



Qualitätssicherung und -entwicklung

Dauer	Thema/Inhalte	Aktivitäten	Methoden	Materialien/Medien
10 min	Einführung	Der bzw. die TrainerIn gibt allen TeilnehmerInnen die Chance sich vorzustellen und zu sagen, was sie sich vom Mentoring erwarten.	Plenum	Vielleicht möchten Sie wichtige Ziele auf einem Flipchart notieren, welche die TeilnehmerInnen angemerkt haben.
5 min	Überblick	Folie 2 beschäftigt sich mit dem Aufbau der Einheit. Betonen Sie die Tatsache, dass dies ein interaktiver Workshop ist und fordern Sie die TeilnehmerInnen auf Fragen zu stellen.		PPP-Folien "PPP_Qualitäts-sicherung"
10 min	Was ist mit Qualität gemeint?	Die Folien 3-4 beschäftigen sich mit der Frage, was mit Qualität eigentlich gemeint ist.	Folie 4 gibt Ansatzpunkte zur Diskussion, wobei anzuraten ist, die TeilnehmerInnen zunächst in Kleingruppen und erst dann im Plenum diskutieren zu lassen.	PPP-Folien "PPP_Qualitäts-sicherung"
10 min	Qualitäts-Sandwich	Folie 5 fordert die TeilnehmerInnen dazu auf, ein Qualitäts-Sandwich (möglichst konkret) zu definieren. <ul style="list-style-type: none">• Wer entscheidet was Qualität ist?• Welche Bestandteile machen gute Qualität aus?• Was passiert, wenn keine gute Qualität vorhanden ist?	Dies funktioniert vermutlich am besten, wenn man die TeilnehmerInnen in kleine Gruppen einteilt anstatt sie als große Gruppe diskutieren zu lassen.	Flipchart für Notizen PPP-Folien "PPP_Qualitäts-sicherung"



		<p>Fragen wie diese bieten Ansatzpunkte für weitere Diskussionen.</p> <p>Legen Sie bei der Nachbesprechung dieser Aktivität den Schwerpunkt auf die Frage ‚Wer entscheidet was gute Qualität ist‘.</p> <p>Notieren Sie die zentralen Argumente, welche von den TeilnehmerInnen genannt werden, auf einem Flipchart und gehen Sie später im Zuge des Workshops auf diese ein.</p>		
5 min	Definition von Qualität	Folie 6 geht auf einige etablierte Definitionen von Qualität ein.		PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung”
10 min	Qualität und deren Sicherstellung	<p>Folie 7 unterscheidet zwischen Qualität (dem Ziel, nach dem man strebt) und der Sicherstellung von Qualität (der Prozess, über den man zu diesem Ziel gelangt).</p> <p>Folie 8 stellt anschließend die wichtigsten Punkte zur Sicherstellung von Qualität dar, z.B. Richtlinien, Organisationen oder zentrale Personen.</p>		<p>PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung”</p> <p>Weitere Informationen finden sich in einem Artikel von Hooley & Rice (S.9-17).</p>
5 min	Standards und Rahmenbedingungen	Folie 9 präsentiert die Idee, dass sich im Sektor der Bildungs- und Berufsberatung Standards und Rahmenbedingungen etablieren, innerhalb derer die Qualitätssicherung und -		PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung”



		entwicklung gedeihen kann.		
5 min	Ansätze für Qualität und Qualitätssicherung	Ab Folie 10 werden verschiedene Ansätze betrachtet, welche für Qualität und Qualitätssicherung herangezogen werden können.		PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung”
5 min	Methoden zu Messung von Qualität	Folie 11 zeigt auf, auf welche Arten Qualität sichergestellt werden kann. Außerdem hebt sie die Tatsache hervor, dass die Veränderungen auf lokaler oder Systemebene stattfinden können.		PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung” Weitere Informationen finden sich im Artikel von Hooley & Rice (S.19-21).
20 min	Hooley & Rice Typologie	<p>Die Folien 12-16 enthalten weitere Informationen über die Typologie von Hooley & Rice.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Regulative</i> Ansätze fokussieren sich auf Anforderungen an AnbieterInnen. Dazu gehören die Registrierung von Fachkräften (inkl. Voraussetzungen der Qualifikationen), die Regulierung der Ausstattung oder anderer Ressourcen und die Bestimmung über den Output (z.B., dass eine Schule oder Berufsberatungsstellen eine bestimmte Anzahl von individuellen Beratungen im Jahr anzubieten haben). Standards zur		Flipchart, wobei pro Ansatz eine Seite verwendet wird PPP-Folien “PPP_Qualitäts-sicherung”



		<p>Einhaltung dieser regulativen Ansätze sind zentral; für deren erfolgreiche Durchführung sind Kontrollsysteme von großer Bedeutung.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Beratende Ansätze</i> beschreiben wie Qualität für AnbieterInnen aussieht und beinhalten gute Beispiele, an welchen sie sich orientieren können. AnbieterInnen sollen dabei unterstützt werden, den derzeitigen Status Quo zu ermitteln und sich zu überlegen, wie eine Qualitätssteigerung aussehen könnte und welche Schritte dafür notwendig wären. Diese Ansätze gehen davon aus, dass Fachleuten gesagt werden muss, wie Qualität aussieht, diese aber nicht eingefordert werden sollte. Beispiele bzgl. der Berufsberatung inkludieren die ‚Gatsby Foundation Career Best Practice Guidelines‘ oder die Schule der ‚Career Industry Council of Australia (CICA)‘.• <i>Organische Ansätze</i> sehen Qualität als definiert von AnbieterInnen sowie		
--	--	---	--	--



		<p>Fachkräften. Sie sehen Qualität als ein Anliegen, welches im Berufsethos und dem Verlangen einen guten Job zu tun wurzelt. Beispiele bzgl. der Berufsberatung beinhalten Systeme, welche professionelle Autonomie begünstigen. Wichtige Methoden umfassen Qualitätszyklen, die Beobachtung durch Peers, professionelle Netzwerke und Selbst-Evaluation. Ein verwandter organischer Ansatz sieht die Stakeholder selbst als Ko-ProduzentInnen der Berufsberatungsleistungen (Haug, 2016; Plant & Haug, 2016). Bei der Definition und Messung von Qualität werden sowohl ExpertInnen als auch Stakeholder involviert.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Kompetitive</i> Ansätze sind der Ansicht, dass Qualität von den Reaktionen und dem Feedback durch KonsumentInnen und den Entscheidungen der KonsumentInnen für bestimmte AnbieterInnen gesteuert wird. Fachkräfte werden		
--	--	--	--	--



		<p>hierdurch dazu animiert Neuerungen einzuführen, um im Wettbewerb bestehen zu können. Beispiele bzgl. der Berufsberatung beinhalten Systeme, welche sich auf die Ziele der KlientInnen und andere Outcomes fokussieren, besonders, wenn diese mit Finanzierungsregelungen verbunden sind, wie bei dem ‚National Careers Service‘ in England.</p> <p>Anschließend findet eine Diskussion über die Vor- und Nachteile dieser Ansätze statt.</p>		
15 min	Wie man die Qualität verbessern kann	<p>Die Folien 17-18 beschäftigen sich damit, wie man die eigene Praxisanwendung verbessern kann, indem man einen qualitätsfokussierten Ansatz anwendet.</p> <p>Folie 17 zeigt auf, dass es bei Qualität darum geht, das, was man tut, zu verbessern (egal wie gut es bereits ist).</p>		PPP-Folien “PPP_Qualitäts- sicherung”
5 min	Kontinuierliche Verbesserung	<p>Folie 19 präsentiert die Idee eines Zyklus von kontinuierlicher Verbesserung als Herzstück des Qualitätsansatzes für die eigene Praxis.</p>		PPP-Folien “PPP_Qualitäts- sicherung”



10 min	Theorie des Wandels	<p>Hier wird das Konzept der „Theorie des Wandels“ als Hauptkomponente von Qualitätsverbesserung vorgestellt.</p> <p>Ein Beispiel dazu findet sich auf Folie 21. Merken Sie an, wie jede Ebene der Theorie des Wandels auch Kontrollinstrumente vorschlägt.</p> <p>Abschließend werden die TeilnehmerInnen gebeten ihre eigene Theorie des Wandels zu kreieren.</p>		PPP-Folien “PPP_Qualitäts- sicherung”
10 min	Qualitätssicherung	<p>Die Folien 24-25 beschäftigen sich mit Instrumenten zur Qualitätssicherung.</p>		PPP-Folien “PPP_Qualitäts- sicherung”
5 min	Zusammenfassung und Reflexion	<p>Die Folien 26-28 schließen den Workshop mit Ansatzpunkten zur Reflexion ab.</p> <p>Die TeilnehmerInnen können dazu aufgefordert werden, sich Notizen zu den Reflexionsfragen auf Folie 27 zu machen.</p>		PPP-Folien “PPP_Qualitäts- sicherung”