



Der Markt für
Qualifizierungsberatung –
Fiktion, Realität oder Vision?
Forum 2: Qualität

Qualität und Qualitätsentwicklung in der Qualifizierungsberatung

Mario Gottwald

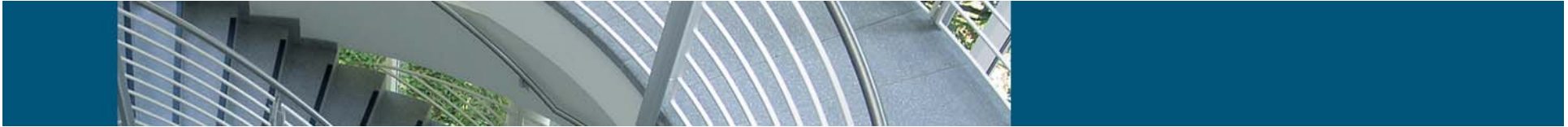
Berlin | 22.09.2010



Gliederung



1. Begriffsverständnis
2. Relevanz von Qualität in der Beratung von KMU
3. Status Quo: Qualitätssicherung in der Beratungspraxis
4. Handlungsoptionen zur Qualitätsentwicklung



1. Begriffsverständnis

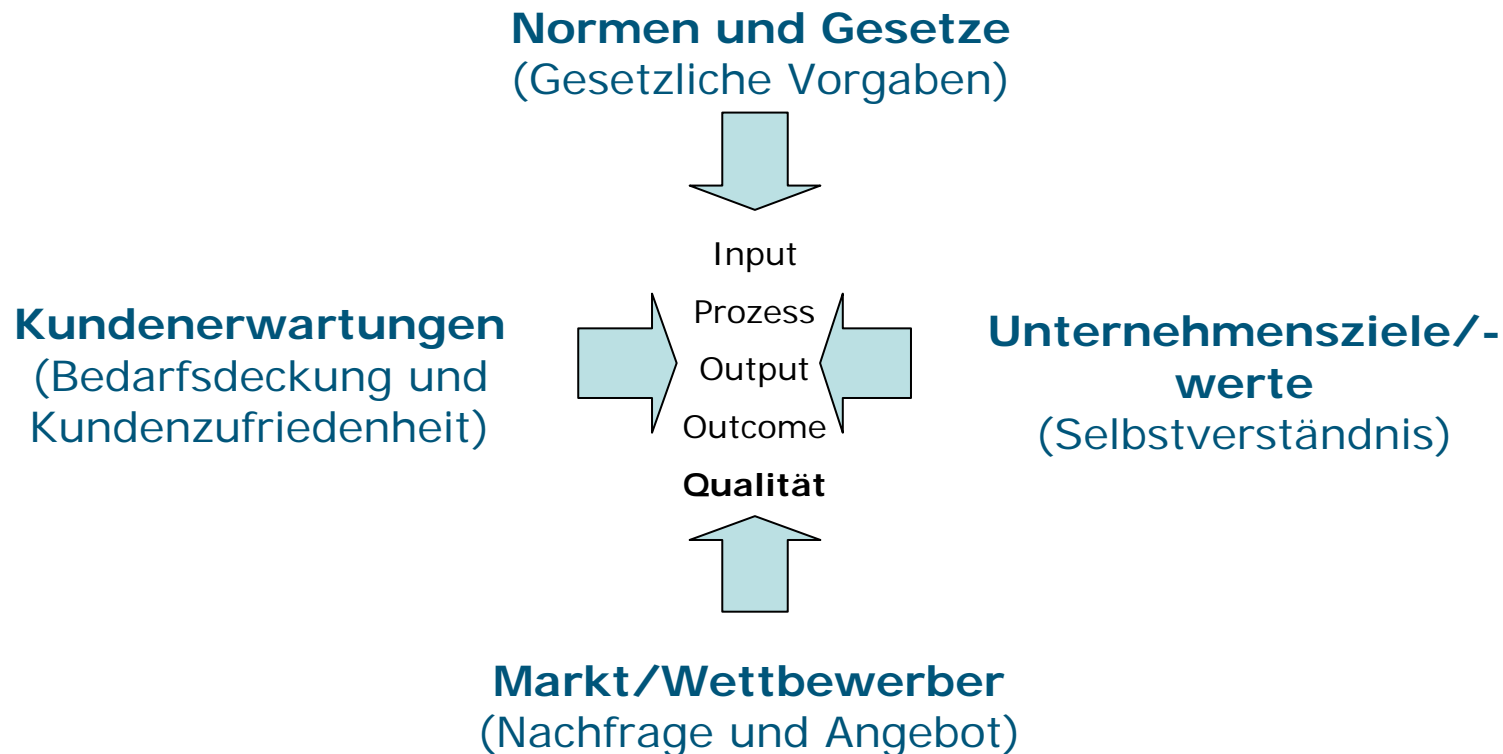
Qualität als Maßstab – was heißt das?



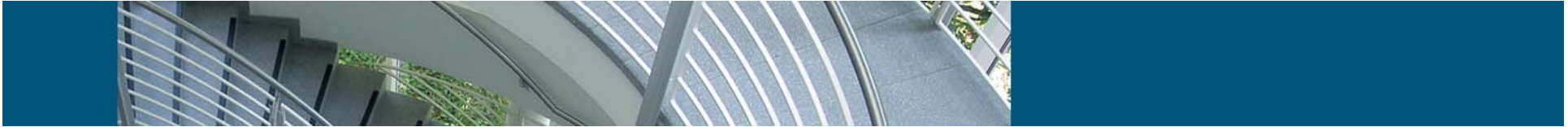
Qualität ist die Übereinstimmung von Soll und Ist
SOLL = IST

- Qualität ist relativ, d.h. Produkte und Leistungen können unterschiedlich gemessen, beschrieben, verglichen und bewertet werden (vgl. Schiersmann u.a. 2008)
- Qualität hat sowohl subjektive als auch objektive Aspekte
- Qualität wird von unterschiedlichen Akteuren definiert, die Interessen an der Beratungsqualität haben:
 - Führungskräfte, Betriebsräte, Mitarbeiter, Qualifizierungsberater, Qualifizierungsberatungsanbieter, Gesellschaft und Politik

Rahmenbedingungen für Qualität

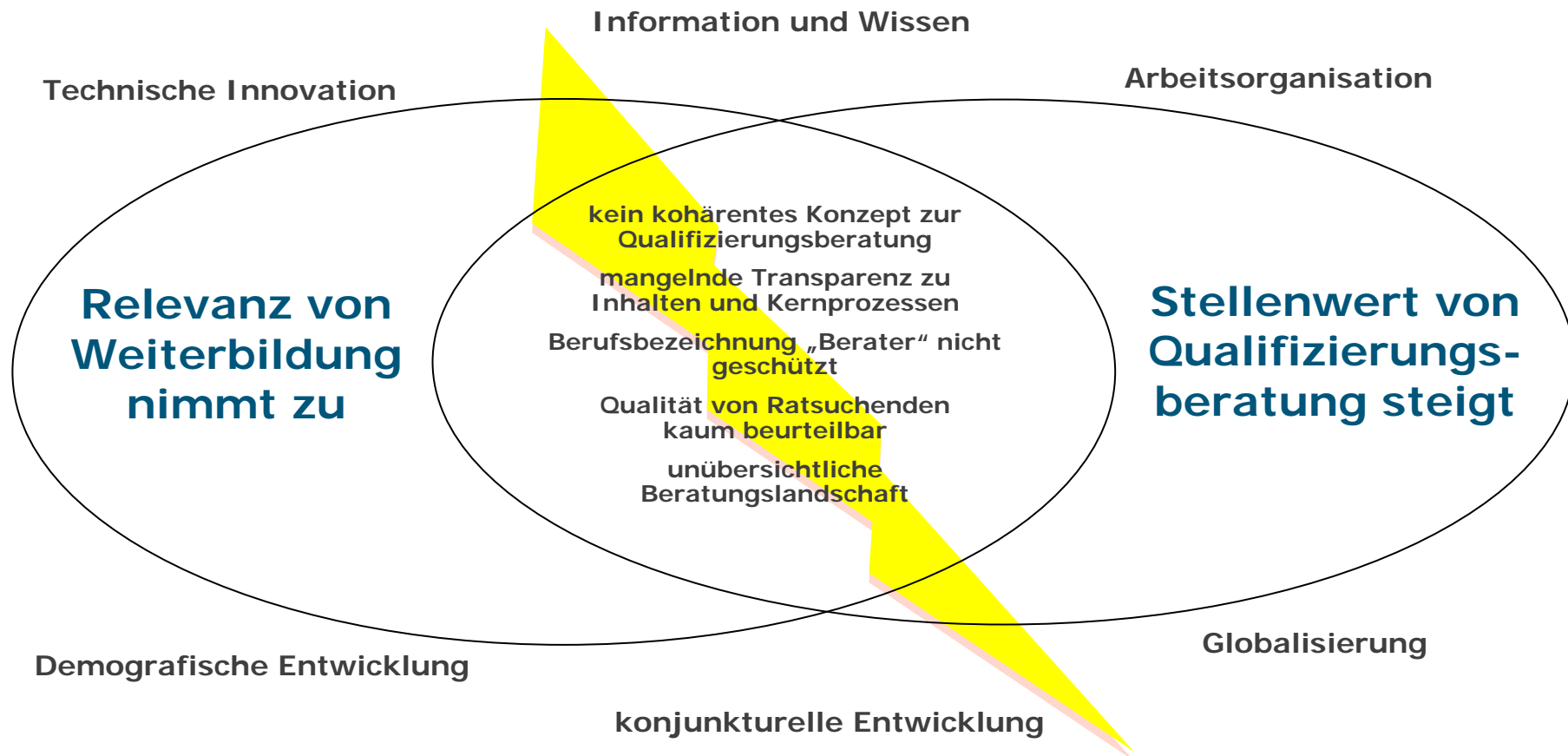


Qualität steht stets in einem Spannungsverhältnis zwischen fachlich wünschbaren Zielen, finanziellen Möglichkeiten, Marktbedingungen und den Leistungserwartungen der Kunden selbst.



2. Relevanz von Qualität in der Beratung von KMU

Ausgangslage: Strategien zur Fachkräftesicherung



Nutzen von Qualität in der Beratung

Anbieterseite	Kundenseite
KVP	Orientierung
Marketing	Vergleichbarkeit
Transparenz im Beratungsprozess	Transparenz im Beratungsprozess
Nachfragesteigerung	Effizienter Ressourceneinsatz
Handlungssicherheit für Berater	Erwartungssicherheit für Betriebe
...	...

Die Rolle der Qualifizierungsberatung steht im Widerspruch zur kaum regulierten Qualität der Beratungsdienstleistung bei markanten Defiziten.



3. Status Quo: Qualitätssicherung in der Beratungspraxis



Qualitätssicherung in der Qualifizierungsberatung



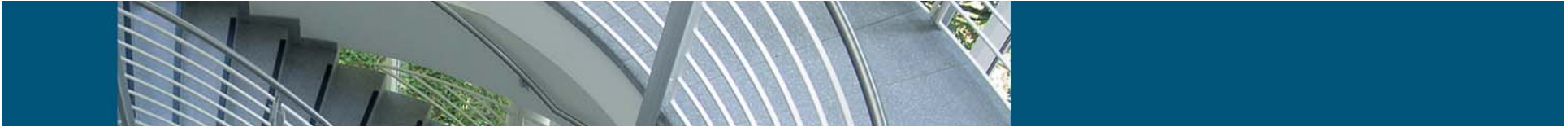
- Qualitätssicherung ist kein neues Thema
- Qualifizierungsberatung = Teilleistung im Kontext betrieblicher Weiterbildung
- Anwendung bereits bestehender Managementsysteme (wie ISO 9000, LQW, EFQM...)
- Strategie: Übertragung des Themas auf die Dienstleistung Qualifizierungsberatung



Aktuelle Situation: Anpassungsprobleme



- Existenz von Systemen, Verfahren, Strukturen für einen anderen Funktionszusammenhang
- bislang starke Betonung der Prozessqualität
- fehlende allgemein gültige systematisierte Vorgehensweisen hinsichtlich der Evaluation und Qualitätssicherung der Qualifizierungsberatungsprozesse
- Mangel an Instrumenten, um Qualität, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit von Beratung messbar vergleichbar zu machen
- Messprobleme bezüglich Qualität (Methodenpluralismus, Subjektivität, keine beliebige Reproduktion, ...)
- fehlende übergreifende Qualitätsstandards



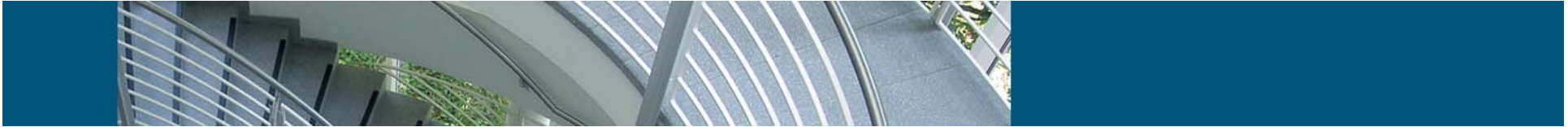
4. Handlungsoptionen zur Qualitätsentwicklung



Handlungsoptionen zur Qualitätsentwicklung



- Entwicklung übergreifender Beratungsstandards
- Spezifizierung eines Kompetenzanforderungsprofils für Berater
- Festlegung eines Curriculums, indem das Leistungsangebot von Qualifizierungsberatung definiert wird
- Entwicklung von Instrumenten zur Qualitätssicherung
Anpassung bestehender QM-Systeme
- Definition von Indikatoren und Prozess- und *Ergebniskennzahlen* zur Evaluation der Beratungsleistung
- Entwicklung von Transfermöglichkeiten, z. B. durch Gütesiegel, Zertifizierung ...



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mario Gottwald

Tel.: 0911/27779-65

Email: gottwald.mario@f-bb.de