

Gute und
qualitätsvolle Beratung
zu Bildung und Beruf

**Der Qualitäts-
rahmen Berliner
Modell QBM**

Gut informiert und gut beraten in Berlin!

Beratung zu Bildung und Beruf bietet Orientierung und unterstützt Individuen dabei, Bildungs- und Berufsaktivitäten eigenständig zu planen und umzusetzen. Voraussetzung dafür sind geeignete Informationen über berufliche Anforderungen, Chancen und Möglichkeiten der Qualifizierung sowie eine fundierte und kompetente Einschätzung zu Bildungs- und Berufsentscheidungen.

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin ist vertraulich, freiwillig, unabhängig, kostenfrei und für jede und jeden gut erreichbar. Ziel des Landes Berlin ist eine vertrauliche, lernbezogene und ergebnisorientierte Beratung zu Aus- und Weiterbildungen, zu beruflicher Entwicklung und zum Erhalt bzw. zum Ausbau der Beschäftigungsfähigkeit zu bieten. Die Beratung soll Menschen ermöglichen, sich über ihre beruflichen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden. Sie unterstützt dabei, das Bildungs- und Beschäftigungssystem zu verstehen und diese Kenntnisse für die eigene Situation nutzbar zu machen.

Der Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM) beinhaltet das Verfahren der internen und externen Qualitätssicherung für und in den beteiligten Beratungseinrichtungen als Referenzgröße für „gute und qualitätsvolle Beratung“ in Berlin.

Qualität der Beratung.

Gut und professionell beraten zu werden, ist der selbstverständliche Wunsch von Personen, die eine Beratung nutzen. Was allerdings als professionell gilt, hängt entsprechend stark von den jeweiligen Erwartungen und den Beratungsanliegen ab. Für die einen ist es wichtig, viele Informationen über Aufstiegsmöglichkeiten zu erhalten. Für die anderen geht es eher darum, herauszufiltern, welche Berufs- und Bildungswege überhaupt realisierbar sind. Wieder andere benötigen Unterstützung bei einer neuen beruflichen Orientierung. Beraterinnen und Berater stehen also einer Vielzahl unterschiedlichster Ansprüche gegenüber.

Das Beratungsverfahren, eingesetzte Methoden und die Auswahl von Informationen orientieren sich an den Bedarfen, den Interessen (subjektives und objektives Anliegen) und den individuellen Möglichkeiten der beratenen Personen. Nachhaltige Beratung zu Bildung und Beruf bezieht sich nicht ausschließlich auf die Bewältigung eines aktuellen Bildungs- oder Beschäftigungsproblems, sondern zielt auch auf eine Entwicklung dieser Fähigkeit im Sinne eines lebensbegleitenden Lernens ab.

Ziel und Schwerpunkt der Qualitätsarbeit in den Beratungseinrichtungen ist daher, die Rahmenbedingungen für eine ansprechende und passende Beratung so zu gestalten und zu sichern, dass für jede Beratungskundin und jeden -kunden mit ihren unterschiedlichen Ansprüchen eine qualitätsvolle Beratung ermöglicht wird.

Qualitätsvoll beraten!



Beratungsvorgehen und -ablauf sowie der Einsatz von Beratungsmethoden und Instrumenten in der Beratung sind darauf ausgerichtet, die Selbstaktivität sowie die Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Beratenen durch professionelles und systematisches Beratungshandeln zu fördern.

Wichtig dabei sind die Unabhängigkeit der Beratung gegenüber Interessen Dritter und die Freiwilligkeit der Beratenen, Angebote zu nutzen und umzusetzen.

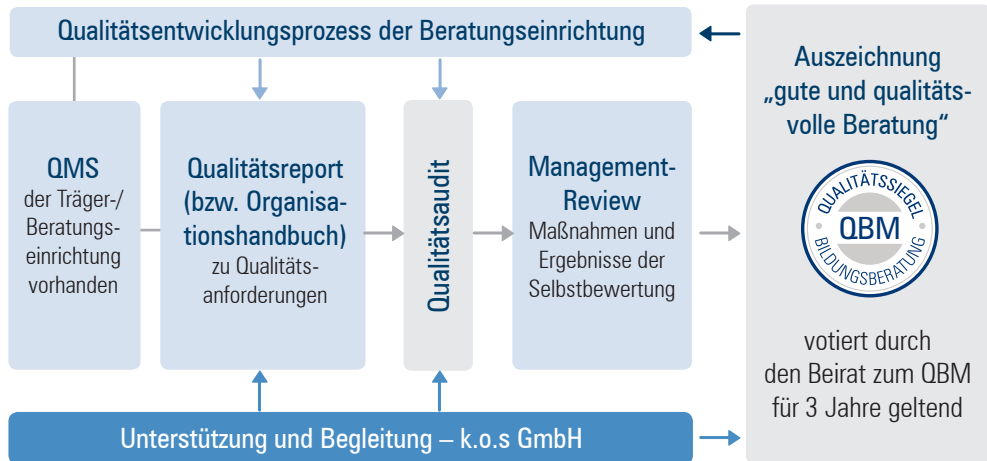
Das Berliner Modell.

Der Qualitätsrahmen im und zum Berliner Modell (QBM) umfasst ein Verständnis von „guter und qualitätsvoller Beratung“, die in den Beratungseinrichtungen eingeführt, realisiert und gesichert werden soll. Ziel ist, eine einheitliche Qualitätssicherung und -entwicklung in Bezug auf die Angebote und Leistungen der Beratung zu Bildung und Beruf zu gewährleisten. Bestandteile dafür sind:

- prozessorientierte Qualitätsanforderungen zur Beratung unter Berücksichtigung von Qualitätsmanagementgrundsätzen und -prinzipien (vgl. Qualitätskonzept für Beratung)
- fachliche und inhaltliche Anforderungen, Standards und Merkmale an die Dienstleistung im Land Berlin „Berliner Modell“ (vgl. Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2017))
- Auszeichnung mit dem „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ als Nachweis über die Erfüllung und Erreichung der prozessorientierten Qualitätsanforderungen und inhaltlichen Standards

Grundsätzlich wird das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität der Beratungseinrichtung vorausgesetzt. Die Beratungseinrichtung (bzw. Trägerschaft) weist damit nach, dass sie ein funktionierendes und wirksames QM-System eingeführt hat bzw. vorhält (z. B. nach ISO 9001, ISO 29990, EFQM, LQW, AZAV).

Qualität nachweisen und sichern!



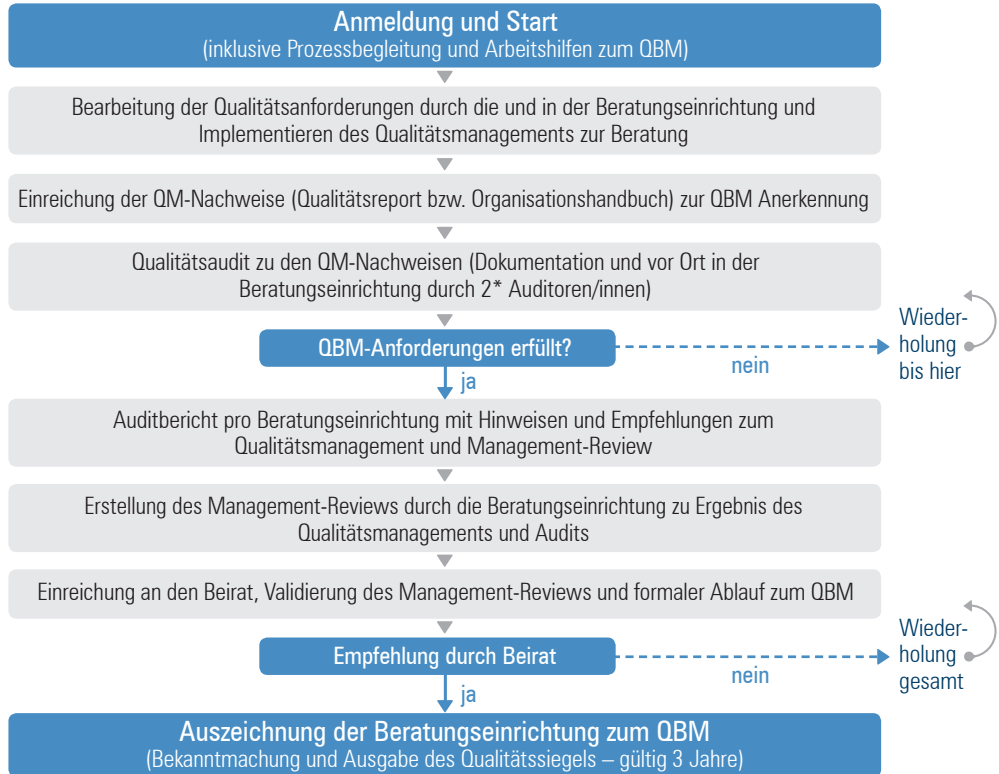
Mit der erfolgreichen Einführung des Qualitätsrahmens Berliner Modell und der Anerkennung nach dem „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ weist die Beratungseinrichtung ein funktionierendes und wirksames Qualitätsmanagement zur Beratung für Bildung und Beruf in Berlin nach.

QBM Bausteine.

Im Rahmen der Anerkennung nach dem QBM Verfahren und der Vergabe des „Qualitätssiegels Bildungsberatung QBM“ sind folgende Nachweise zu erbringen und Etappen zu vollziehen:

- Ein Qualitätsreport, in dem Verfahren, Verantwortlichkeiten und Regelungen der Beratungseinrichtung in Bezug auf die Qualitätsanforderungen und die Inhalte des Berliner Modells dokumentiert sind und aktualisiert werden.
- Ein Qualitätsaudit als Bewertung, ob die Qualitätsanforderungen zum QBM erfüllt sind. Es schließt mit einer Empfehlung: a) zur Abgabe des Management-Reviews oder b) zu einer Wiederholung des Audits (wenn Anforderungen nicht erfüllt wurden). Der Auditbericht enthält Anmerkungen und Hinweise für Verbesserungen. Mit der Erfüllung der Qualitätsanforderungen wird die Beratungseinrichtung zur Einreichung eines „Management-Reviews“ an den Beirat aufgefordert.
- Ein Management-Review als Selbstbewertung der Beratungseinrichtung zu den Ergebnissen aus dem Qualitätsaudit, den erzielten Beratungsergebnissen und den Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung.
- Der Management-Review dient dem Beirat als Grundlage für die Validierung zum QBM und für die Entscheidung zur Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“.

Ablauf der Anerkennung nach QBM-Verfahren.



Begleitung der Qualitätsarbeit.

Die k.o.s GmbH berät und unterstützt Berliner Beratungseinrichtungen durch Einzelberatungen und Vor-Ort-Workshops bei der Konzipierung und Umsetzung ihrer Qualitätsstandards und -maßnahmen sowie bei der Erarbeitung und Kommentierung der Qualitätsrepor-te.

Instrumente der kontinuierlichen Qualitätssicherung und -entwicklung sind:

- Leitfaden und Arbeitshilfen zum QBM und dem „Qualitätskonzept für Beratung“: darin sind die einzelnen Qualitätsanforderungen ausführlich beschrieben und in ihrer Wechselbeziehung erläutert. Der Leitfaden unterstützt die Erarbeitung und gibt praktische Hinweise zur Erstellung und Pflege des Qualitätsreports bzw. Organisationshandbuchs.
- Qualitätszirkel: in und mit den Beratungseinrichtungen. Gemeinsamer Austausch und Reflexion mit dem Ziel, die Qualitätssicherung und -entwicklung in den Einrichtungen zu begleiten und als selbstverantwortliche QM Praxis zu verstetigen.
- B-TAG: Jährliche Weiterbildungsveranstaltung für alle Beraterinnen und Berater der Berliner Bildungsberatungsstrukturen mit dem Ziel einer berufsbegleitenden Kompetenzentwicklung durch fachlichen Austausch, Wissenszuwachs und Reflexion der eigenen beruflichen Praxis.

Qualität gestalten!



i Das QBM-Verfahren nutzt das „Qualitätskonzept für Beratung“ der k.o.s GmbH

Mit Anwendung des Qualitätskonzepts für Beratung soll das Beratungsangebot und die -leistung legitimiert und die Qualitätspolitik und -ziele festgelegt, die Prozesse operationalisiert, die benötigte Informations- und Wissensbasis bereitgestellt, die Professionalität des Beratungspersonals beschrieben und gefördert und die Wirksamkeit der Beratungsleistung evaluiert, bewertet und reflektiert werden.

IOSM – informiert, orientiert, strukturiert und motiviert.

Mittels der Qualitätsarbeit ist eine optimale und zielgerichtete Beratungsleistung definiert, die die Beratenen in ihrem Lern- und Entwicklungsprozess unterstützt bzw. diesen erst ermöglichen soll. Grundlegendes Ziel des Qualitätskonzepts für Beratung ist, die Interessen und Anliegen von Beratern zu erkennen, einzubeziehen und diesen gerecht zu werden.

Im Ergebnis sollen die Beratungskundinnen und -kunden *informierter, orientierter, strukturierter und motivierter* in Bezug auf eine angemessene Entscheidung und Umsetzung ihres eigenen Bildungs- und Berufsweges aus der Beratung gehen.

Das IOSM-Modell (Bestandteil des „Qualitätskonzept für Beratung“) operationalisiert relevante Qualitätsziele als Wirkungsgrößen. Die entsprechenden IOSM-Kriterien dienen im Rahmen der Evaluation in Berlin für Erhebungen von Zufriedenheit beratener Personen und für Erhebungen von (Lern- und Beratungs-) Effekten nach der Beratung.

Wirkung entfalten!

Die Beraterinnen und Berater bieten Fachkenntnisse, geben passende Informationen zu Bedingungen und Möglichkeiten und unterstützen bei der Orientierung und Planung von bildungsbezogenen oder beruflichen Aktivitäten, mit dem Ziel, dass die beratene Person nach der Beratung zu Bildung und Beruf ...

INFORMIERTER

... sind in Bezug auf Optionen, Aktivitäten und Anwendungsmöglichkeiten

STRUKTURIERTER

... sind in Bezug auf Vorgehen, Planung und Erreichen der eigenen Ziele

ORIENTIERTER

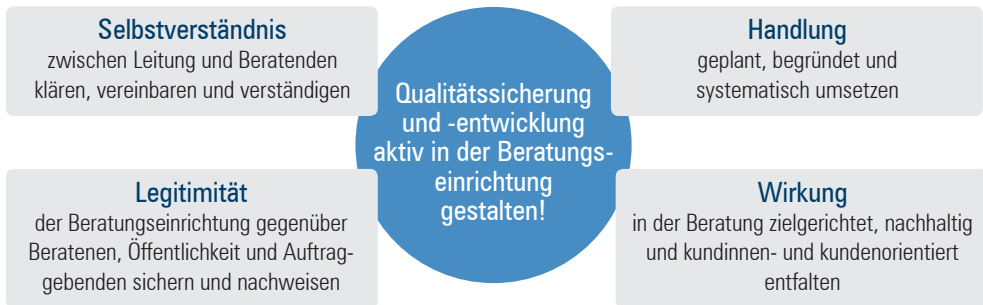
... sind bezüglich eigener Potenziale und realistischer Ziele

MOTIVIERTER

... sind bezüglich der eigenen Ziele im Verständnis von Eigensinn und Selbsthandeln

Eine Qualitätskultur aufbauen!

Eine Praxis der Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungs- oder Weiterbildungsberatung sollte in erster Linie aus Überzeugung, produktiv und entlang der Inhalte, Bedingungen und Aufgaben der Beratungseinrichtung erfolgen.



Entscheidend ist die eigene Umsetzung und Anwendung des Qualitätsmanagements in der Beratungseinrichtung, partizipativ mit den Beraterinnen und Beratern, als Ausdruck eigener Verpflichtung für eine Qualität der Beratung, nicht zuletzt im Sinne der und für die Beratungskundinnen und -kunden.

Kontakt

k.o.s GmbH

Am Sudhaus 2

12053 Berlin

Telefon: +49 30 288 7565 10

E-Mail: info@kos-qualitaet.de

www.kos-qualitaet.de

www.kos-qualitaet.de/beratung_berlin.html

Stand: Januar 2018, 2. Auflage



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

Das Projekt „Kordinierungsstelle Qualität“ wird durch die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales mit Landesmitteln gefördert.



Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales

be  **Berlin**

