Das **Qualitätsmanagement–Modell** für das **Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung an Hochschulen** nach Gütesiegelverbund Weiterbildung

in Verbindung mit dem AWbG NRW

Version 2022

Qualitätsbereich 1	**Bildung - Das Bildungsangebot**
Qualitätsbereich 2	**Personal und Professionalisierung**
Qualitätsbereich 3	**Teilnehmende - Teilnehmendenschutz**
Qualitätsbereich 4	**Organisation - Organisation und Qualitätssicherung**

Qualitätsmanagement-Modell für das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung an Hochschulen

Verabschiedet vom Beirat im März 2022

Das Qualitätsmanagement für die wissenschaftliche Weiterbildung an Hochschulen [1]dient dazu, die Qualität für dieses Handlungsfeld zu sichern und beständig weiterzuentwickeln. Dies auf der Grundlage eingeführter Qualitätskreise (Prozesse der Konzipierung, Durchführung, Evaluation und Weiterentwicklung) und der Umsetzung der Qualitätskriterien in den dazugehörigen Qualitätsbereichen.

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Modell knüpft an das bestehende interne Qualitätsmanagement der Hochschulen an. In den ergänzenden Qualitätskriterien sind Anforderungen formuliert, die für das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung von besonderer Relevanz sind. Darüber hinaus berücksichtigen sie die internationalen Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG).

Die Qualitätskriterien sind unterschiedlichen Qualitätsbereichen (Aggregatsebenen) zugeordnet, die im Zusammenhang und in ihren Wechselwirkungen das praxisbezogene ganzheitliche Qualitätsverständnis für das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung zum Ausdruck bringen.

Die Qualitätskriterien geben das „Was“ für eine markt- und qualitätsorientierte Entwicklung der Weiterbildungsangebote und des Handlungsfeldes insgesamt vor. Das „Wie“ der Umsetzung obliegt dabei den Hochschulen und den von ihnen eingesetzten Verfahren und Instrumenten der Qualitätssicherung, die damit gleichzeitig Flexibilität und Praxisnähe gewährleisten können.

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Modell nimmt die bewährten Grundlagen der Prozess- und Entwicklungsorientierung auf, um eine systematische Vorgehensweise bei der Entwicklung, Durchführung und Evaluation zu sichern und regelmäßig zu prüfen, ob Ziele und erwartbare Ergebnisse durch die Gestaltung geeigneter Prozesse erreicht werden und welche praktischen Schritte zur Weiterentwicklung gegebenenfalls zu ergreifen sind.

Die dazugehörigen Qualitätskriterien und die damit verbundenen Anforderungen nehmen mit ihrer spezifischen praxis- und feldbezogenen Ausrichtung Bezug auf das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung, entsprechen zugleich den allgemeinen Standards der anerkannten QM-Modelle für die Weiterbildung und gelten in Verbindung mit dem Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz (AWbG) NRW.

[1] Hochschule wird hier als umfassender Oberbegriff genutzt

Kontext und Institutionalformen der wissenschaftlichen Weiterbildung

Im Rahmen der gesetzlich festgelegten Aufgaben machen Hochschulen auch Angebote der wissenschaftlichen (und künstlerischen) Weiterbildung im Kontext des lebenslangen Lernens. Dies geschieht in einer Vielfalt von Institutionalformen mit je eigenen Profilen und Schwerpunktsetzungen in öffentlich-rechtlicher oder anderer, nicht-staatlicher Trägerschaft.

Zu den Hochschulen gehören gemäß geltender hochschulrechtlicher Regelungen: Universitäten, Hochschulen für angewandte Wissenschaften (Fachhochschulen) und Kunsthochschulen.

Das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung, unter Einschluss der künstlerischen Weiterbildung, zielt insbesondere auf die Vertiefung und Ergänzung berufspraktischer Erfahrungen nach Abschluss einer ersten Bildungsphase und konstituiert sich im Spannungsfeld der Wissenschaftsfundierung, den Erwartungsstrukturen neuer Zielgruppen von Beschäftigten nach Praxisnähe und Anwendungsbezug sowie den zunehmenden Bedarfen an höherer Qualifizierung in einer sich stetig wandelnden Gesellschaft.

Dazu gehören unter anderem:

- Die Ansprache und Erschließung neuer Zielgruppen
- Eine zunehmend heterogene Zusammensetzung der Teilnehmenden-Struktur
- Eine erweiterte Bedarfsermittlung des Weiterbildungsbedarfs unter Berücksichtigung veränderter Rahmenbedingungen der Arbeitswelt, von beruflichen Tätigkeitsfeldern, Qualifikationsanforderungen und neuen gesellschaftlichen Herausforderungen
- Eine Erneuerung und Erweiterung des Angebotsportfolios und Ausdifferenzierung der Angebotsformate
- Eine stärkere Beachtung der Praxisbezüge und des Anwendungsbezugs bei der methodisch-didaktischen Gestaltung der Lernsettings
- Die Weiterentwicklung der konzeptionellen und strategischen Ausrichtung des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung

Qualitätsbereich 1 - Bildung – Bildungsangebot

Um eine qualitativ hochwertige wissenschaftliche Weiterbildung zu leisten, ist es notwendig, die Aktivitäten zur Realisierung der Bildungsveranstaltungen von der Bedarfsermittlung zur Angebotsentwicklung, Planung, Organisation und Durchführung des Bildungsangebots sowie der Auswertung und Weiterentwicklung systematisch in den Blick zu nehmen.

Der Teilnehmendenorientierung kommt bei der Gestaltung der Weiterbildungsarbeit eine wichtige Rolle zu.

So berät die Organisation Interessierte und potenzielle Teilnehmende in Fragen der Weiterbildung und richtet die Planung der Bildungsangebote an den Interessen und besonderen biografischen Lebenslagen sowie den sich wandelnden Bedarfen in Arbeitswelt und Gesellschaft aus.

Die Diversität von neuen Zielgruppen und Teilnehmenden erfordert eine entsprechende Ansprache und ein angepasstes, zielgruppengerechtes und flexibles methodisch-didaktisches Design der Lehre und Lernbegleitung sowie möglichst eine Berücksichtigung der Erwartungen an einen verstärkten Praxis- und Anwendungsbezug der wissenschaftlichen Weiterbildung.

Komponenten	**Nr**	**Qualitätskriterien**
Qualitätsverständnis - Lehre und Lernen in der wissenschaftlichen Weiterbildung	1.1	Die Organisation hat ein Leitbild oder ein vergleichbares Dokument für die Lehre des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung entwickelt.
Systematische Entwicklung von wissenschaftlichen Weiterbildungsangeboten	1.2	Für eine teilnehmendenorientierte Planung der Weiterbildungsangebote erfolgt eine systematische Ermittlung des Bedarfes.
	1.3	Ziele, Inhalte, Methoden und ggf. angestrebte Lernergebnisse/Kompetenzen sind für die Weiterbildungsangebote festgelegt.
	1.4	Lernort, Dauer, Zeit, Teilnahmegebühren und ggf. Teilnahmevoraussetzungen sind angegeben.
	1.5	Die fachliche Aktualität des Praxis- und Anwendungsbezugs der Lehr- und Lernmaterialien wird sichergestellt.
	1.6	Anforderungen für die Vergabe von Zertifikaten sind festgelegt.

Komponenten	Nr	Qualitätskriterien
Beratung und Gewinnung von Teilnehmenden	1.7	Die Organisation hat ihre Weiterbildungsangebote bekannt gemacht.
	1.8	Verfahren und Anforderungen zur Anerkennung von außerhochschulisch erworbenen Kompetenzen liegen vor.
	1.9	Eine Beratung von interessierten und teilnehmenden Personen oder Institutionen wird vorgehalten.
Durchführung von wissenschaftlichen Weiterbildungsveranstaltungen	1.10	Die Organisation setzt bedarfsgerechtes und aufgabenbezogenes Lehrpersonal für Weiterbildungsangebote im Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung ein.
	1.11	Die Organisation hält eine bedarfsgerechte Infrastruktur vor (wie Raumangebot, digitale Lernräume, Medien, IT-Ausstattung und Lehr-/Lernmaterialien).
	1.12	Die Administration und Organisation der Weiterbildungsveranstaltungen sind transparent dargestellt.
Auswertung und Weiterentwicklung von wissenschaftlichen Weiterbildungsveranstaltungen	1.13	Die Organisation überprüft im Rahmen der Evaluation die Passung von Konzeptionen, von methodisch-didaktischen Strukturen sowie von Lernergebnissen/Kompetenzerwerb und Zielgruppen.
	1.14	Evaluation/Feedback von Teilnehmenden und Lehrenden und ggf. Kooperationsbeteiligten werden eingeholt.
	1.15	Die Weiterentwicklung von Weiterbildungsangeboten erfolgt auf Basis der eingeholten Informationen und der daraus abgeleiteten Bewertungen.

Qualitätsbereich 2 - Personal und Professionalisierung

Die Qualifikation des lehrenden Personals und die methodisch-didaktischen Kompetenzen sind für die Qualität der Lehr-/Lernprozesses in ihrem spezifischen Kontext ein zentraler Faktor.

Aufgrund der zunehmend diversifizierten oder heterogenen Teilnehmendenstruktur, durch steigende Erwartungen an den beruflichen Kontext und Anwendungsbezüge der Weiterbildungsangebote gewinnt die Fortbildung der Lehrenden zur Weiterentwicklung der Lehre und der individuellen Lehrkompetenz eine besondere Bedeutung.

Das Vorhalten und die Umsetzung entsprechender Fortbildungsangebote ist daher eine wichtige Grundlage für eine weitere Professionalisierung.

Komponenten	**Nr**	**Qualitätskriterien**
Personaleinsatz	2.1	Methodisch-didaktische Kompetenzen des hochschulinternen Lehrpersonals werden vorgehalten.
	2.2	Aufgabenbezogene Kompetenzen des externen Lehrpersonals/der Lehrbeauftragten werden vorgehalten.
	2.3	Einsatz und Verpflichtungspraxis von externem Lehrpersonal sind geregelt.
Personalentwicklung	2.4	Fortbildungsangebote zur methodisch-didaktischen Qualifizierung des Lehrpersonals werden unterbreitet.

Qualitätsbereich 3 - Teilnehmende - Teilnehmendenschutz

Durch die Ausrichtung der wissenschaftlichen Weiterbildung an einer verstärkten Nachfrageorientierung rücken durchaus andere Zielgruppen in den Fokus.

Der Kundenkommunikation, der transparenten Information und dem Teilnehmerschutz im Sinne des Verbraucherschutzes kommen für die Gewinnung von Teilnehmenden und Partner*innen für die Realisierung von Weiterbildungsangeboten eine wesentliche Rolle zu.

Erwartet werden aussagekräftige Informationen über das Programmangebot, die inhaltlich- fachliche Gestaltung der Weiterbildungsangebote wie auch ihrer Rahmenbedingungen, die Modalitäten der Zulassung und das Anmeldeverfahren, über die Anforderungen einer Lernergebnisfeststellung und eines Erwerbs von Zertifikaten oder Abschlüssen sowie die Vertragsbedingungen und anfallende Gebühren.

Komponenten	**Nr**	**Qualitätskriterien**
Kundenkommunikation, transparente Informationen und Teilnehmendenschutz	3.1	Das Programmangebot der Weiterbildung im Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung ist veröffentlicht.
	3.2	Transparente Informationen über die inhaltlich-fachliche Gestaltung der Weiterbildungsangebote liegen vor.
	3.3	Die Geschäfts-/Teilnahmebedingungen sind veröffentlicht.
	3.4	Das Anmeldeverfahren für die Teilnahme ist veröffentlicht.
	3.5	Rückmeldemöglichkeiten für Teilnehmende (Reklamationen, Anregungen, Lob und Kritik, Beschwerdemöglichkeiten) sind veröffentlicht.
	3.6	Regelungen und Vereinbarungen bei Kooperationen liegen vor.
	3.7	Konzepte der Geschlechtergerechtigkeit und zur Förderung von Chancengleichheit von Menschen in besonderen Lebenslagen werden berücksichtigt.

Qualitätsbereich 4 - Organisation und Qualitätssicherung

Profil, Selbstverständnis und spezifischer Weiterbildungsauftrag der wissenschaftlichen Weiterbildung als Teil des lebenslangen Lernens sind grundlegend für die systematische Entwicklung des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung.

Ein Marketingkonzept unterstützt die Zielsetzung, den Einsatz von Marketinginstrumenten und -aktivitäten und die Positionierung auf dem Weiterbildungsmarkt, bei der das spezifische Profil und das Alleinstellungsmerkmal der wissenschaftlichen Weiterbildung sichtbar gemacht werden.

Die Organisation und Gestaltung der Kooperation und Interaktion von Beteiligten, die an der Qualitätsentwicklung beteiligt sind und die Festlegung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten im Qualitätsmanagement ermöglichen die Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses und einer lebendigen Qualitätskultur.

Adäquate organisationale Infrastrukturen und Prozesse, die geeignet sind für den Ausbau, die Ausdifferenzierung und Weiterentwicklung des Angebotsportfolios und von zielgruppengerechten Bildungsformaten, fördern eine leistungs- und entwicklungsfähige wissenschaftliche Weiterbildung.

Die Evaluation des Handlungsfeldes der wissenschaftlichen Weiterbildung sowie die Zufriedenheit von Teilnehmenden, Rückmeldungen von Kooperationsbeteiligten und weiterer Anspruchsgruppen sind Grundlage für ein transparentes Informations- und Berichtswesen und die kontinuierliche Entwicklung des Handlungsfeldes der wissenschaftlichen Weiterbildung.

Komponenten	**Nr**	**Qualitätskriterien**
Profil und Professionalisierung des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung	4.1	Eine konzeptionelle oder strategische Ausrichtung des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung liegt vor.
	4.2	Regelungen zu Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen sind getroffen.
	4.3	Kooperation und Kommunikation der unterschiedlichen Beteiligten bei der Qualitätssicherung des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung wie zentrale und dezentrale Organisationseinheiten sind gewährleistet.
	4.4	Die Organisation hat für das Handlungsfeld wissenschaftliche Weiterbildung Aktivitäten des Marketings wie Positionierung auf dem Weiterbildungsmarkt, Zielsetzung und Marketinginstrumente beschrieben.

Komponenten	Nr	Qualitätskriterien
Evaluation	4.5	Die Organisation hält eine systematische Evaluation der Weiterbildungsangebote und ergänzender Leistungsbereiche des Handlungsfeldes wissenschaftliche Weiterbildung vor. – Einzelne Veranstaltungen und beteiligte Personengruppen – Beratung, Kundenkommunikation und Service – Strukturdaten und Entwicklungstrends
Informationsmanagement	4.6	Es existiert ein systematisches Berichtswesen, festgelegt sind: – die Verantwortlichkeiten für die Berichterstellung und Entgegennahme – die Gegenstände und Inhalte – der Turnus der Berichterstattung
	4.7	Ein Verbesserungs- und Beschwerdemanagement liegt vor.
Qualitätssicherung und -entwicklung der wissenschaftlichen Weiterbildung	4.8	Wirksamkeit, Angemessenheit und Praktikabilität der eingesetzten Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung werden mit Blick auf die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der Angebote der wissenschaftlichen Weiterbildung und des Handlungsfeldes überprüft.