

BQM – Bildungs-Qualitäts-Management
4. überarbeitete Auflage

TÜV Media

BQM – Qualitätsstandard für Bildungsträger



Herausgegeben von: BBB Bundesverband der Träger beruflicher Bildung
(Bildungsverband) e. V.
Hannoversche Straße 19a, 10115 Berlin
Tel. 030 214096-16, Fax 030 214096-22

Redaktion: Corinna Kieser – DAA Deutsche Angestellten-Akademie GmbH
Tel.: 040 35094-214
Dr. Roderich Hettwer – TÜV Rheinland Akademie GmbH
Tel.: 030 7562-3340

Verantwortlich: BBB

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7406-0032-7 (Print)
ISBN 978-3-7406-0033-4 (E-Book)

© by TÜV Media GmbH, TÜV Rheinland Group und BBB.
4., überarbeitete Auflage, Köln 2016

www.tuev-media.de

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken.

Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

Die Inhalte dieses Werks wurden von Redaktion und Verlag nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet und zusammengestellt. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden. Gleiches gilt auch für Websites, auf die über Hyperlinks verwiesen wird. Es wird betont, dass wir keinerlei Einfluss auf die Inhalte und Formulierungen der verlinkten Seiten haben und auch keine Verantwortung für sie übernehmen. Grundsätzlich gelten die Wortlaute der Gesetzestexte und Richtlinien sowie die einschlägige Rechtsprechung.

Anmerkung: Die vorrangige Verwendung von Maskulina ist verwaltungstechnischen Gründen geschuldet; sie ist keinesfalls als eine Diskriminierung der Leserinnen aufzufassen.

Vorwort zur 4., überarbeiteten Auflage

Vor zwölf Jahren wurde der Qualitätsstandard für Bildungsträger (nachfolgend: BQM-Standard) entwickelt – ausgehend von den ersten Entwürfen der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV). „BQM“ steht im engeren Sinne für „Bildungs-Qualitäts-Management“. Das BQM hat sich seither als Umsetzungshilfe für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems im Bildungsbereich bewährt. Es ist zugleich ein anerkannter Qualitätsstandard für Bildungsdienstleistungen.

Zu einer Neuauflage haben sich die Autoren des BQM-Kompodiums entschieden, weil einerseits aus der Arbeit des Anerkennungs- und AZAV-Beirats immer neue Anforderungen an Träger erwachsen und andererseits mit der DIN EN ISO 9001:2015-11 neue Strukturen und Begrifflichkeiten Einzug gehalten haben, mit denen jeder Anbieter von Bildungsmaßnahmen in spezifischer Form konfrontiert ist.

Der Text der DIN EN ISO 9001:2015 wurde einer neuen Systematik folgend erarbeitet. Er basiert auf der seitens der ISO eingeführten „High Level Structure“ (Managementsystemnormen). Ansonsten erscheint im Detail besonders wichtig, dass

- ausdrücklich von „Produkten und **Dienstleistungen**“ gesprochen wird, die Bedeutung der Norm für den Dienstleistungsbereich also Hervorhebung findet;
- in 5.1.1 der neuen Norm **die oberste Leitung** explizit aufgefordert wird, bezüglich des Qualitätsmanagements Führung und Verpflichtung zu zeigen, und dies in wesentlich stärkerer Art und Weise als bisher. Einige Beispiele aus dieser Passage der Norm: Die oberste Leitung übernimmt die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QMS; sie stellt sicher, dass die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele für das Qualitätsmanagement festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind. Schließlich fördert sie die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und das risikobasierte Denken. Es sei auch erwähnt, dass die oberste Leitung Personen einsetzt, anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des QMS beitragen; Verbesserungen fördert und andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen. Diese und weitere Anforderungen machen klar, dass der „Beauftragte der obersten Leitung“ zwar im Gegensatz zur Vorgängernorm nicht verwendet wird, vergleichbare Verantwortlichkeiten und Befugnisse jedoch zugewiesen werden. Die Aufgaben werden auf „breitere Schultern“ verteilt und die Verantwortung des Führungsteams wird gestärkt. Es wird unabdingbar sein, einen oder mehrere Spezialisten einzusetzen, die sich – gleich dem vormaligen „Beauftragten der obersten Leitung“ – in besonderer Weise für die Umsetzung der Norm einsetzen.
- ein „risikobasierter Ansatz“ herausgearbeitet wurde (insbesondere 4.4 sowie 6.1 – bislang wohl nur aus der DIN ISO 29990 ansatzweise bekannt); so muss die Organisation planen (6.1.2), wie Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen einzusetzen sind. Wie sind Maßnahmen in Qualitätsmanagementprozesse der Organisation zu integrieren und dort umzusetzen? (4.4) *Und schließlich – wie wird die Wirksamkeit dieser Maßnahmen beurteilt. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen müssen proportional zur möglichen Auswirkung auf die Konformität von Produkten und Dienstleistungen sein (nochmals 6.1.2).*

Hierzu auch ein – nach unserer Ansicht – praktisches Beispiel, das mehr und mehr an Bedeutung gewinnt und dennoch unterschätzt wird: **der Datenschutz**. Noch immer arbeiten Bildungsanbieter ohne gehörig qualifizierten und bestellten Datenschutzbeauftragten. Dies hat zur Folge, dass bei der Verarbeitung personenbezogener Daten viele Fehler resp. Unstimmigkeiten auftreten, keiner so richtig weiß, wann Daten wie Anschrift, Geburtsort und -datum weitergegeben werden dürfen, geschweige mit „besonderen personenbezogenen Daten“ (z. B. gesundheitliche Themen oder finanz-

technische Daten) umzugehen ist. Gerade die neue Norm bietet adäquate Ansatzpunkte.

- der prozessorientierte Ansatz gestärkt ist (4.4);
- das „Wissen“ einer Organisation eindeutig als Ressource definiert wird;
- Begriffe wie Dokumentation, Qualitätsmanagementhandbuch, dokumentierte Aufzeichnungen und Verfahren als dokumentierte Information, Arbeitsumgebung als Prozessumgebung sowie Überwachungs- und Messmittel als Ressourcen zur Überwachung und Messung bezeichnet werden (kein Anspruch auf Vollständigkeit der begrifflichen Neuerungen).

Bei den fachkundigen Stellen bzw. AZAV-Akkreditierungsinstitutionen zeichnet sich ein sehr unterschiedlicher Umgang mit zuzulassenden Maßnahmen bzw. den Kriterien für deren Zulassung ab. Deshalb wird auf die Zertifizierung von AZAV-Maßnahmen nicht eingegangen. Im direkten Kontakt mit der ausgewählten fachkundigen Stelle müssen die Details und Konditionen geklärt werden.

Neben den Anforderungen der AZAV und des SGB III berücksichtigt der weiterentwickelte BQM-Standard aktuelle Entwicklungen in der „Qualitätswelt“:

- die DIN ISO 29990:2010, die insbesondere die Aspekte Eignungsfeststellung, Lehr- und Lernprozesse, Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, Evaluation des Lernens und Risikomanagement des Trägers in den Mittelpunkt stellt;
- die DIN EN ISO 9001:2015 (s. o.);
- die DIN EN ISO 14001:2015;
- für im Bereich der Arbeitsförderung nach SGB III tätige Träger sind selbstverständlich – neben den Anforderungen des BQM – immer die AZAV, ihre einschlägige Interpretation und das SGB III verbindlich.