



Qualitätssiegel

für berufliche Bildungsangebote
auf dem internationalen Markt

Quality label

for vocational education and training
on the international market

Qualitätssiegel

für berufliche Bildungsangebote auf dem internationalen Markt

Quality label

for vocational education and training on the international market

entwickelt durch

die Koordinierungsstelle Qualität, ein Projekt der k.o.s GmbH
in Zusammenarbeit mit Berliner Akteuren
im Zeitraum 2009-2010

unterstützt durch

die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
– Referat Berufliche Qualifizierung

Die Entwicklung eines Qualitätssiegels aus und für die Stadt Berlin wurde mit Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen sowie des Europäischen Sozialfonds finanziert.

Impressum/Imprint

Entwicklung und Konzeption:

k.o.s GmbH, Projekt Koordinierungsstelle Qualität

Rungestraße 18, 10179 Berlin

www.kos-qualitaet.de

Ansprechpartner: Frank Schröder

E-Mail: f.schroeder@kos-qualitaet.de

Auftraggeber:

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
des Landes Berlin

Referat Berufliche Qualifizierung

Oranienstraße 106, 10969 Berlin

www.berlin.de/sen/aif/

Ansprechpartnerin: Margrit Zauner

E-Mail: margrit.zauner@senaif.berlin.de

Druck: Motiv Offset GmbH (www.motivoffset.de)

ISBN: 978-3-9814948-0-8

Devised and developed by:

k.o.s GmbH, Projekt Koordinierungsstelle Qualität

Rungestrasse 18, D - 10179 Berlin

www.kos-qualitaet.de

Contact person: Frank Schröder

E-mail: f.schroeder@kos-qualitaet.de

Commissioned by:

Senate for Labour, Integration and Women's Issues

Department for Vocational and Further Training

Oranienstrasse 106, D - 10969 Berlin

www.berlin.de/sen/aif/

Contact person: Margrit Zauner

E-mail: margrit.zauner@senaif.berlin.de

Print office: Motiv Offset GmbH (www.motivoffset.de)

ISBN: 978-3-9814948-0-8

Inhaltsverzeichnis

Nutzen eines Qualitätssiegels für berufliche Bildungsangebote auf dem internationalen Markt – entwickelt aus und für Berlin

Welche Ausgangssituation besteht für Deutschland und Berlin auf dem internationalen Bildungsmarkt?	7
Welche Ziele werden mit einem Qualitätssiegel verfolgt?	8
Wer war an der Entwicklung des Qualitätssiegels beteiligt?	10
Worin liegt die Besonderheit des Qualitätssiegels und für welche Bildungsangebote ist es geeignet?	11
Welche Grundlagen sind in die Entwicklung des Qualitätssiegels eingeflossen?	14
Wie ist das Qualitätssiegel aufgebaut und wie verläuft die Anerkennung?	19

Die Kriterien des Qualitätssiegels im Detail – der Anforderungskatalog

Wie ist die Grundstruktur des Anforderungskatalogs?	24
Wie ist der Anforderungskatalog aufgebaut?	28

Etablierung und Verankerung des Qualitätssiegels

Mit welchen Vermarktungsaktivitäten kann die Etablierung des Qualitätssiegels gefördert werden?	58
In welche Strukturen kann das Qualitätssiegel eingebettet werden?	61

© Das Qualitätssiegel Qvet wurde im Auftrag der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Referat Berufliche Qualifizierung für die Stadt Berlin entwickelt. Mit diesem Handbuch werden die Ergebnisse des Berliner Entwicklungsprozesses allen Interessierten für eine weiterführende Nutzung und Verwertung bereitgestellt.

Die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen und die Koordinierungsstelle Qualität freuen sich über Rückmeldungen, Anregungen und Hinweise zum Handbuch sowie über die Nutzung des Qualitätsansatzes für international ausgerichtete Bildungsangebote.

Bei einer Nutzung und Verwertung von (Teil-)Ergebnissen und (Teil-)Komponenten des Qualitätssiegels Qvet ist die urheberrechtliche Stelle zu nennen: k.o.s GmbH, Projekt Koordinierungsstelle Qualität, beauftragt durch die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Referat Berufliche Qualifizierung.

© The Qvet quality label was developed for the city of Berlin on behalf of the Department for Vocational and Further Training at the Senate for Labour, Integration and Women's Issues. For those interested in further use and application the manual provides the results of the development process.

Berlin's Senate for Labour, Integration and Women's Issues and the Koordinierungsstelle Qualität (initiative to promote quality development in further vocational training, hereafter named KQ) would be happy to receive feedback, new ideas and input on the manual and on the use of the quality management approach for educational services with an international focus.

If (partial) results or (partial) components of the Qvet quality label are used or reproduced, the user must name the copyright holder: k.o.s GmbH, Projekt Koordinierungsstelle Qualität commissioned by Berlin's Senate for Labour, Integration and Women's Issues, Department for Vocational and Further Training.

Im Jahr 2009 startete in Berlin eine Initiative zur Förderung der Bildungsarbeit Berliner Bildungsanbieter auf dem internationalen Markt. Die Idee, Internationalisierungsbemühungen Berliner Bildungsanbieter zu unterstützen, eröffnete den Ansatz für die Entwicklung eines Qualitätssiegels für international ausgerichtete Bildungsangebote, welches in eine gemeinsame Marketingstrategie und eine Unterstützungsstruktur für Bildungsanbieter eingebettet ist. Denn „gute“ Qualität von Bildungsangeboten für den internationalen Markt braucht sowohl einen Qualitätsnachweis als auch eine kontinuierliche Reflexion der Bildungsarbeit im Austausch mit Anderen, um sich im Wettbewerb hervorheben zu können. Ausgangspunkte und Motive für diese Initiative waren:

- Die internationale Ausrichtung von Bildungsanbietern gewinnt aufgrund des steigenden Wettbewerbs um qualifizierte Fachkräfte, der näher zusammenrückenden Märkte und der gestiegenen Nachfrage im (häufig außereuropäischen) Ausland an Bedeutung. Bildung ist als Dienstleistung weltweit gefragt und Berliner Anbieter beteiligen sich zunehmend an dem weltweiten Wettbewerb.
- Die Nachfrage aus dem Ausland fordert Bildungsangebote, die qualitativ und teilnehmerorientiert umgesetzt werden. Das deutsche Berufsbildungssystem genießt hierbei eine hohe internationale Anerkennung. Berliner Bildungsanbieter verfügen über ein entsprechend hohes Know-how und Expertise in der beruflichen Bildung.

Die Aufgabenstellung umfasste insofern zum einen die Entwicklung eines Qualitätssiegels zum Nachweis von anerkannten Qualitätskriterien. Zum anderen beinhaltete die Umsetzung eine Strategie zur Förderung der Markterschließung und einer verbesserten Internationalisierungspraxis von Bildungsanbietern.

Unter dem Titel „Qualitätssiegel für berufliche Bildungsangebote auf dem internationalen Markt – Quality label for vocational education and training on the international market (kurz Qvet)“ entstand dazu im Zeitraum 2009 bis 2010 ein Qualitätsansatz, der eine begründete kunden- und kompetenzorientierte Planung und Gestaltung von Bildungsangeboten für den internationalen Markt in den Blickpunkt nimmt. Der Qualitätsansatz unterstützt eine kompetente Entwicklung

und Umsetzung des Bildungsangebots auf dem internationalen Markt und ermöglicht Bildungsanbietern eine Erweiterung des nationalen Handlungsrahmens auf internationaler Ebene.

Im vorliegenden Handbuch werden die Ergebnisse des Berliner Entwicklungsprozesses vorgestellt. Im ersten Kapitel werden zunächst die Ziele und der Nutzen des entwickelten Qualitätsansatzes beschrieben und begründet. Es werden die am Entwicklungsprozess beteiligten Partnerinnen und Partner, die Grundlagen für die Entwicklung sowie der Aufbau des Qualitätssiegels vorgestellt. Das zweite Kapitel umfasst den Anforderungskatalog des Siegels und darin die erforderlichen Beschreibungen, Begründungen und Nachweise für den Qualitätsreport sowie die Erläuterungen für ihre Erarbeitung. Im abschließenden dritten Kapitel werden Anregungen für die Etablierung des Qualitätssiegels gegeben.

Die Entwicklung des Qualitätssiegels Qvet wurde durch die Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Referat Berufliche Qualifizierung unterstützt und gefördert. Darüber hinaus haben international tätige Berliner Bildungsanbieter, Beraterinnen und Berater für den Bildungsexport, Interessensvertreter der Berliner Wirtschaft sowie politische Akteure aktiv mitgewirkt. Ihnen allen danken wir für die Anregungen und Verbesserungen sowie für die kritische Reflexion im Entwicklungsprozess des Qualitätssiegels.

Aus dem gemeinsamen Diskussions- und Entwicklungsprozess heraus hat sich in Berlin ein Verein „Berliner Gesellschaft für internationales Bildungsmarketing e.V.“ gegründet, der den Ansatz des Qualitätssiegels Qvet ehrenamtlich weiterführt.

Kerstin Liebich
Staatssekretärin für Integration und Arbeit (2006-2011)
Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
des Landes Berlin

Zur Rolle der Internationalisierung der Weiterbildung in Berlin

Be International – be Stadt des Wissens – be Berlin

Berlin ist eine Metropole, in der über 180 Nationen zusammenleben, eine Stadt mit einer vielfältigen Bildungslandschaft und einer Tradition als Bildungsstandort. Mit einer großen Bandbreite von Anbietern von Bildungsangeboten, seien sie öffentlich, aus Mitteln der Arbeitsmarktpolitik oder privat finanziert, hat die Stadt Berlin eine hohe Attraktivität, um dort Bildungsabschnitte, gerade in der Ausbildung, sei sie hochschulisch oder beruflich, zu absolvieren. Vor diesem Hintergrund ist Weiterbildung auch ein bedeutender Wirtschaftsfaktor in der Dienstleistungsmetropole Berlin. Bildungsdienstleister sind sowohl Organisationen, die einen wichtigen Beitrag dazu leisten, bestehende Qualifikationsdefizite zu verringern und so das vorhandene Potential von Arbeitskräften besser für den Fachkräftebedarf der Unternehmen auszuschöpfen als auch Arbeitgeber für vielseitig qualifizierte Lehrkräfte.

Die Bildungsdienstleister sind ein oft unterschätzter Wirtschaftsfaktor der Stadt. Die Vielschichtigkeit der Angebote ist angesichts des segmentierten und oft gegeneinander abgeschotteten Marktes nur selten erkennbar. Die Bildungsdienstleister sind häufig nur auf einen Teil der möglichen zahlenden Kunden fokussiert und ihre vielfältige Erfahrung noch zu wenig auf eine diversifizierte Angebotsstruktur ausgerichtet. Gleichzeitig ist in Berlin ein breiter Erfahrungsschatz für die Erbringung von Bildungsdienstleistungen vorhanden. Die Bewältigung der besonderen Herausforderungen der Stadt erfordert(e) ein hochqualifiziertes Angebot an Bildungsdienstleistungen, gerade in der beruflichen Bildung. Sei es die Transformation nach dem Fall der Mauer, die besonders mit dem Einsatz von arbeitsmarktfinanzierten Qualifizierungsangeboten gestaltet wurde. Sei es die aus der Vielzahl an Menschen mit Migrationshintergrund und den nicht nur durch die allgemeine Bildung zu bewältigten Anforderungen an die Beschäftigungsfähigkeit von Migrantinnen und Migranten oder der beruflichen Erstausbildung von marktbenachteiligten Jugendlichen, die aufgrund fehlender betrieblicher Ausbildungsplätze ihre berufliche Erstausbildung im öffentlich finanzierten Ausbildungs- und Übergangs-

system absolvieren müssen. Darauf können Berliner Bildungsdienstleister aufbauen.

Berlin als ein bedeutender Hochschulstandort ist ein attraktiver Ort für die hochschul-schulische Bildung. Ein Ort, an dem ein differenziertes Angebot der Qualifizierung für Erwachsene sowohl für höher als auch für geringer qualifizierte Beschäftigte und Arbeitslose besteht und an dem über 600, sehr unterschiedliche Bildungsdienstleister ihre Angebote bereitstellen. Das macht Berlin zu einem Standort für innovative, transnationale Angebote, insbesondere mit Förderung des Europäischen Sozialfonds und zu einen Standort, der differenzierte, qualitätsgesicherte Angebote, stets den Bedarfen des Marktes entsprechend, bietet. Einen kurzen Überblick über die Vielfalt der in Berlin entwickelten Modelle bietet die Plattform www.berlin-transfer.net. Die Weiterbildungsdatenbank (www.wdb-berlin.de) gibt einen ersten Überblick über die Vielfalt der Angebote der Beruflichen Bildung. Um das Matching von Bildungsinteressierten und -angeboten zu gewährleisten, gibt es in Berlin ein qualitätsgesichertes, trägerneutrales, differenziertes und qualitätsgesichertes öffentlich finanziertes Angebot der Bildungsberatung (www.bildungsberatung-berlin.de).

In der am 22.10.2010 vom Berliner Senat beschlossenen „Rahmenstrategie für die Außenwirtschaft in Berlin“ heißt es unter Punkt 4.4.4 Internationalisierung von Bildungsdienstleistungen: „Berufliche Aus- und Weiterbildung ist in einer zunehmend globalisierten, informations- und wissensbasierten Gesellschaft eine entscheidende Voraussetzung für die wirtschaftliche Entwicklung und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Die Internationalisierung der Bildungsmärkte schreitet zunehmend voran und der Bildungsexport ist ein Zukunftsmarkt mit großer Dynamik. Berlin ist eine Stadt des Wissens und der Bildung – speziell im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung verfügt Berlin über ein breites und leistungsfähiges Know-how für die Qualifizierung von Fachkräften. Die besondere Qualität und Güte deutscher Bildungsangebote genießt auch international hohes Ansehen. Dennoch gilt es, Berliner Bildungsanbietern sowohl die wirtschaftlichen Entwicklungspotenziale durch Internationalisierung ihrer Bildungsdienstleistungen aufzuzeigen als auch ihre Aktivitäten im Rahmen eines internationalen Bildungsmarketings zu unterstützen.“

Die Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales hat eine Initiative gestartet, die die Internationalisierung von Bildungsdienstleistungen unterstützen wird. Diese zielt sowohl auf die Erbringung von Bildungsdienstleistungen in den Zielländern als auch auf Teilnehmende aus den Zielländern in Berlin ab.“

Vor diesem Hintergrund ist die Erbringung von Bildungsdienstleistungen für Kundinnen und Kunden außerhalb der Europäischen Union ein Element, um sowohl die Wirtschaftskraft in der Dienstleistungsmetropole Berlin als auch die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der Berliner Bildungsdienstleistungen zu stärken. Es gibt dabei einen doppelten Nutzen: Die Entwicklung von Berliner Bildungsdienstleistungen, die für Kundinnen und Kunden außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums erbracht werden, kann durch Kooperation und Erschließung neuer Absatzmärkte zu einer stärkeren wirtschaftlichen Position der Bildungsdienstleister führen und ist gerade in Zeiten, in welchen, die auf dem Markt durch die Bundesagentur für Arbeit eingekauften Dienstleistungen ein deutlich geringeres Volumen haben, auch eine Möglichkeit zur Sicherung von Umsatz und Beschäftigung bei Bildungsdienstleistern. Gleichzeitig erfordert die Definition und Vermarktung von neuen Bildungsdienstleistungen bei neuen Kundinnen und Kunden auch eine neue Herangehensweise an die Bestimmung von Stärken und Schwächen des Unternehmens und seiner erbrachten Bildungsdienstleistungen. So ist auch eine im Zuge der Sicherung des Unternehmens hilfreiche Überprüfung der „Assets“, des Kerns der erbrachten Dienstleistungen, eine wichtige Unterstützung bei der notwendigen Weiterentwicklung der eigenen Organisation. Zudem erfordert die Erbringung von guten Bildungsdienstleistungen zusätzliche Kompetenzen bei den Beschäftigten und im Unternehmen. Unerlässlich sind hierbei interkulturelle Kompetenzen und Sprachkompetenzen. Letztere sind in Berlin aufgrund der internationalen Struktur bereits in hohem Maße vorhanden.

Mit dem Berliner Qualitätssiegel „Qvet“ ist dieser strategische Ansatz mit einem hilfreichen Instrument für die praktische Umsetzung unterlegt worden. So besteht für die Berliner Anbieter wie deren (potentiellen) Kundinnen und Kunden eine gemeinsame Plattform,

um diese Ziele in die Tat umzusetzen. Der Entwicklungsprozess hat neben einer umfassenden theoretischen Fundierung immer auch seine Praktikabilität im Marktgeschehen im Auge gehabt, so dass hier ein Instrument vorliegt, das beiden Seiten nutzen kann. Es nutzt umso mehr, als es auch in der Praxis umgesetzt wird. In diesem Sinne ermöglicht es neue Perspektiven und neue Absatzmärkte – und die Möglichkeit, gute Berliner Bildungspraxis auch außerhalb Berlins nutzen zu können. Die Berliner Gesellschaft für Internationales Bildungsmarketing wird mit diesem Instrument weiterarbeiten und auf dieser Grundlage „Bildung made in Berlin“ weiter zu einem guten Markenzeichen machen.

Margrit Zauner
Leiterin des Referats „Berufliche Qualifizierung“
Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
des Landes Berlin