u>Standards:</u>	Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):
<p><u>Mitarbeiterqualifizierung</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umfang und Ausrichtung der Mitarbeiterqualifizierung unter Berücksichtigung der Belange der Qualifizierung in der Prävention festgelegt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Das Qualifizierungskonzept der Mitarbeiterqualifizierung berücksichtigt Anforderungen der Qualifizierung hinsichtlich:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Persönlichkeitskompetenz,</i> ▪ <i>fachliche Kompetenz,</i> ▪ <i>methodische Kompetenz,</i> ▪ <i>mediale Kompetenz,</i> ▪ <i>soziale Kompetenz</i> • <i>Das Qualifizierungskonzept unterstützt Mitarbeiter im Außendienst bzw. mit Kundenkontakt, die Kunden bzgl. Des Bildungsangebotes zu beraten.</i> • <i>Der Weiterbildungsbedarf ergibt sich aufgrund des Stellenprofils, der bereits vorhandenen Qualifikation des Mitarbeiters, der Zielvereinbarungen sowie der Bedürfnisse und Wünsche des Einzelnen und wird jährlich durch die Personalverantwortlichen ermittelt.</i> • <i>Im Referentenmanagement wird das jeweilige Anforderungsprofil durch die Auswahl, Plazierung, Qualifizierung, Führung und Beurteilung erreicht. Gastdozenten sind hier einbezogen.</i>
<p><u>Prozessbewertung und Weiterentwicklung</u></p> <p>Es ist sicher gestellt, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Bewertung aller Prozesse der Qualifizierung regelmäßig mit der Leitung stattfindet. <p>Weiterentwicklungen im Sinne von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen regelmäßigverabredet werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Um den Erfolg des QM-Systems zu messen, werden auf der Grundlage der Qualitätsziele im Rahmen des QM-Reviews Qualitätskennzahlen festgelegt, deren Entwicklung über einen Beobachtungszeitraum von einem Jahr verfolgt werden. Wenn sich diese Kennzahlen als aussagekräftig herausstellen, werden sie zur Gewährleistung der kontinuierlichen Verbesserung jeweils in den nächsten Beobachtungszeitraum übertragen.</i> • <i>Bewertungsinstrumente für ein KVP sind Befragungsergebnisse, Kundenrückmeldungen, Verbesserungsvorschläge, QM-Besprechungen, Erfahrungsaustauschkreise, Beschwerdemanagement, interne und externe Audits, Managementreviews.</i>

4.2 Serviceprozesse

Mit Serviceprozessen wird der reibungslose Ablauf aller Prozesse unterstützt. Sie sorgen für eine gute Verzahnung aller Qualitätsprozesse.

Standards:

Informations- und Kommunikationsmanagement

Es ist sicher gestellt, dass

- durch festgelegte Informations- und Kommunikationsverfahren und – wege alle beteiligten Akteure die für ihre Tätigkeit und die Zusammenarbeit notwendigen aktuellen Informationen, Kenntnisse haben.
- alle Ergebnisse (z.B. Besprechungs-, Befragungs-, Entwicklungsergebnisse) dokumentiert und allen Akteuren im Sinne eines KVP zugänglich sind.

Qualitätsmanagement der Lieferanten und Dienstleister.

Es ist sicher gestellt, dass

- alle Lieferungen und Dienstleistungen festgelegten Qualitätskriterien entsprechen.
- interne Dienstleistungsprozesse durch Kunden – Lieferantenbeziehungen geprägt sind.

Beispiele für die Umsetzung der Standards (Nicht verbindlich):

- *Arbeitsanweisungen geben Auskunft über Wege der Information und Kommunikation.*
- *Die personelle Zusammensetzung von Gremien, Distributionswegen ist beschrieben.*
- *Die EDV unterstützt soweit erforderlich den reibungslosen Managementablauf auf Basis der Geschäftsprozesse z.B. das Marketing, die Seminarorganisation (Teilnehmermanagement), das Beschwerdemanagement, das Informationsmanagement, die Dokumentation und wird ständig den neuen Erfordernissen angepasst.*
- *Durch Server unterstütztes Infomanagement wird schnell auf aktuelle Situationen reagiert.*

- *Als Lieferanten und Dienstleister gelten Gastdozenten, Dienstleister für Unterbringung, Verpflegung und Seminarausstattung, Lieferanten von Materialien und Medien, Hard- und Software.*
- *Lieferanten und Dienstleister werden durch Ausschreibungsverfahren unter Berücksichtigung von Qualitätsanforderungen ausgewählt und regelmäßig bewertet.*

5. Umsetzung in den UV-Trägern

- UV-Träger verpflichtet sich, das Qualitätsmodell und die Standards in einem festgelegten Zeitraum umzusetzen (z.B. innerhalb von 2 Jahren).
- UV-Träger verpflichtet sich, die Umsetzung zu dokumentieren (z. B. Qualitätsmanagement, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen).
- UV-Träger verpflichtet sich, die Umsetzung zu überprüfen (z.B. Audits, Messinstrumente, -indikatoren).
- UV-Träger verpflichtet sich zu einem internen KVP im Sinne der lernenden Organisation.