

DIN 29990 – Die Bildungs-ISO



DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Entstehung, Aufbau und Ziele der

DIN ISO 29990:2010

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

Begriff von lat.: *qualitas* = Beschaffenheit, Eigenschaft, Zustand
(wertfrei!)

Aber

**In der Umgangssprache: oft als Synonym für (Produkt-)Güte
benutzt**

Oder

Assoziiert mit „Fehlerfreiheit“ (wertend)

3.1.1 Qualität

Grad, in dem ein Satz inhärenter **Merkmale** (3.5.1) **Anforderungen** (3.1.2) erfüllt

ANMERKUNG 1 Die Benennung „Qualität“ kann zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden.

ANMERKUNG 2 „Inhärent“ bedeutet im Gegensatz zu „zugeordnet“ „einer Einheit innewohnend“, insbesondere als ständiges Merkmal.

3.1.2 Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

3.5.1 Merkmal

kennzeichnende Eigenschaft



Plane dein Tun

Führe wie geplant aus

Prüfe das Ergebnis

Agiere neu

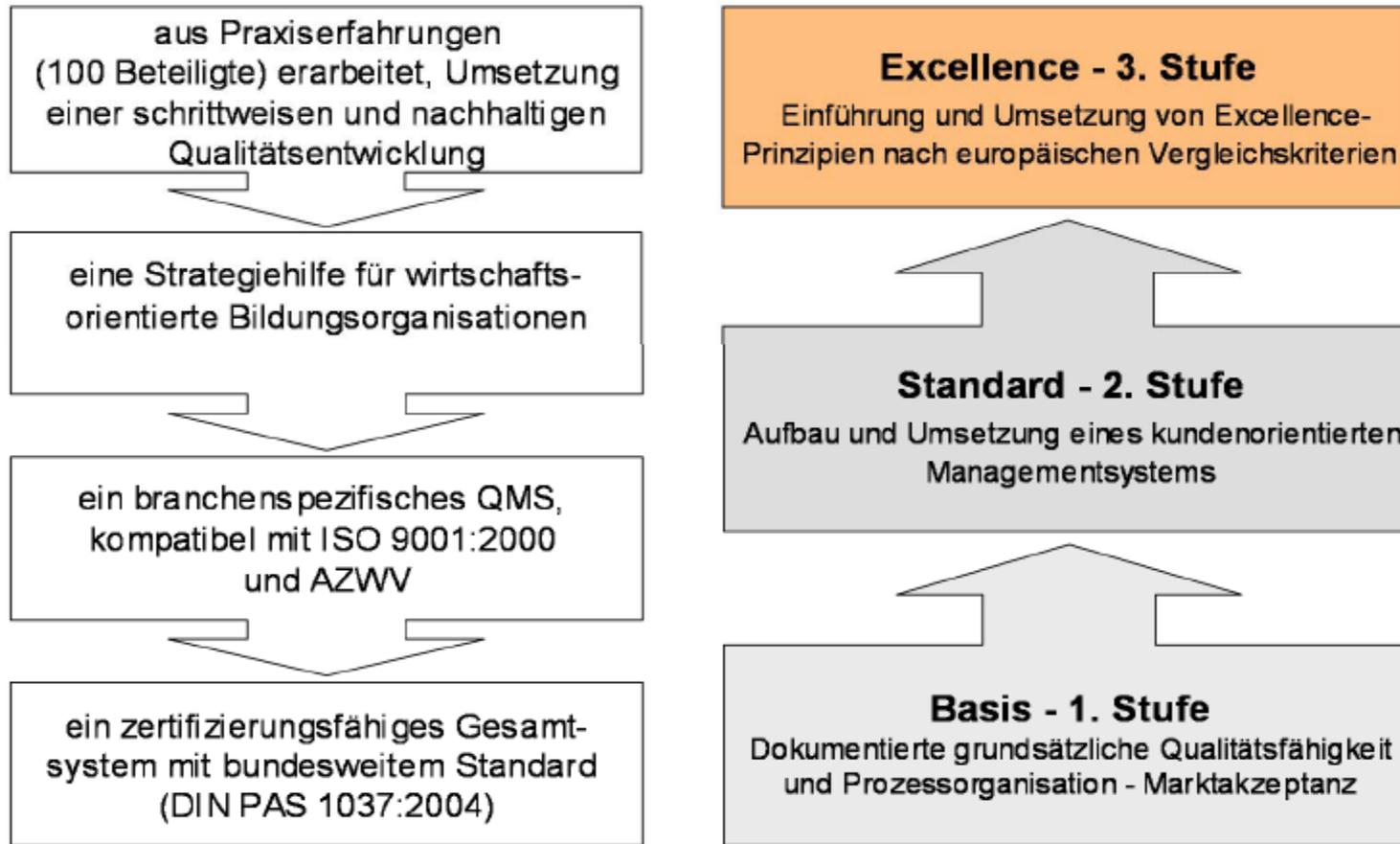
... wenn das rauskommt, was man sich vorgenommen hat.

| | |
|-----------------|---|
| AQW | Ausweis für Qualität in der Weiterbildung |
| BQM | Bundesverband der Träger beruflicher Bildung e.V. Qualitätsmanagement |
| DVWO QM | Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V. Qualitätsmodell |
| EFQM | European Foundation for Quality Management |
| LQW | Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung |
| QESplus | Qualitätsentwicklungssystem |
| QVB | Qualitätsentwicklung im Verbund von Bildungseinrichtungen |
| AZVV | Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung |
| PAS 1037 | QM STUFEN-MODELL (PAS - Publicly Available Specification) |
| ISO/IEC 19796-1 | Informationstechnik - Lernen, Ausbilden und Weiterbilden - Qualitätsmanagement, -sicherung und -metriken - Teil 1: Allgemeiner Ansatz |
| ISO 9001 | Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen |
| ISO 29990 | Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung — grundlegende Anforderungen an Dienstleistende |
| IWA 2 | International Workshopagreement 2: Qualitätsmanagementsysteme – Leitfaden zur Anwendung der ISO 9001:2000 in der Bildung |

In Deutschland genutzte QMS in der Bildung

| | Welt | Europa | Deutschland | Regional |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|--------------------------|---|
| TQM | | EFQM (allg.) | PAS 1037 | |
| MMS Stand d. Technik | ISO 9001 (allg.) ISO 29990 | | | |
| Ableitungen ISO 9001 | | | DVWO QM BQM QVB | |
| Umsetzungshilfen ISO 9001 | IWA 2 | | AQW | |
| Qualitätssysteme | ISO/IEC 19796-1 IACET (USA) | EQUALS Q-For | AZWV LQW 3 QESplus | Gütesiegelverbund Weiterbildung Bremer Modell Hamburger Prüfsiegel u.a. |

Praxisstandard



- **Keine direkt staatlich reglementierten Einrichtungen**
- **Nicht-formale Bildung**
 - Über 16 Jahre
 - Keine formale Bildung (Schul- und Hochschulbildung: Bachelor, Master, Doktorgrade)
- **Transparenz zur formalen Bildung**

Insbesondere bietet die DIN ISO 29990 folgende Spezifik:

- **Definition des Anwendungsbereiches und der Begriffe,**
- **Die Bedarfe von speziellen Kunden (Lernende, Unternehmen, Sponsoren) werden spezifiziert.**
- **Lerninhalte und Lernprozesse werden definiert und speziell Prozesse in der Aus- und Weiterbildung werden gefordert.**
- **Es muss eine Evaluierung der Lerndienstleistung und der Kompetenzen des Lerndienstleisters vorgenommen werden.**
- **Das Management ist auf die spezielle Situation der Aus- und Weiterbildung auszurichten.**
- **Der Standard formuliert grundlegende Anforderungen an die Anbieter von Lerndienstleistungen. Das ermöglicht es, weitergehende Regelungen bzw. Präzisierungen in speziellen Anforderungen zu definieren. Eine erste Spezifikation (ISO 29991) wird es auf Vorschlag Chinas für Anbieter von Sprachtrainings geben**

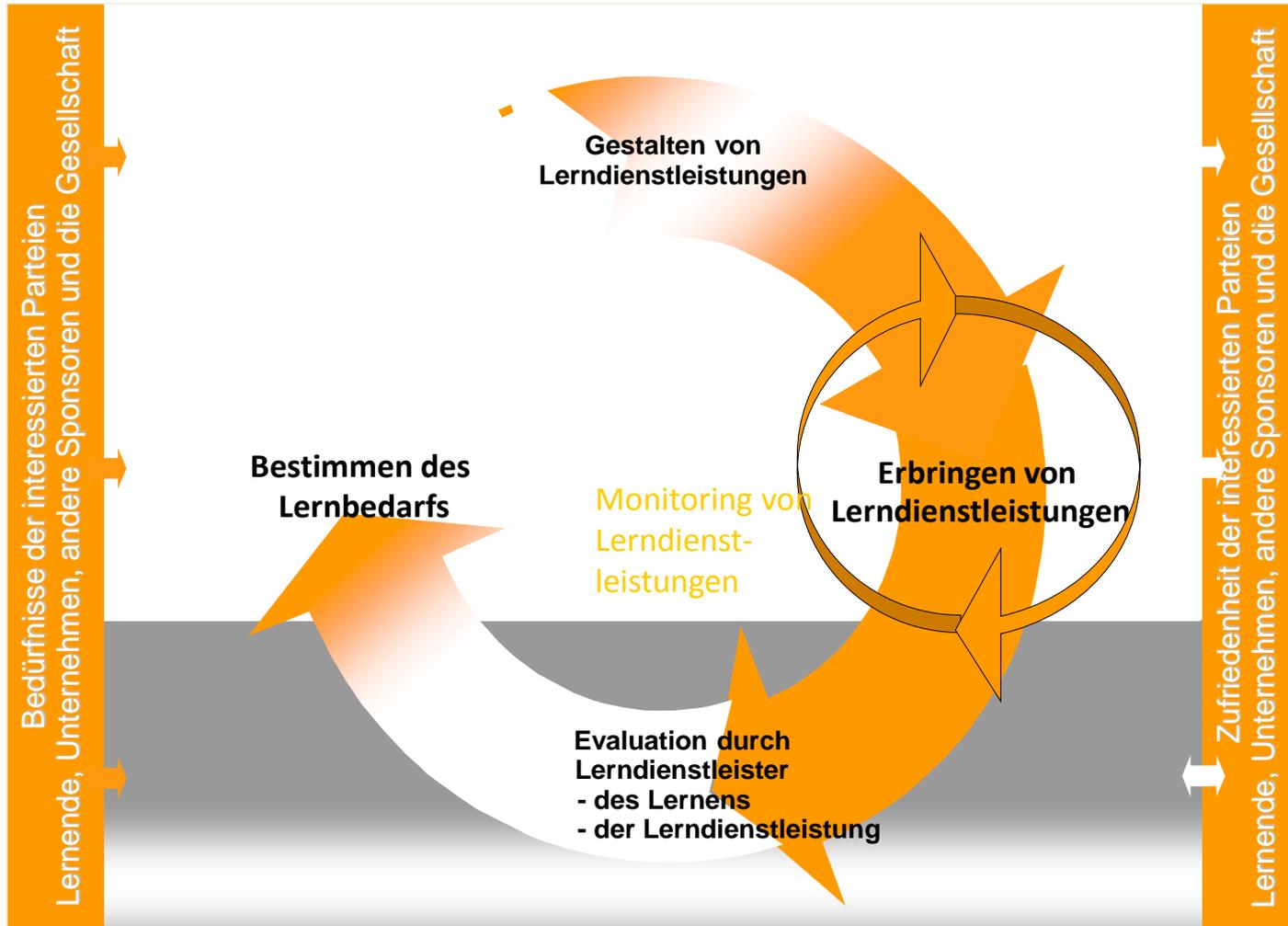
Das Ziel dieser Norm ist die Schaffung eines allgemeinen Qualitätsmodells für die berufliche Praxis und Leistungserstellung sowie einer gemeinsamen Referenz für Lerndienstleister (LDL) und ihre Kunden zur Planung, Entwicklung und Durchführung von Aus- und Weiterbildung sowie zur Förderung von Entwicklung. Diese Norm verwendet den Begriff "Lerndienstleistung" statt "Training", um den Fokus auf die Lernenden und die Ergebnisse zu richten und um das volle Spektrum an verfügbaren Möglichkeiten für Lerndienstleistungen hervorzuheben.

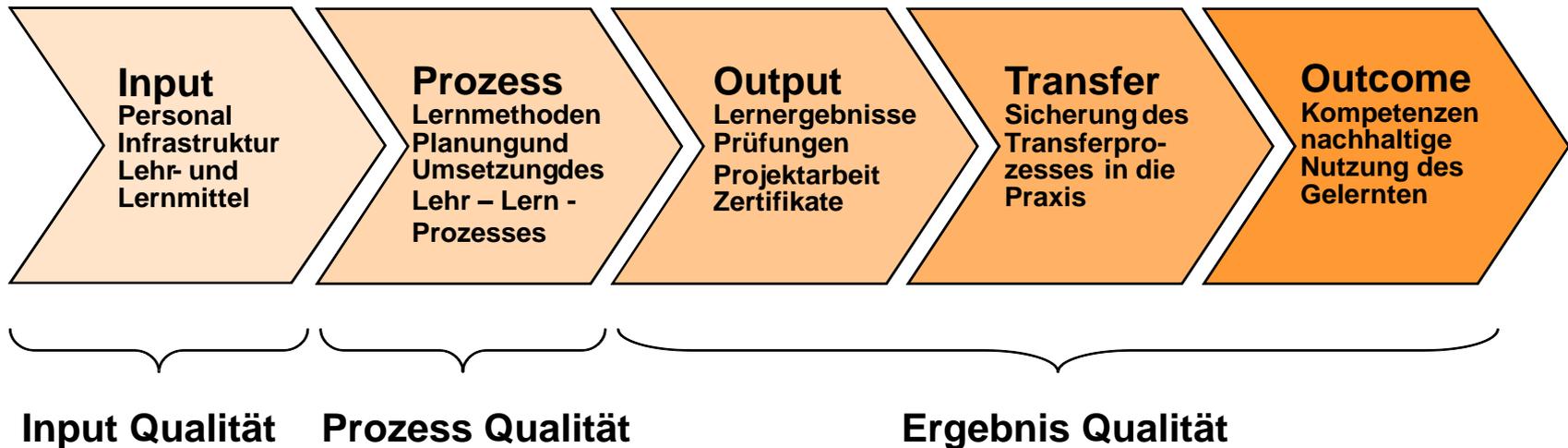
Diese Norm hat einige übereinstimmende Merkmale mit vielen von der ISO herausgegebenen Managementsystemen, besonders mit der ISO 9001. Als Beispiel vergleicht Anhang E den Inhalt dieser Internationalen Norm mit dem Inhalt der ISO 9001:2008.

Dem ISO-Komitee TC 232 ist mit dieser neuen Internationalen Norm DIN ISO 29990 ein großer Wurf gelungen:

Die Vereinbarkeit der Welt der Qualitätsmanagementsysteme mit der Welt der Aus- und Weiterbildung.

Diese bisher vorhandene Lücke wird jetzt durch die neue Norm DIN ISO 29990 sehr gut gefüllt. Im Vergleich zu anderen QM-Systemen ist die Norm DIN ISO 29990 sehr viel deutlicher an der konkreten Lernsituation orientiert und geht über die Anforderungen der sonstigen "klassischen" QM-Systeme (Organisation, Leitung, Personal, Prozesse, Überwachung, Evaluierung) deutlich hinaus, so dass die neue Norm weitaus besser geeignet ist für den Bereich Aus- und Weiterbildung mit seinen ganz spezifischen Anforderungen.





1 Anwendungsbereich

2 Begriffe

3 Lerndienstleistungen

3.1 Bestimmen des Lernbedarfs

3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen

3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen

3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen

3.5 Evaluation durch Lerndienstleister

4 Management des Lerndienstleisters

4.1 Allgemeine Managementanforderungen

4.2 Strategie und Unternehmensmanagement

4.3 Managementbewertung

4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen

4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement

4.6 Personalmanagement

4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)

4.8 Ressourcenbereitstellung

4.9 Interne Audits

4.10 Feedback von interessierten Parteien

3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess

Anforderung:

a) Ausrichten von Lerninhalt und Lernprozess am Bedarf jeder interessierten Partei

Erläuterung:

Dieser Anforderung wird vor allem durch die Qualität der curricularen Vorbereitung Rechnung getragen. Gut ist, wenn im Curriculum auf Erwartungen der Interessenpartner direkt Bezug genommen wird (inhaltlich zusammengefasst oder veranschaulicht an ganz konkreten Beispielen).

Instrumente/Nachweisdokumente:

Curriculum mit entsprechenden Hervorhebungen.

Anforderung:

b) Zielgruppenspezifische Planung

Erläuterung:

Hierbei geht es um Kernanforderungen an den Input von Lernprozessen und den Lernprozess begleitende Erfordernisse wie z. B. Verteilung von Lernstofferarbeitungen, Vertiefungsdialogen, Lernerfolgskontrollen usw.

Instrumente/Nachweisdokumente:

Pflichtfelder in Curricula und Lernplanungen zu Lern- und Kompetenzzielen,

Besonderheiten in der Lern- und Lehrmethodik

Anforderung:

c) Eignung der vorgesehenen Lernmethoden und –materialien

Erläuterung:

Unter Berücksichtigung der qualifizierten Einschätzung der Lernenden geht es hier um die Festlegung konkreter Lernmethoden und –materialien bei der Beschreibung der konkreten Lern- und Weiterbildungsprojekte.

Instrumente/Nachweisdokumente:

Curriculum mit klaren Aussagen zu den Lernmethoden und –materialien gegebenenfalls mit Meilensteinen im Lehrgangsverlauf zur Überprüfung der Lernerfolge in verschiedenen Phasen des Lernprozesses

Anforderung:

d) Ausrichten von Lerninhalt und der Lernprozess an den Lernergebnissen

Erläuterung:

Bei der Vorbereitung der Bildungsprozesse sollte der LDL die konkreten, erwarteten Lernergebnisse planen und wenn möglich anschaulich darstellen. Die Aufnahme von gewünschten Lernergebnissen ist eine direkte „Brücke“ zur Gestaltung von Lernerfolgskontrollen.

Instrumente/Nachweisdokumente:

Curriculum mit konkreter Benennung der wesentlichen angestrebten Lernergebnisse (Kenntnisse und Kernkompetenzen in den zukünftigen Anwendungsfeldern) für die einzelnen Abschnitte oder Module der Bildungsmaßnahme.

3.5 Evaluation durch Lerndienstleister

3.5.1 Ziele und Reichweite der Evaluation

Anforderung: a) Beschreiben der Ziele und der Reichweite der Evaluation

Erläuterung:

Zielsetzungen, „Reichweite“ der Evaluation, Nachweisdokumente

4.2 Strategie- und Unternehmensmanagement

Anforderung:

Der LDL muss einen Geschäftsplan gemäß den allgemein anerkannten Geschäftsplanungsverfahren erstellen und dokumentieren. Der Geschäftsplan muss die Strategie und Geschäftsziele sowie eine Beschreibung der Führungsstruktur, der Schlüsselprozesse und der Qualitätspolitik des LDL beinhalten. Genaues regelt Anhang A

Erläuterung:

Entwicklung und regelmäßige Bewertung der Strategie

Unternehmens- und Qualitätsziele

Marktanalyse

4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement

Anforderung:

Der LDL muss geeignete Systeme des Finanzmanagements und des Risikomanagements aufbauen, einsetzen und dokumentieren, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten.

Erläuterung:

Finanzmanagementsystem

Dokumente des Systems

Mindestanforderungen

Risikomanagement ist die systematische Erfassung und Bewertung von Risiken sowie die Einleitung von Maßnahmen zur Begrenzung der Risiken. Der LDL muss ein System zum Erkennen, Bewerten und Bewältigen von Risiken entwickeln.

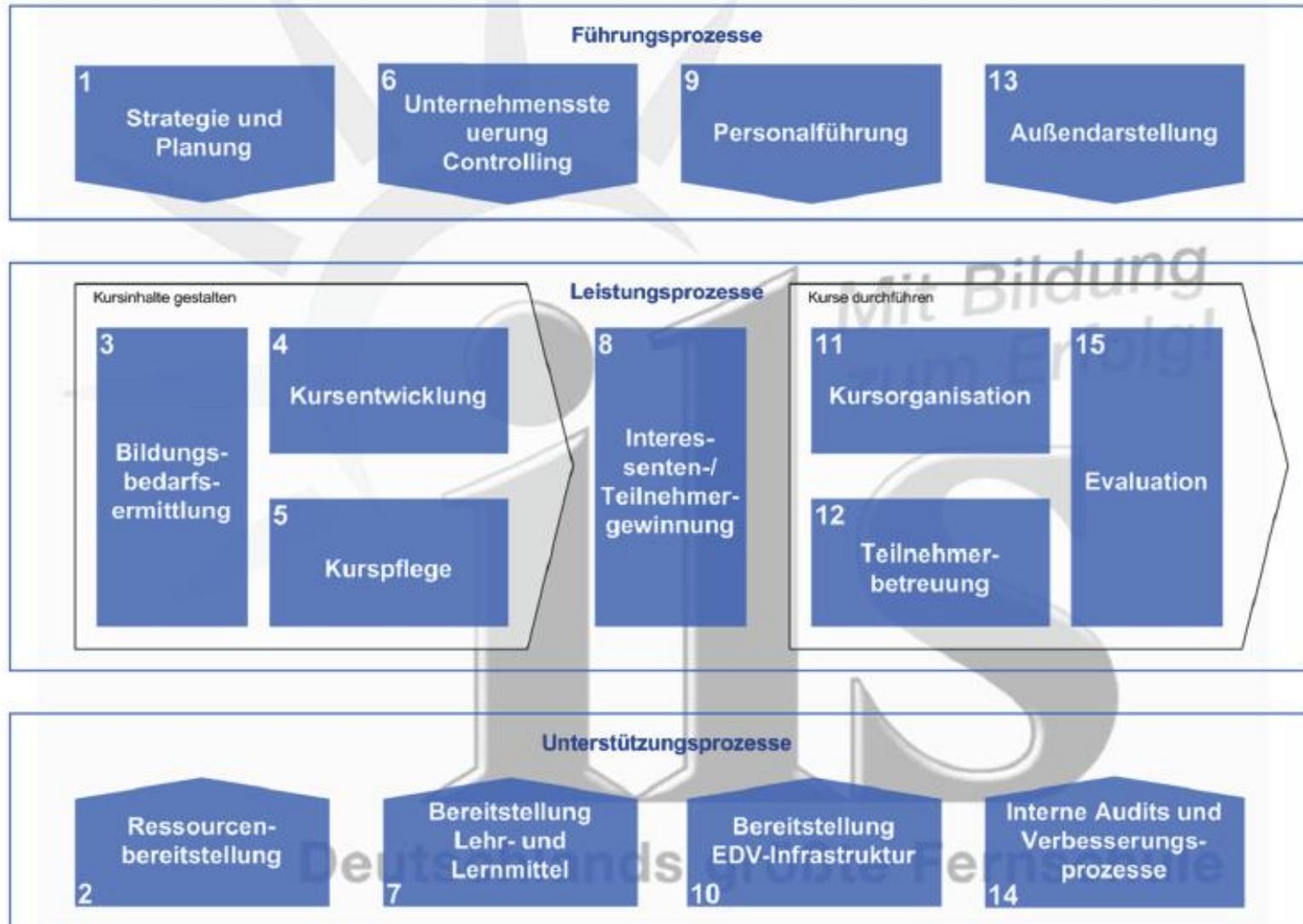
Dazu ist zu empfehlen, dass in vier Schritten vorgegangen wird:

- 1. Festlegen der Unternehmensziele. Hier sind insbesondere die strategischen Geschäftsfelder des LDL zu beachten, die das Unternehmen als Ganzes beeinflussen.**
- 2. Für die strategischen Geschäftsfelder ist dann eine Risikoanalyse vorzunehmen mit den Schwerpunkten Risikoidentifikation und Risikobewertung.**
- 3. Es sollte eine Risikoaggregation für die entsprechenden strategischen Geschäftsfelder erfolgen.**
- 4. Es sind Methoden und Verfahren zu entwickeln, wie eine Risikobewältigung erfolgen soll. . . .**

**) Quelle: Vorabfassung des „Leitfaden zur Umsetzung der DIN ISO 29990“ vom 23.02.2011*

Beispiele der Vergleichbarkeit der beiden Normen

| ISO 9001 | ISO 29990 |
|---|--|
| 7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt | 3.1.2 Bedarf von Interessenten und Betroffenen |
| 7.1 Planung der Produktrealisierung | 3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lernangebote 3.1.3 Lerninhalt und Lernprozesse |
| 6.3 Infrastruktur 6.4 Arbeitsumgebung | 3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers 3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen 3.3.3 Die Lernumgebung |
| 6.2 Personelle Ressourcen 6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein | 4.6.1 Kompetenzen und Fertigkeiten 4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des LDL, des Leistungsmanagements und der beruflichen Entwicklung |
| 8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts | 3.5.1 Evaluationsziele und -umfang 3.5.2 Evaluation des Lernens 3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung |



- **Nutzen für den Dienstleister**

- Orientierung an den Bedarfen der Lernenden und anderer Kunden
- Prozessoptimierung (P-D-C-A) und ständige Verbesserung der Gesamtorganisation des LDL
- Klar definierte und dokumentierte Prozesse schaffen Transparenz und erleichtern das Einarbeiten bei Personal- und Zuständigkeitswechsel
- Entwicklung und Nachweis der internen Qualitätsfähigkeit
- Verringerung der Anzahl und Häufigkeit von Fehlern
- Die Sorgfaltspflicht aus der Produkt- und Vertragshaftung kann nachgewiesen werden
- Der Standard kann die Grundlage für branchenspezifische Standards sein (Sprachen, Fernlehre)
- Motivation des Personals und aktive Beteiligung des Personals an den Veränderungsprozessen
- Kompetenzentwicklung

- **Nutzen für die Lernenden**

- Transparenz/Vergleichbarkeit der Angebote
- Transparenz/Vergleichbarkeit auch über Ländergrenzen hinweg
- Verlässlichkeit der Angebote und Vertrauen in den LDL
- Information über Bewertungskriterien für Lernangebote
- Optimierte Prozesse
- Verbesserte Lernumgebung
- Bereitstellung von Ressourcen, einschließlich Trainer, mit ausreichenden Kompetenzen

- **Nutzen für Behörden, die Aufträge vergeben**
(Arbeitsagenturen, Subventionen, öffentliche Ausschreibungen, Beschaffung durch Behörden und internationale Organisationen)
 - Definierte einheitliche Anforderungen
 - Vergleichbarkeit
 - Ggf. Gesetzeskonformität

Nur akkreditierte Zertifikate sind miteinander vergleichbar. Gemäß dem Akkreditierungsgesetz darf in Deutschland nur die DAKKS Akkreditierungen aussprechen.



Die DQS hat wie andere Zertifizierungsstelle bei der DAKKS einen Antrag auf Akkreditierung stellen, aber es ist noch keine Akkreditierung einer deutschen Zertifizierungsstelle erfolgt.

- **Eignung für Unternehmen, die nicht ausschließlich Lerndienstleistungen erbringen (bspw. Stahlbau mit Lehrwerkstatt?)**
- **Anwendung auf Unternehmen, die zwar privatrechtlich organisiert sind, aber (ggf. auch) „formale Bildung“ (= staatliche Abschlüsse) produzieren?**
- **Anwendung auf staatliche Bildungseinrichtungen trotz anderslautender Einschränkung der Norm selber?**

Danke für die Aufmerksamkeit
Noch Fragen?

Weitere Infos/Broschüre

<https://de.dqs-ul.com/zertifizierung/qualitaetsmanagement/bildungsunternehmen/iso-2999>