

DVWO

Qualitätsmanagement

Positionspapier

Impressum

4. Auflage: 2013

Autorin: Helga Scholz

Co-Autoren: Prof. Dr. Hardy Wagner, Melanie Eckart

Redaktion: Michael Steig

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss: Weder die Autoren noch der DVWO übernehmen irgendeine Haftung für Schäden, die aus fehlerhaften Angaben in diesem Dokument entstehen sollten.

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

Inhalt

Impressum	2
Inhalt	3
1 Extrakt	4
2 DVWO Qualitätsmodell	4
2.1 Grafik	4
2.2 Nutzen	5
2.3 Prüfkriterien	6
2.4 Standards	6
2.5 Funktionsträger	6
2.6 Implementierungs-Prozess	6
2.7 Zertifizierungs-Prozess	7
2.8 Zertifizierungs-Instanzen	7
3 Unterschiede DVWO Qualitätsmodell und DVWO Qualitäts-Siegel	7
4 DVWO Qualitäts-Siegel	8
4.1 Bezeichnung	8
4.2 Grafik	8
4.3 Gegenstand der Siegelvergabe	9
4.4 Prüfkriterien	9
4.5 Standards	9
4.6 Lenkungsgremium	9
4.7 Prüf – und Zertifizierungsstelle	9
4.8 Funktionsträger	10
4.9 Implementierungs-Prozess	10
4.10 Zertifizierungs-Prozess	10
4.11 Zertifizierungs-Instanzen	10
5 Zusammenfassung	10
6 Begriffe	12
7 Mitgeltende Dokumente	12

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

1 Extrakt

Dieses Papier beschreibt die Unterschiede zwischen dem DVWO Qualitätsmodell (externe Prüfung) und dem DVWO Qualitäts-Siegel (verbandsinterne Prüfung).

Es richtet sich an die Vertreter aller DVWO-Mitgliedsverbände, welche ihre Mitglieder über die Zertifizierung mit dem DVWO Qualitätsmodell (externe Prüfung) informieren wollen oder ihren Mitgliedern den Qualitätssicherungs-Check mit dem DVWO Qualitäts-Siegel (verbandsinterne Prüfung) anbieten wollen.

Es wurde ausgearbeitet nach dem in der Mitgliederversammlung (Okt. 2008) vorgestellten Arbeitsunterlagen für das DVWO Qualitäts-Siegel.

Am Anfang dieses Positionspapiers wird nochmals auf das DVWO Qualitätsmodell eingegangen um anschließend nach dem gleichen Schema das DVWO Qualitäts-Siegel vorstellen.

2 DVWO Qualitätsmodell

Die Bedeutung des Themas Qualitätsmanagementsysteme (QMS) in Bildungsdienstleistungen ist in den vergangenen Jahren massiv gestiegen. Zum einen helfen diese Systeme den Bildungsdienstleistern ihre Angebote zu stabilisieren und zu stärken. Zum anderen erleichtert die Nachvollziehbarkeit der Qualitätssicherung den Kunden die Entscheidung, in die eigene oder in die Bildung von Beschäftigten zu investieren.

Im Bildungsbereich sind in den letzten Jahren einige Modelle zur Qualitätssicherung entwickelt worden. Die Norm DIN EN ISO 9001 ist ein offenes (generisches) Qualitätsmanagement-Modell, welche in der Wirtschaft überwiegend zum Einsatz kommt.

Um die internationale Anerkennung der Norm zu nutzen, aber auch die didaktische Qualitätssicherung zu garantieren wurde es notwendig, auf der Basis der international anerkannten Norm DIN EN ISO 9001 eine Erweiterung vorzunehmen.

Das Kap. 7 der Norm DIN EN ISO 9001 (Realisierung des Bildungsproduktes als eigentlichen Wertschöpfungsprozess) war/ist der "Schlüssel" für die "Öffnung" diesbezüglicher Verbesserungspotenziale.

Das DVWO Qualitätsmodell des DVWO ist für die Implementierung in das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 als Ergänzung für den Bildungsbereich entwickelt worden.

2.1 Grafik

Die DVWO Fachkommission Qualität hat dazu als eine innovative Ergänzung ein erweitertes Prozessmodell entwickelt, was zusammen mit dem ISO Prozessmodell die so genannte ProzessAcht® bildet und das DVWO Qualitätsmodell darstellt.

In der Abbildung (Abb. 1) sind die Grundsätze der ProzessAcht® in Zusammenhang mit dem Prozessmodell ISO 9000 illustriert. Die innerbetrieblichen institutionellen und organisatorischen Abläufe lassen sich mit der ISO Norm 9001 (oberer Kreislauf) transparent dokumentieren.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

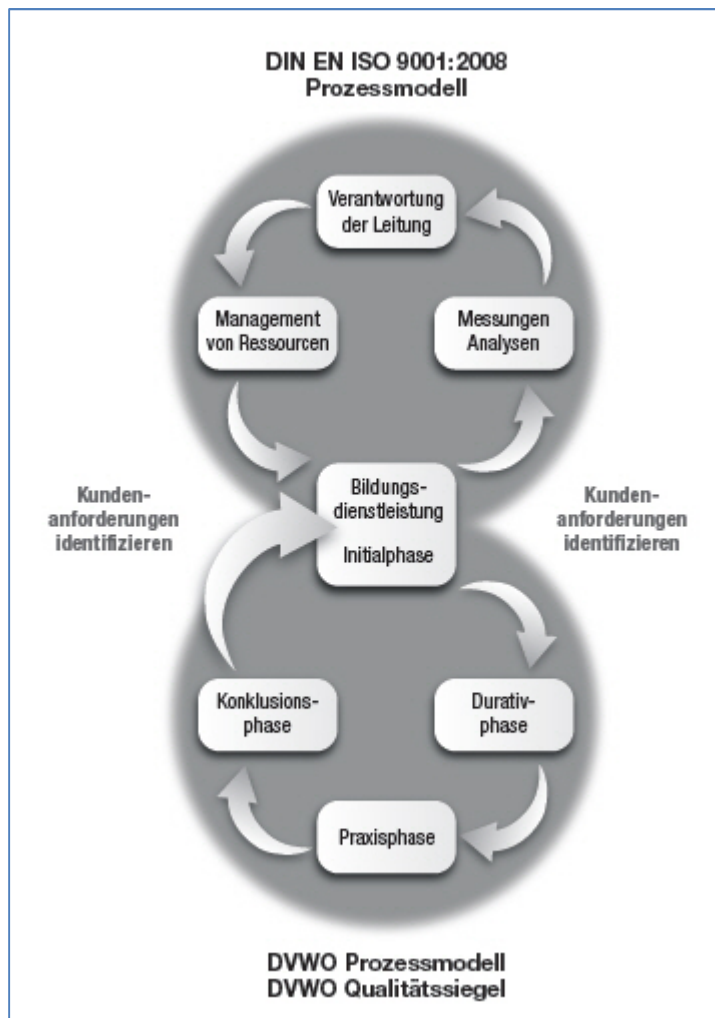


Abbildung 1 DVWO Qualitätsmodell (DVWO ProzessAcht®)

2.2 Nutzen

Die wichtigen unterrichts- und teilnehmerbezogenen Kriterien im Weiterbildungsprozess dagegen sind mit der Erweiterung durch den unteren Kreis im DVWO Prozessmodell differenzierbar.

Aufgrund des generischen Ansatzes der ProzessAcht® im DVWO Qualitätsmodell können sich Bildungsdienstleister extern nach bestimmten Normen prüfen und zertifizieren lassen (DIN EN ISO 9001, AZAV usw.).

Die Zertifizierung nach dem DVWO Qualitätsmodell - also dem ISO und dem DVWO Teil (s. ProzessAcht) - wird von externen zugelassenen Zertifizierungsstellen vollzogen. Die Gebühren für diese externe Prüfung und Zertifizierung unterliegen einer externen Gebührenordnung.

Die zertifizierten Bildungseinrichtungen haben ein international anerkanntes Zertifikat.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

2.3 Prüfkriterien

Die externen Prüfungen für das DVWO Qualitätsmodell, werden von DVWO zugelassenen, externen Zertifizierungsstellen (externe Zertifizierungs-Instanzen) nach Maßgabe und Prüfkriterien der DVWO Zertifizierungsprogramme, durchgeführt.

2.4 Standards

Die externen Zertifizierungsstellen stellen die Zertifikate für das DVWO- Qualitätsmodell aus. Diese Zertifikate beruhen – zusätzlich zu DVWO Richtlinien (DVWO-Prozessmodell) – auf der DIN EN ISO 9001:2008, (AZAV möglich) als Systemzertifizierung.

2.5 Funktionsträger

Das DVWO Qualitätsmodell hat folgende Funktionsträger definiert (s. auch Fachbild der Funktionsträger):

- Qualitätsbeauftragte
- Interne Auditoren
- Quality Manager of Education (DVWO)
- Fachexperten
- DVWO Auditoren

Der **Qualitätsbeauftragte** (s. auch DIN EN ISO 9001:2008 Abschnitt 5.5.2), ist für die Umsetzung und Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements zuständig.

Der **interne Auditor** überprüft in einem internen Audit die Erfüllung der Norm und der selbst gestellten Vorgaben.

Der **Quality Manager of Education** berät die Institution bei der Einführung des Qualitätsmanagementsystems. Die Ziele werden mit Zustimmung der Einrichtungsleitung festgelegt.

Fachexperten sind Trainerspezialisten, welche die Korrektheit und Praxisrelevanz der Lernangebote bei einer Zertifizierung begutachten können. Sie verfügen über vertiefte Kompetenzen im Tätigkeitsgebiet des zu zertifizierenden Antragstellers. Jeder DVWO Mitgliedsverband bestimmt seine eigenen Fachexperten anhand eigener Qualitätskriterien, diese werden dann von den externen Zertifizierungsstellen nach deren Vorgaben akkreditiert.

Die **DVWO Auditoren** werden von den Zertifizierungsstellen nach den DVWO Richtlinien und den Anforderungen der DIN EN ISO 19011 berufen. Sie haben den EAC-Skope 37 (Aus- und Weiterbildung) und das notwendige DVWO Fachwissen (s. Fachbild der Funktionsträger). Sie führen im Auftrag der externen Zertifizierungsstellen die Zertifizierungsaudits durch.

2.6 Implementierungs-Prozess

Der Implementierungs-Prozess mit der Umsetzung der notwendigen Qualitätsanforderungen für die Siegel-Begutachtung wird dann eigenverantwortlich von dem jeweiligen Bildungsdienstleister durchgeführt, der sich nach dem DVWO Qualitätsmodell zertifizieren lassen will.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

2.7 Zertifizierungs-Prozess

Die externe Prüfung für das DVWO Qualitätsmodell wird von den DVWO-Auditoren (die von der externen Zertifizierungsstelle zugelassen werden), durchgeführt. Diesem qualifizierenden Prozess liegt der DVWO Kriterienkatalog für eine System-Zertifizierung zugrunde.

2.8 Zertifizierungs-Instanzen.

Die Zertifikate für das jeweilige DVWO Qualitätsmodell werden von den vom DVWO zugelassenen externen Zertifizierungsstellen ausgestellt. Weitere Infos zur System- und Personenzertifizierung mit Leitfäden, Best Practise Beispielen usw. sind unter folgenden Link zu finden: www.dvwo-qualitaetsmodell.de

3 Unterschiede DVWO Qualitätsmodell und DVWO Qualitäts-Siegel

Mit Einführung seines Qualitäts-Siegels hat der DVWO ein Qualitätssicherungskonzept entwickelt, welches (im Gegensatz zum DVWO Qualitätsmodell) eine verbandsinterne Prüfung und Zertifizierung zulässt.

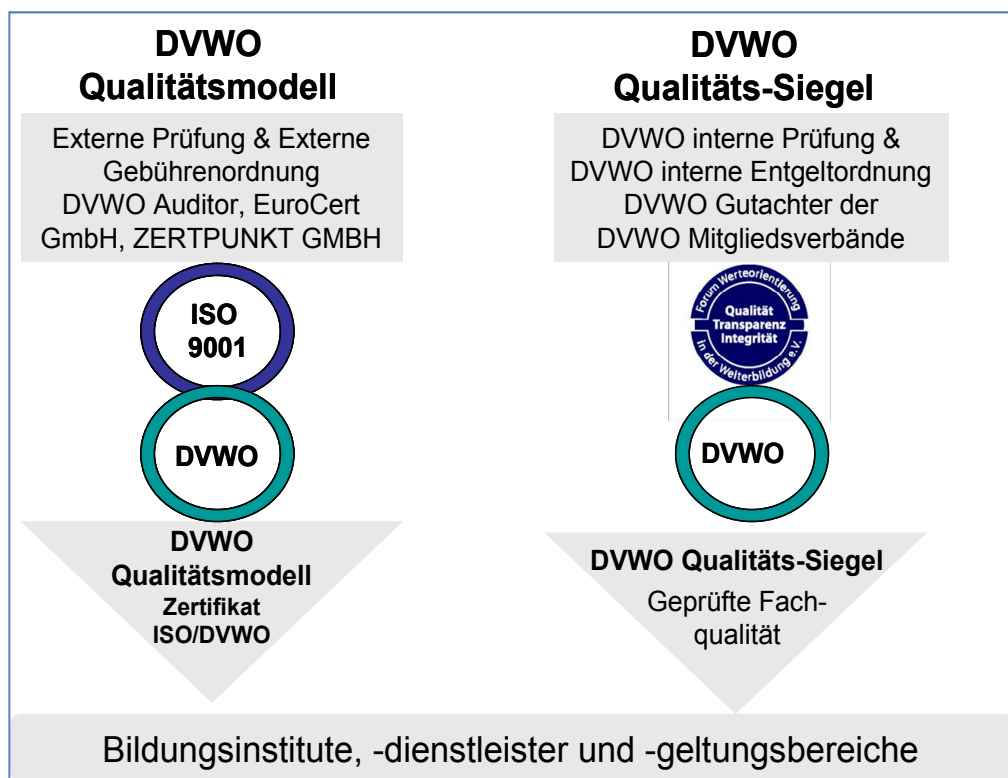


Abbildung 2 Unterschiede DVWO Qualitätsmodell und DVWO Qualitäts-Siegel

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

4 DVWO Qualitäts-Siegel



Um den Auftraggebern von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen möglichst große Transparenz zu bieten, hat der DVWO Qualitäts-Richtlinien eingeführt, die extern von Fachexperten und ausgebildeten Gutachtern regelmäßig überprüft werden.

Der DVWO verbrieft die Einhaltung dieser Qualitäts-Richtlinien mit dem DVWO Qualitäts-Siegel.

Das DVWO Qualitäts-Siegel soll den Methoden- und Berufsverbänden des DVWOs ermöglichen, ihren Mitgliedern einen verbandsinternen Qualitätscheck anzubieten und bei

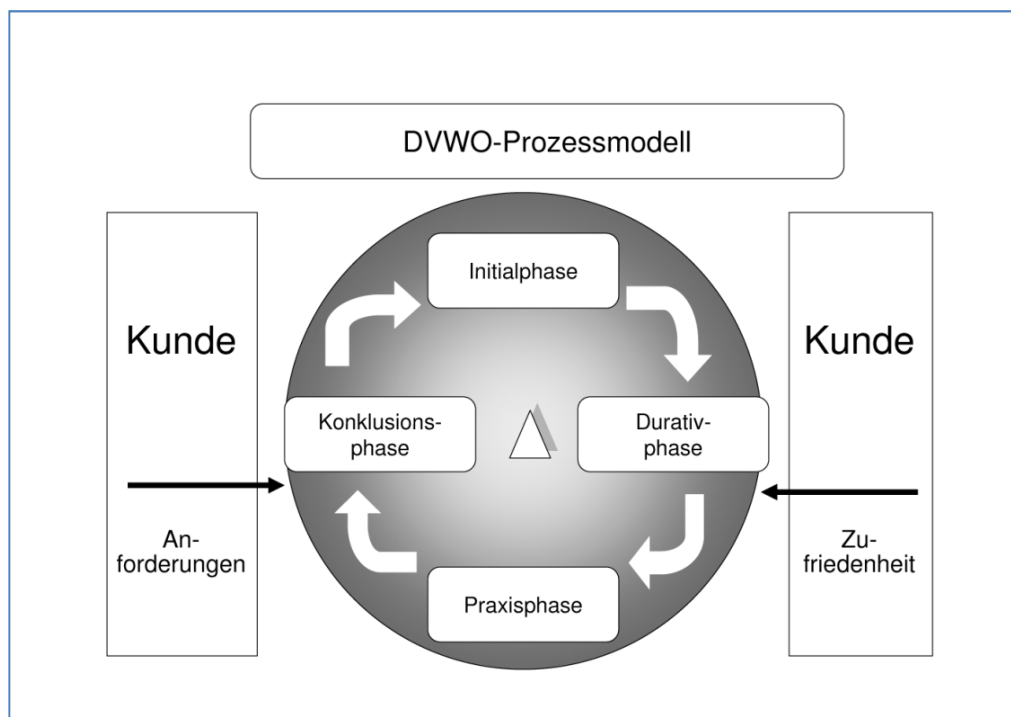
erfolgreichen bestandener Prüfung, diesen Mitgliedern erlauben das DVWO Qualitäts-Siegel zu führen.

4.1 Bezeichnung

Das DVWO Qualitäts-Siegel trägt die Bezeichnung „Geprüfte und ausgezeichnete Fach-Qualität in der Weiterbildung“. Durch die Vergabe des Qualitäts-Siegels wird bestätigt, dass eine Einrichtung, bzw. ein Geltungsbereich (Bildungsprodukt) die „Qualitäts-Standards“ der Mitgliedsverbände des DVWO erfüllt.

4.2 Grafik

Damit die einzelnen Mitglieder in den DVWO Mitgliedsverbänden die Möglichkeit haben, sich einen internen Qualitätssicherungs-Check – entsprechend den Fachkriterien ihres Verbandes – unterziehen können, wurde das DVWO Prozessmodell (untere Kreislauf) von der ProzessAcht® abgekoppelt.



Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

Abbildung 3 DVWO-Prozessmodell

Anhand der Qualitätskriterien des DVWO Prozessmodells (s. Standards) ist ein verbandsinterne Qualitäts-Check mit der Vergabe eines DVWO Qualitäts-Siegels möglich (s. DVWO Richtlinien).

Die Bildungsdienstleister (Mitglieder der DVWO Mitgliedsverbände) nutzen - bei diesem internen Qualitätssicherungs-Check mit dem DVWO Qualitäts-Siegel - nur die Qualitätskriterien des DVWO Prozesskreislaufs (DVWO Richtlinien) als QM-System um ihre Weiterbildungsqualität transparent zu machen.

Die Schwerpunkte der Qualitätssicherungsmaßnahmen bei dem DVWO Qualitäts-Siegel liegen im didaktisch-edukativen Bereich, also in der Begutachtung der Lehr- / Lernprozesse.

4.3 Gegenstand der Siegelvergabe

Das DVWO Qualitätsmanagement für geprüfte und ausgezeichnete Fachqualität in der Weiterbildung ist speziell ausgerichtet auf Qualitätssicherungsmaßnahmen für Weiterbildungsprozesse der DVWO Mitgliedsorganisationen.

Darüber hinaus kann das DVWO Qualitätsmanagement eingesetzt werden für Bildungsdienstleistungen in Zusammenarbeit mit staatlichen und privaten Einrichtungen wie z. B. Schulen und Hochschulen. Weiterhin ist es möglich es für die Qualitätssicherung bestimmter Geltungsbereiche (Weiterbildungsprozesse) größerer Institutionen zu nutzen. Hier drunter fallen Institutionen und Unternehmen die als Teileinrichtung Dienstleistungen anbieten, die einen Bildungs- bzw. Qualifizierungsanteil beinhalten.

4.4 Prüfkriterien

Die Fachkommission Qualität hat Prüfkriterien für das DVWO Qualitäts-Siegel anhand der folgenden fachlichen Standards erarbeiten (s. RL 6 Gutachterverfahren).

4.5 Standards

Die Standards für das DVWO Qualitäts-Siegel basieren auf den vom DVWO herausgegebenen Publikationen und den von den Verbänden verbandsinternen festgelegten Qualitätskriterien:

- DVWO Qualitäts-Siegel Richtlinien (Richtlinien für die DVWO-Mitgliedsverbände relevant)

4.6 Lenkungsgremium

Dem Lenkungsgremium obliegt die Aufsicht über die Umsetzung des Qualitäts-Siegels. Das Lenkungsgremium für das DVWO Qualitäts-Siegel wird von der Leitung der Fachkommission geführt und setzt sich zusammen aus den DVWO Vorstand (Vizepräsident Qualität), den DVWO-Auditoren, Fachexperten und den verbandsinterne QM-Gutachtern.

4.7 Prüf – und Zertifizierungsstelle

Nachdem die verbandsinterne Prüfung stattgefunden hat wird die eingereichte Empfehlung zur Siegelvergabe überprüft und wenn keine Beanstandung vorliegt stellt die DVWO Prüf- und Zertifizierungsstelle das DVWO Qualitäts-Siegel aus.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

4.8 Funktionsträger

Das DVWO Qualitäts-Siegel hat folgende Funktionsträger (s. Anhang Fachbild) definiert:

- QM Koordinatoren
- QM-Berater
- QM-Gutachter

Die **QM Koordinatoren** vernetzen die Informationen über das Qualitäts-Siegel.

Die **QM-Berater** helfen den Bildungsanbietern sich auf die Prüfung zum DVWO Qualitäts-Siegels vorzubereiten.

Die **QM-Gutachter** übernehmen die Begutachtung (Prüfung) für das DVWO Qualitäts-Siegel.

4.9 Implementierungs-Prozess

Die Leitungsorgane eines DVWO Mitgliedsverbandes bestimmen die Qualitätspolitik ihres Verbandes, legen die Qualitätsziele fest und erlassen Regelungen zu deren Umsetzung. Der QM-Koordinator sorgt für die Umsetzung der Qualitätspolitik und sichert die Einhaltung entsprechender Regelungen zum DVWO Qualitäts-Siegel. Der Implementierungs-Prozess mit der Umsetzung der notwendigen Qualitätsanforderungen für die Begutachtung zum DVWO Qualitäts-Siegel wird dann eigenverantwortlich von dem jeweiligen Bildungsdienstleister durchgeführt, der das Qualitäts-Siegel zuerkannt haben will.

Für das DVWO Qualitäts-Siegel können unterstützend QM-Berater beauftragt werden. Die Aufgabe des QM-Beraters besteht darin, die Geschäftsleitung des Bildungsinstitutes strategisch zu beraten und die Einführung von kontinuierlicher Verbesserung im Rahmen des DVWO Qualitäts-Siegels zu unterstützen.

4.10 Zertifizierungs-Prozess

Im Rahmen des internen Prüfverfahrens (für das jeweilige DVWO-Qualitäts-Siegel), prüfen die von den DVWO-Mitgliedsverbänden berufenen QM-Gutachter vor Ort den Curriculumsprozess, und zwar anhand eines festgelegten Kriterien-Rasters bzw. Gutachterfragen-Katalogs.

4.11 Zertifizierungs-Instanzen

Das DVWO Qualitäts-Siegel „Geprüfte und ausgezeichnete Fach-Qualität in der Weiterbildung“ wird von der DVWO-Prüf- und Zertifizierungsstelle im Auftrag des DVWO verliehen.

5 Zusammenfassung

Die folgende Grafik legt noch einmal die gesamten Organe des DVWO Qualitätsmodell und des DVWO Qualitäts-Siegels dar.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013



Abbildung 4 Übersicht DVWO Qualitätsmodell und DVWO Qualitäts-Siegel Vergabe

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

Darüber hinaus werden auch die Stellen der qualifizierten Berater und Gutachter (Funktionsträger des Qualitäts-Siegels) - welche mit den entsprechenden Kompetenzen (Fähigkeiten, Fertigkeiten und Befugnissen) die verbandsinternen Qualitätsaufgaben wahrnehmen – aufgezeigt.

6 Begriffe

Alle relevanten Begriffe sind in einem Arbeitsablauf Begriffe AA 930 festgelegt.

7 Mitgeltende Dokumente

Alle Dokumente des DVWO Qualitäts-Siegels (s. FB_920_Doku_Übersicht).

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_2_Positionspapier_40	Scholz	FKQ	09.03.2013

DVWO

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherungs- Richtlinien

Impressum

4. Auflage: 2013

Autorin: Helga Scholz

Co-Autoren: Vertreter der Mitgliedsorganisationen

Redaktion: Michael Steig

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss: Weder die Autoren noch der DVWO übernehmen irgendeine Haftung für Schäden, die aus fehlerhaften Angaben in diesem Dokument entstehen sollten.

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

Inhalt

Impressum	2
Inhalt	3
1 Einleitung	4
2 Anwendungsbereich	4
3 Normative Verweisungen	5
4 Abkürzungen und Begriffe	5
5 Konformität	6
6 Grundsätze und Richtlinien	6
6.1 Grundsätze	6
6.2 Richtlinien	6
7 Realisierung der Bildungsdienstleistung	7
7.1 Informations-Verarbeitungs-Phasen (IVP)	8
7.2 Kompetenz-Pyramide	9
7.3 Inhalt-Lernziel Schema	11
7.4 Operationalisierte Lernziele (nach Mager) bei einem offenen Curriculum ...	12
8 Evaluation der Bildungsdienstleistung	12
8.1 Formen der Evaluation	12
8.2 Durchführung der Evaluation	13
9 Literatur	15

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

1 Einleitung

„Für das Lernen im Lebenslauf ist eine bildungsbereichs- und trägerübergreifende Qualitätsentwicklung und –sicherung notwendig. Das Lernen im Lebenslauf erfordert eine konzentrierte und konsequente Weiterentwicklung der Qualitätsstrategien, die auch für die Nutzerseite transparent sind. Dabei ist [auch: Red.] die Professionalität des Personals zu stärken“ [10].

Parallel zu den zukunftsweisenden Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung hat der DVWO bereits vor wenigen Jahren erkannt, dass Bildungsprodukte im Wesentlichen nicht durch ihren Abwicklungsprozess sondern durch die Inhalte der vermittelten Bildungsangebote gekennzeichnet sind. Dazu wurde in der Fachkommission Qualität des DVWO in Zusammenarbeit mit allen Mitgliedsverbänden des DVWO ein Konsensmodell zu den Kompetenzanforderungen an Bildungsdienstleister und für Aus- und Weiterbildungseinrichtungen entwickelt.

Das Konsensmodell orientiert sich dabei ganz eng an der internationalen Norm für Qualitätsmanagement-Systeme, der DIN EN ISO 9001:2008. Diese Norm wird in den meisten Industrie- und Dienstleistungseinrichtungen in Deutschland, Europa und der Welt eingesetzt, verwirklicht und aufrechterhalten. Insofern ist die vorliegende PAS konform mit internationalen Standards und beschränkt sich nicht auf den deutschsprachigen Raum.

„Während im Bereich der Ausbildung ein recht einheitliches Zertifizierungssystem mit allgemein bekannten und akzeptierten Bedingungen besteht, ist der Weiterbildungsmarkt in Deutschland von großer Dynamik, Komplexität und dadurch auch [von] Unübersichtlichkeit geprägt.“ [10]

„Die Defizite in Bezug auf inhaltliche Transparenz, Mobilität und Anrechenbarkeit bewegen [jedoch] in jüngster Zeit Bildungsexperten und –politiker, umfassende Zertifizierungssysteme artifiziell einzuführen.“ [11] Insbesondere an dieser Stelle bedarf es Überzeugungsarbeit. Diese Arbeit soll die vorliegende PAS vollziehen.

2 Anwendungsbereich

Das vorliegende Qualitäts-Siegel lässt sich ohne Ausnahme in prozessorientierte Qualitätsmanagement-Systeme integrieren. Insbesondere wurde es als Erweiterung der DIN EN ISO 9001:2008 zum Abschnitt 7 „Produktrealisierung“ („Dienstleistungsrealisierung“) entwickelt. Diese Spezifikation bietet als generischer Rahmen eine Strukturierungsmöglichkeit von Bildungsdienstleistungen, der allerdings an die firmenspezifischen Anforderungen der Qualitätsmanagement-Systeme der Bildungseinrichtungen angepasst werden muss.

Die Spezifikation hilft

- die Qualität der didaktischen Prozesse einer Bildungsdienstleistung zu sichern
- die methodisch didaktische Relevanz des Bildungsproduktes bewertbar beziehungsweise messbar zu machen und
- mehr Transparenz zwischen Weiterbildungs-Anbietern und –Suchenden zu ermöglichen und damit die Marktrelevanz einer Bildungsdienstleistung zu kommunizieren

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

3 Normative Verweisungen

Normative Verweisungen und Festlegungen aus anderen Publikationen sind – unter Angabe der Quellen – zitiert. Solche Verweisungen gehören bei späteren Änderungen bzw. Überarbeitungen dieser Publikation nur dann zu dieser PAS, falls sie durch Änderung oder Überarbeitung eingearbeitet werden. Bei undatierten Verweisungen gilt jeweils die letzte Ausgabe der in Bezug genommenen Publikation (einschließlich Änderungen bzw. Überarbeitungen).

- DIN EN ISO 9000:2005, Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe
- DIN EN ISO 9001:2008, Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen

4 Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung, Bezeichnung oder Benennung	Bedeutung
Analyse	Bildungsdienstleister verfolgen die Handlungen im konkreten Arbeitsprozess, machen eine Fehleranalyse und erarbeiten daraus ein Konzept zur Entwicklung der für die Aufgabenbewältigung erforderlichen Maßnahmen.
Bildungsdienstleister	Unter diesem Begriff subsumiert der DVWO Begriffe wie Trainer, Lehrtrainer, lehrender Trainer, Referent, Dozent, Seminarleiter aber auch Berater und Coaches, die im Bildungsbereich tätig sind.
Curriculum	Ein Curriculum ist ein System für die Gestaltung von Lernvorgängen unter Bezugnahme auf klar definierte Lernziele. Curriculum kann als „Begründungszusammenhang“ von Lernziel-, Lerninhalt- und Lernorganisations-Entscheidungen definiert werden [1]
Curriculumprozess	Der Curriculumprozess umfasst alle Handlungsabläufe einschließlich ihrer Steuerung und der Selbstinterpretation von Entscheidungen für eine Lernmaßnahme bis zur Durchführung und Beurteilung [1].
Curriculum, offenes	Im offenen Curriculum haben Lernziele einen Angebotscharakter. Der Lernende soll Themen und Aufgaben seinen Neigungen und Interessen entsprechend frei wählen können.
Curriculum, geschlossenes	Ein geschlossenes Curriculum ist ein vorgefertigter, durchstrukturierter und fixierter Lehrplan, der bestimmt wird durch den sachlichen Lerngegenstand. Ziele, Inhalte und didaktische Organisationsformen einschließlich der Kurs begleitenden Arbeitshilfen liegen verbindlich fest.
ProzessAcht	Die ProzessAcht differenziert die weitgehend einheitlichen funktionellen Bereiche der Bildungsadministration (oberer Prozesskreis) von dem operationalen Bereich des Curriculumprozesses, dem unteren Prozesskreis [3].
Evaluation	Ein Prozess, der festlegt, welche Verfahren und zugehörigen Ressourcen wann und durch wen bezüglich eines spezifischen Projekts, Produkts oder Prozesses zu bewerten sind.
IVP	Die Informations-Verarbeitungs-Phasen gliedern sich in die Initialphase, Durativphase, Praxisphase und Konklusionsphase
Kompetenz-Pyramide	Die Kompetenz-Pyramide ist eine taxonomische Skala. Sie umfasst psychomotorische, kognitive, affektive und freie Komponenten.
Lernziele	Kompetenzen / Qualifikationen, die durch das Curriculum verwirklicht werden sollen

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

Abkürzung, Bezeichnung oder Benennung	Bedeutung
Prozess	Satz von in Wechselwirkung oder Wechselbeziehung stehenden Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandeln.

5 Konformität

Die vorliegende Spezifikation ergänzt die DIN EN ISO 9001:2008 im Abschnitt „Produktion und Dienstleistungserbringung“ um die spezifischen didaktischen Anforderungen zur Leistungs- und Prozessbeschreibung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und geht dabei auf die Besonderheiten der Bildungsbranche ein.

Die Didaktik von Bildungsmaßnahmen lässt sich nur über die Beschreibung ihrer Prozesse darstellen. Aufgrund der Generalität des Qualitäts-Siegels ist es daher auch möglich, die Spezifikation in andere, prozessorientierte Qualitätsmanagement-Systeme (wie die AZWV Anforderungen) nahtlos zu integrieren.

6 Grundsätze und Richtlinien

6.1 Grundsätze

Das vorliegende Qualitäts-Siegel soll sich in bestehende Qualitätsmanagement-Systeme integrieren. Daher wird gefordert, dass alle Grundsätze und Anforderungen dieser Systeme, wie zum Beispiel der DIN EN ISO 9001:2008, die diese Systeme in Bezug auf eine Dienstleistungsrealisierung stellen, grundsätzlich beachtet, eingehalten und aufrechterhalten werden.

Zusätzlich verlangt diese Spezifikation, dass ethische, Arbeitsschutz relevante, didaktische und teilnehmerorientierte Grundsätze und folgende Richtlinien beachtet und angewendet werden, sofern sie nicht in den integrierten Qualitätsmanagement-Systemen bereits gefordert werden.

Diese Grundsätze sind in den Qualitätsmanagement-Systemen zu verankern und bei deren Überprüfung (Audit, Selbstbewertung usw.) nachzuweisen.

6.2 Richtlinien

- Die Strukturierung der Dienstleistungsrealisierung soll anhand der Informations-Verarbeitungs-Phasen erfolgen
- Die Qualitätsziele müssen mit der Einteilung der Ziele im Lehr-/ Lernprozess anhand des Inhalt-Lernziel-Schemas unter Verwendung der Kompetenz-Pyramide festgelegt werden
- Die Bildungsmaßnahmen müssen in geschlossenen und/oder offenen Curricula festgelegt werden
- Bei der Festlegung von offenen Curricula sollen operationalisierte Lernziele nach Mager [6] festgelegt werden
- Die Bildungsdienstleistung muss einem Evaluationsprozess unterzogen werden

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

7 Realisierung der Bildungsdienstleistung

Durch die Erweiterung des Prozessbildes der DIN EN ISO 9001:2008 im Be-reich der Produktrealisierung ergibt sich folgende Prozessgrafik:

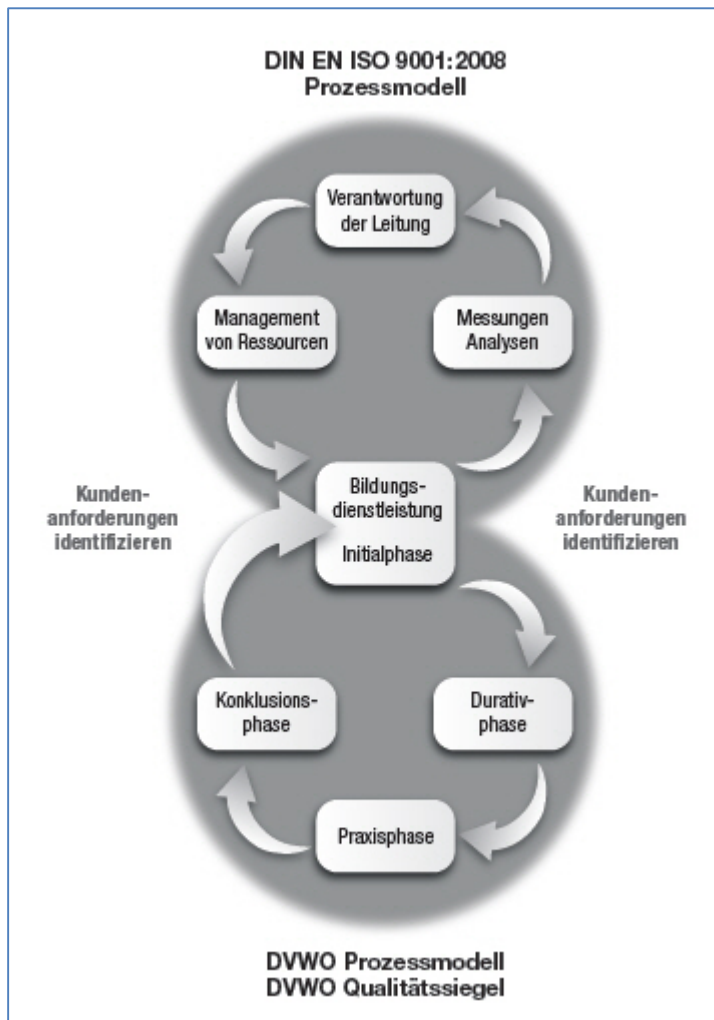


Abbildung 1 DVWO Qualitätsmodell (DVWO ProzessAcht ®)

Dabei ist zu beachten, dass sich das Qualitäts-Siegel für Bildungsmaßnahmen optimal an den Stellen integrieren lässt, an den der Qualitätsmanagementprozess ohnehin Schnittstellen ermöglicht.

Die ProzessAcht unterscheidet die weitgehend einheitlichen funktionellen Bereiche der Bildungsadministration (oberer Prozesskreis) von dem operationalen Bereich des Bildungsprozesses, der über den eigentlichen Charakter einer jeden Bildungseinrichtung entscheidet (unterer Prozesskreis).

Der untere Kreislauf (Prozessmodell Aus- und Weiterbildung stellt den Prozesskreislauf des DVWO Qualitäts-Siegels dar.

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

7.1 Informations-Verarbeitungs-Phasen (IVP)

Die schöpferischen Elemente des jeweiligen Curriculums (Einheit von Lehrinhalten, Lehrmethoden und Lernzielen) werden in den folgenden vier Informationsverarbeitungs-Phasen manifestiert und operational erfasst:

1. Initialphase
2. Durativphase
3. Praxisphase und
4. Konklusionsphase

Damit gehen immer Entscheidungen zur Zielbestimmung, Inhaltsstrukturierung, Methodenwahl und zum Medieneinsatz einher [3].

7.1.1 Initialphase

Dies ist der Beginn des Lernprozesses. Folgende Teilprozesse sind definiert:

- Organisation der Informationen
- Decodierung
- Entwicklung einer einheitlichen Wissensstruktur
- Aufmerksamkeitssteuerung
- Förderung der autonomen Motivation
- Instruktionale Unterstützung
- Einprägen von neuen Zusammenhängen und Regeln

7.1.2 Durativphase

Hier geht es erstens um die Festigung und das Einarbeiten der Trainingsinhalte und zweitens um das Verknüpfen der Neu-Informationen mit dem Vorwissen. Folgende Teilprozesse sind definiert:

- tiefere Auseinandersetzung und Verständnis der Sachverhalte
- aktive und intensive Auseinandersetzung
- tiefer gehender Verarbeitungsstil
- Entwicklung von Analogien
- Herstellung von mentalen Vorstellungsbildern

7.1.3 Praxisphase

Die Übertragung der Lerninhalte in die Praxis wird in folgenden Teilprozessen eingeübt und kontrolliert mit dem effektiven Umgang mit den Lerninhalten

- dem Einüben von Verarbeitungsstrategien
- der Entwicklung eigener mentaler Modelle
- der praktischen Interpretation der Sachinhalte

7.1.4 Konklusionsphase

Dies ist die Abschluss- und Abrundungsphase und umfasst die Unterstützungsstrategien zum Transfer der neu erworbenen Fähigkeiten mit folgenden Teilprozessen:

- Kontrolle des Wissenszuwachses
- Vorstellung des effektiven Einsatzes der neuen Sachverhalte

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

- Wissen über die eigene Arbeitsfähigkeit und den Wissensstand
- Kontrolle und Steuerung der neu erworbenen Wissensinhalte
- Prozesse zur Dienstleistungserbringung

Die anschließenden Reflexions- und Validierungsergebnisse weisen durchgehend auf die ersten Schritte (Analyse und Zielplanung) zurück und werden Bezug nehmend auf die jeweiligen Qualitätsziele bewertet. Damit wird auch im Rahmen der Planungsprozessstruktur die durchgängige Interdependenz des Entscheidungsgefüges deutlich. (s. zum Beispiel DIN EN ISO 9001:2008 Abschnitt 8 Messung, Analyse und Verbesserung). Die Reflexions- und Validierungsergebnisse sollen schriftlich dokumentiert werden.

Im Fall von Abweichungen finden die Ergebnisse dieser Bewertungen zum Beispiel Aufnahme in die Liste der Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen oder anderer geeigneter Qualitätsaufzeichnungen.

Qualitätskriterien

Die Grundaussage des operationalen Bereiches (unterer Prozesskreis) der ProzessAcht besteht darin, dass die Qualitätskriterien im Mittelpunkt des Curriculumprozesses stehen und jedwede Qualifizierungstätigkeit auf dieser Grundlage zu erfolgen hat.

Diese Qualitätskriterien bilden damit Basis und Fundament im Rahmen der kundenorientierten Planung und Vorbereitung sowie der anwendungsorientierten Ziel- und Funktionsbestimmung des Curriculumprozesses. Jeder Prozessschritt der Informations-Verarbeitungs-Phasen erfolgt somit in ständiger Anbindung an diese Qualitätskriterien.

7.2 Kompetenz-Pyramide

Die Wirksamkeit von unterrichtlichen Prozessen (Curriculumprozess) ist nur zu beurteilen, wenn jeweils Erreichtes von einer Ausgangslage aus an vorgegebenen Zielen gemessen werden kann. Die Antworten auf diese Sinnfrage des Bildungsproduktes und auf die Qualitätssicherung im Curriculumprozess zeigt die ProzessAcht durch das Formulieren von Qualifikationskriterien anhand einer Kompetenz-Pyramide. Da nicht alle Inhalte in einem Lernprozess überwiegend vom gleichen Schwierigkeitsgrad bestimmt sind, ist es wichtig, sie in verschiedene Leistungsniveaus (Taxonomie-Stufen) zu gliedern. Die Erfassung der Lernziele kann so etwa Hilfe leisten bei der Auffindung und Formulierung von Prüfungsaufgaben oder Unterrichtserfolgskontrollen bzw. beim möglichst präzisen Bestimmen der Qualität eines Lernerfolgs.

Die Qualitätskriterien im Curriculumprozess werden anhand von taxonomischen Einstufungen mit dem universell einsetzbaren Verbundsystem der Kompetenz-Pyramide formuliert. Die Pyramide hat vier Dimensionen. Die taxonomische Einstufung der psychomotorischen, affektiven, kognitiven Dimension ist obligatorisch, fakultativ kann bei Bedarf eine weitere Dimension für individuelle, bildungs- oder themenspezifische Qualitätsmerkmale entwickelt und angewendet werden.

Ausgehend von den Bloomschen Taxonomie-Erkenntnissen [2] hat die Kompetenz-Pyramide insgesamt sieben Zielebenen. Diese laufen jeweils rundum und schließen alle drei (vier) Dimensionen der fachlich-inhaltlichen und fachlich-prozessualen Qualifikationsformulierung mit ein. Alle Dimensionen münden in die letzte Stufe der schöpferischen Neugestaltung (s. Abb.2).

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

Es ist für jede Dimension eine Stufung zu definieren. In den Audits wird die Schlüssigkeit der formulierten Begriffe überprüft. Auf bestehende bereits auditierte Einstufungen [2, 3] kann zurückgegriffen werden.

Für die kognitive, affektive, psychomotorischen und - falls erwünscht - für die eigene Dimension, muss jeweils eine schlüssige Formulierung für die Stufung gefunden werden, die gewährleistet, dass

- die Begriffe Stufe für Stufe rundlaufend zusammenpassen (Symmetrie)
- das Fortschreiten der Kompetenzentwicklung aufzeigen (Transitivität)
- jede höhere Niveau-Stufe auch die Inhalte der unteren Stufen beinhaltet (Reflexivität)

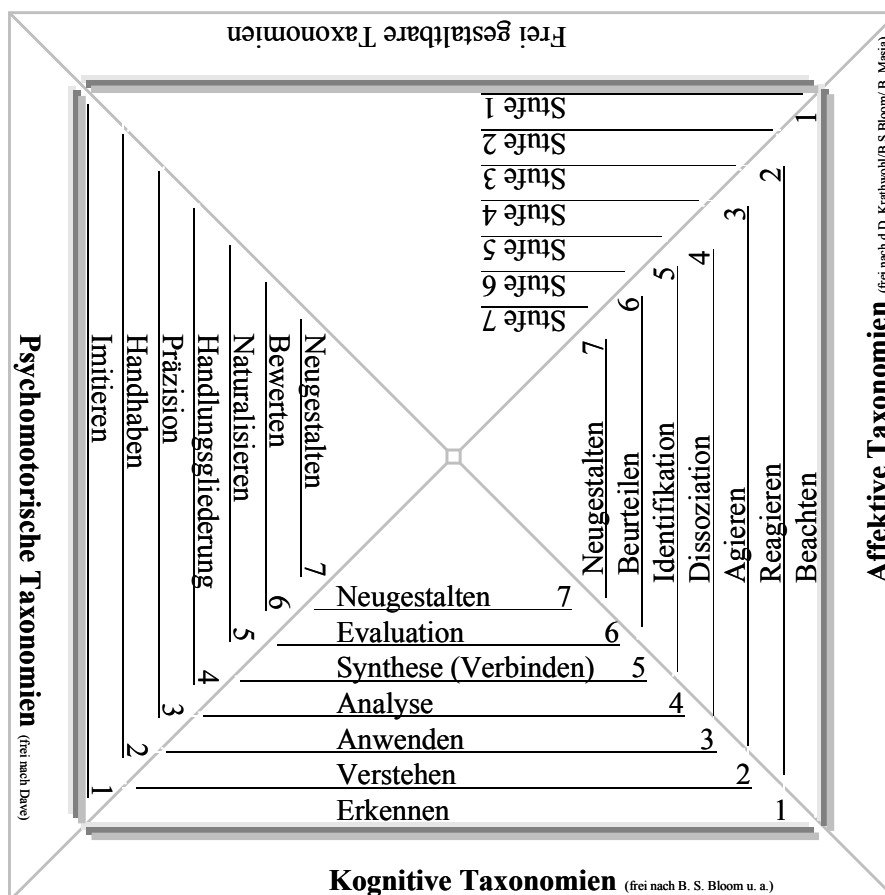


Abbildung 2 Kompetenz-Pyramide [3]

Die Kompetenz-Pyramide ermöglicht eine Einstufung der Lehr- und Lernziele, woraus Rahmenbedingungen sowie verfügbare Ressourcen und auch die Suche nach geeigneten Bildungsdienstleistern abgeleitet werden können. Weiterhin kann die Kompetenz-Pyramide als Kommunikationsmittel von der Bildungseinrichtung und vom Kunden eingesetzt werden, um Qualitätsverständnisse und die Marktrelevanz zu kommunizieren und Qualitätsziele zu identifizieren [3].

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

7.3 Inhalt-Lernziel Schema

Die Kompetenz-Pyramide klassifiziert verschiedene Taxonomiestufen (nach Bloom u.a.) oder Zielebenen der Fähigkeitsentwicklung, wie sie durch Informationsverarbeitung (Lernen) im Menschen vor sich gehen. Die Identifikation von Lernzielen sowie die Qualifikationsbeschreibungen genau definierter Lernerfahrungen und die Qualifikation der Bildungsdienstleister können so hierarchisch abgestuft erfasst und messbar gemacht werden.

Diese taxonomische Nachvollziehbarkeit der Curriculumqualität, die den Aus- und Weiterbildungsprozess kunden- und anwenderorientierten spezifischen Qualitätskriterien unterwirft, ermöglicht eine

- erfassbare Qualifikation der Bildungsdienstleister
- messbare Qualitätskriterien der Bewertung von Ausmaß und Qualität des Lernerfolges
- Festlegung des Grades des Lernens und der erfolgreichen Anwendung, d. h. mit den erlernten Kompetenzen und Qualifikationen erfolgreich agieren können (Transfer).

Das Inhalt-Lernziel-Schema gliedert sich entsprechend in vier Bereiche.

Inhalte = WAS	Lehren = WER	Lernen = WIE	Ausführen = WOÜR
Festlegung der geplanten Inhalte	Festlegung der Qualifikation (Reife) des Bildungsdienstleisters	Festlegung der Lernziele, Einstufung anhand der Kompetenz-Pyramide	Festlegung der Transferziele, Einstufung anhand der Kompetenz-Pyramide

Tabelle 1 Inhalt-Lernziel-Schema

Die Einstufung der Lernziele in das Inhalt-Lernziel-Schema erfolgt anhand der Kompetenz-Pyramide. Die Qualifikation der Bildungsdienstleister zusammen mit den zielgruppengerechten Lern- und Lehrzielen werden so zu nachprüfaren Kriterien der Qualitätssicherung im Lernprozess, die mit der Erbringung von Funktionsnachweisen enden (Bewertung, Validierung und Verifizierung der Entwicklungsergebnisse) [2].

7.3.1 Festlegung auf geschlossene und / oder offene Curricula

Die Informations-Verarbeitungs-Phasen und die formulierten Qualitätskriterien anhand des Inhalt-Lernziel-Schemas, werden – je nach der jeweiligen Zielsetzung des Lehr- / Lernprozesses – in einem offenen und / oder geschlossenen Curriculum umgesetzt [5]. Die Bildungsentwickler entscheiden, was die einzelnen Phasen charakterisiert und ob offene und / oder geschlossene Curricula genutzt werden.

Die Gliederung nach dem geschlossenen Curriculum ist sinnvoll bei einer überwiegend fachorientierten Ausrichtung. Dagegen ist auch ein offenes Curriculum sinnvoll, wenn überwiegend Verhaltensänderungen eingeleitet werden sollen.

Unabhängig davon, ob geschlossenes oder offenes Curriculum: Die Qualifikation der Bildungsdienstleister, die beabsichtigten Lehrziele und der Grad des anschließenden Einsatzes müssen anhand der Kompetenz-Pyramide mit dem Inhalt-Lernziel-Schemata abgestimmt bzw. definiert werden.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

7.4 Operationalisierte Lernziele (nach Mager) bei einem offenen Curriculum

Das Inhalt-Lernziel-Schema gibt bei einem offenen Curriculum die groben Richtziele vor. In der jeweiligen IVP werden mit den Teilnehmern die Lernziele nochmals individuell formuliert (operationalisiert). Diese nach Mager [6] operationalisierten Lernziele sind zusammen mit den Teilnehmern zu formulieren, so dass dem Teilnehmer das als ausreichend geltende Verhalten immer bewusst ist.

Das operationalisierte Lernziel legt das angestrebte Endverhalten präzise in vier Elementen dar:

1. ein beobachtbares Endverhalten
2. die Bezeichnung des Gegenstandes, an dem das Verhalten gezeigt wird,
3. die Bedingungen, unter denen das Verhalten geschehen soll,
4. ein Beurteilungsmaßstab.

Mit dem durchgängig rückwirkenden Abgleichen der Qualitätskriterien – zusammen mit den operationalisierten Lernzielen (nach Mager) für die individuellen Ziele der Lernenden – ist eine konsequente Entwicklungsvalidierung und Entwicklungsverifizierung möglich.

8 Evaluation der Bildungsdienstleistung

Die Anforderungen des Abschnittes der Qualitätsmanagement-Systeme (zum Beispiel DIN EN ISO 9001:2008, Abschnitt 8) – der sich auf Messungen, Analyse und Verbesserungen bezieht – müssen eingehalten werden. Zusätzlich fordert diese Spezifikation auch die Evaluation des Curriculumprozesses.

8.1 Formen der Evaluation

Bei einer Evaluation werden die einzelnen Aspekte eines Aus- oder Weiterbildungsprogramms (Ziele, Maßnahmen, Effekte und Programmumwelt) zueinander in Beziehung gesetzt: Dabei gibt es je nach Bedarf bestimmte Formen und Zeitperspektiven der Evaluation. Die Einteilung der Evaluationsformen im Sinne von Scriven – formative, summative und ascriptive Evaluation [7] – ermöglicht einen methodischen und konzeptionellen Ansatz in der Evaluation des Curriculumprozesses. Die gewünschten Erkenntnisse bestimmt die Evaluationsform.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

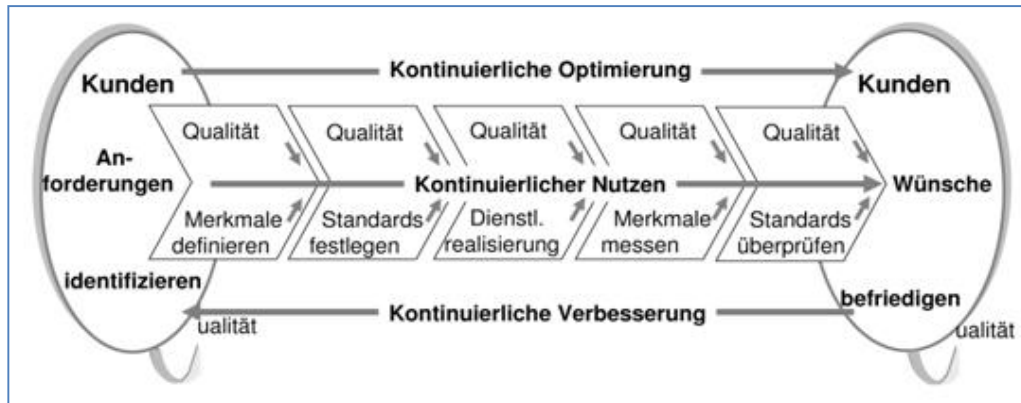


Abbildung 3 Evaluationsmaßnahmen [2]

Die formative Evaluation verläuft parallel und zeitgleich mit dem Curriculumprozess, mit dem Erkenntniswunsch, diese aufgrund der erhobenen Daten ständig zu optimieren. Mit der formativen Evaluation lässt sich das Potenzial eines offenen Curriculums evaluieren (kontinuierliche Optimierung).

Die summative Evaluation am Ende des Curriculumprozesses durchleuchtet nachträglich den Prozess. Sie wird eingesetzt für die Verbesserungen im nächsten Curriculumprozess (kontinuierliche Verbesserung).

Die ascriptive Evaluation ist selbst ein mitlaufender Teil des Curriculumprozesses und evaluiert direkt den Nutzen, der aus der Maßnahme entsteht (kontinuierlicher Nutzen).

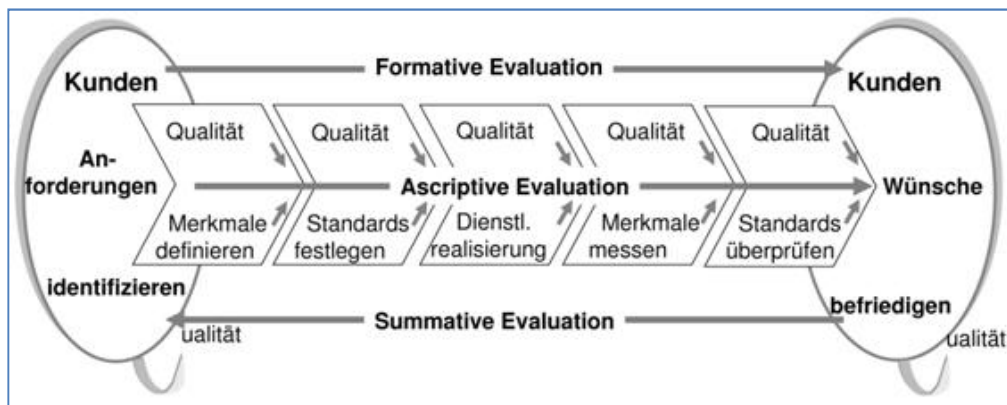


Abbildung 4 Evaluationsformen [2]

8.2 Durchführung der Evaluation

Die Qualität der Evaluation bestimmt im großen Maße auch die Qualität des Curriculumprozesses. Es bedarf eines Vorgehens, das die spezifischen Handlungs- und Beobachtungszusammenhänge benennt und dass eine systematisierte und komplexitätsreduzierte Beschreibung der Wirklichkeit erlaubt.

Die Evaluation muss nach den Kriterien Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Fairness und Genauigkeit durchgeführt werden. DeGEval [8]

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

In der Evaluation soll es keine Polarisierung zwischen der strukturellen Steuerung und der didaktischen Ausrichtung geben. Die Überprüfung der Anforderungen der Qualitätsmanagement-Systeme (z. B. DIN EN ISO 9001:2008 im Auditverfahren) und die Evaluation der Curriculumprozesse sollen Hand in Hand einen entwicklungsorientierten kontinuierlichen Verbesserungsprozess widerspiegeln [12].

Die Evaluation erfolgt in Form einer Zusammenstellung der aufgenommen Informationen in Berichten zu den einzelnen zu bewertenden Sachverhalten anhand des EvaluationsQualitäts-Siegels. Jede der Evaluationsphasen (-speichen) schließt mit einer kritisch-konstruktiven Betrachtung sowie einzuleitenden Maßnahmen ab. Mit der Verknüpfung von Audits und den Evaluationsmaßnahmen werden entscheidende Bezüge zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess hergestellt.



Abbildung 5 Evaluations-Qualitäts-Siegel [2]

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013

9 Literatur

- [1] Roth, L. Hrsg.: Handlexikon zur Erziehungswissenschaft, Rowohlt, Reinbek 1980
- [2] Scholz, Helga: Qualität für Bildungsdienstleistungen, Berlin, Wien, Zürich 2008 – Beuth Verlag
- [3] Scholz, Helga: Realisierung des Bildungsprozesses, in: Richter, R. (Hrsg.): DVWO Qualitätsmodell, S. 47-80, 2. Auflage, Offenbach, 2007 – GABAL
- [4] Möller, C.: Technik der Lehrplanung, Beltz Verlag, Weinheim und Basel, 1976
- [5] Zimmermann, W. u. a.: Von der Curriculumtheorie zur Unterrichtsplanung, S.240-242, Paderborn, 1977 – UTP Schöningh
- [6] Mager, R. F.: Lernziele und Unterricht, 3. Aufl., Weinheim und Basel 1965 – Beltz Verlag
- [7] Scriven, Michael, www.wmich.edu/evalctr – Stand September 2007
- [8] www.degeval.de – Stand Juli 2007
- [9] Reichert, Anke: Trainerkompetenzen in der Wissensgesellschaft, S. 41ff. 2007, Frankfurt/M. – Verlag Peter Lang
- [10] BMBF: Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf, 2008, BMBF. www.bmbf.de/de/7023.php (April 2008).
- [11] Clement, Ute: Zertifikate und Standards für die berufliche Bildung in: Clement, Le Mouillour, Walter (Hrsg.): Standardisierung und Zertifizierung beruflicher Qualifikation in Europa, BiBB, 2006, Bertelsmann Verlag, Bielefeld.
- [12] Scholz, Helga, Evaluation von Bildungsdienstleistungen, Poster: Jahrestagung DeGEval - Zukunft der Evaluation vom 10. bis zum 12.10.2007 (www.degeval.de)

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
RL_1_QS-Richtlinien_41	Scholz	FKQ	09.03.2013