

Qualität in der Berufsberatung - Umsetzung in ausgewählten EU-Ländern -

**Tagung
„Qualität in Berufsorientierung
und Weiterbildung“**

**06. Juni 2006
Wien**



Wien, 06.06.2006



Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt



1

Exemplarische Anwendungsfelder

- *Qualitätsmanagement der Berufsberatung in Europa*
- *Qualitätsmanagement in der Organisation der Berufsberatung*
- *Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*
- *Qualitätssicherung im Informationsmanagement*
- *Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung*
- *Qualitätsmanagement in der Individualberatung*
- *Professionalisierung in der Berufsberatung*

Qualitätsmanagement der Berufsberatung in Europa (CEDEFOP 2005)

- **Einbeziehung der Bürger bzw. Nutzer**

- ✓ Information der Nutzer über ihre Rechte und Berücksichtigung der Arbeit der nationalen und europäischen Verbraucherverbände
- ✓ Regelmäßige Nutzerbefragungen über Zufriedenheit und Erfahrungen mit den Beratungsdienstleistungen
- ✓ Systematische Berücksichtigung solcher Befragungsergebnisse
- ✓ Einbeziehung der Nutzer in Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung der Produkte und Dienstleistungen

- **Qualitätssicherung der Kompetenz der Beratungsfachkräfte**

- ✓ Festlegung der zur Ausübung erforderlichen Kompetenzen und Prüfung, ob diese bei den Fachkräften vorhanden sind
- ✓ Bewertung der Ergebnisse der Arbeit der Berater/Beraterinnen
- ✓ Festschreibung ständiger Fortbildung und Verbesserung der Beratungsqualität
- ✓ Einbeziehung der Berufsverbände in die Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsstandards

- **Sicherung der Dienstleistungsqualität**

- ✓ Information der Nutzer über ihre Rechte und Berücksichtigung der Arbeit der nationalen und europäischen Verbraucherverbände
- ✓ Regelmäßige Nutzerbefragungen über Zufriedenheit und Erfahrungen mit den Beratungsdienstleistungen
- ✓ Systematische Berücksichtigung solcher Befragungsergebnisse
- ✓ Einbeziehung der Nutzer in Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung der Produkte und Dienstleistungen

- **Kohärenz der Qualitätssicherung**

- ✓ Aufbau von Verbindungen, die effizientes Zusammenwirken innerhalb und zwischen Ministerien fördern
- ✓ Vermeidung von Konkurrenz und Konflikten zwischen den unterschiedlichen Methoden
- ✓ Kontrolle der Beziehungen zwischen den Beratungseinrichtungen

- **Leitlinien für die Bildungs- und Berufsberatung öffentlicher und privater Anbieter durch Qualitätssicherungssysteme**

Qualitätsmanagement in der Organisation der Berufsberatung

*„Fachkonzept
Berufsberatung/Hochschularbeit“ der
Bundesagentur für Arbeit 2003*

Qualitätsdimensionen

- **Strukturqualität**

- ✓ Zertifizierung der Berater
- ✓ Zertifizierung der Organisation
- ✓ Quantitative Relation; Klient-Berater
- ✓ Adressengerechte Erreichbarkeit
- ✓ ICT-Unterstützung

- **Prozessqualität**

- ✓ Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit der Beratung
- ✓ Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit beratungsunterstützenden Informationsangeboten
- ✓ Zufriedenheit der Kooperationspartner
- ✓ Wartezeit der Klienten

Qualitätsdimensionen

• Ergebnisqualität

- ✓ Beitrag zum Ausgleich am Arbeitsmarkt anhand „Einschaltungsgrad“ und „Ausschöpfungsgrad“
- ✓ Einmündungsquoten der Klienten in Ausbildungs- und Arbeitsstellen
- ✓ Zufriedenheit der Klienten mit dem Zuwachs an Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz
- ✓ Realisierungshilfen: Ergebnisdokumentation
- ✓ Beratungsvereinbarungen

• Wirkungsqualität

- ✓ Senkung der Arbeitslosenquote nach Berufsausbildung oder Studium
- ✓ Senkung der Abbruchquoten (drop out) im Bildungssystem
- ✓ Senkung der Langzeitarbeitslosigkeit

Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

*(Schweizerische Konferenz der Leiterinnen
und Leiter der Berufs- und
Studienberatung in Kooperation mit der
Universität Lausanne (KBSB/UNIL) 2004*

Standards

A. Leistungsangebot

B. Mitarbeitende

C. Information und Dokumentation

D. Beratung

E. Netzwerk-Management und Partnerschaft

F. Forschung und Entwicklung

G. Promotion und Marketing

H. Logistik/Rahmenbedingungen

I. Aktenführung

J. Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

*Evaluationsarten kombiniert mit
Marketingbereichen (Umsetzung des
Konzepts am Beispiel EURES in
Deutschland und Österreich)*

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
<p>Kommunikationspolitik (Bekanntmachung und Anregung zur Inanspruchnahme von EURES)</p>	<p>Woher Kenntnis von EURES (Kundenperspektive) Stand im Entscheidungsprozess (Kundenperspektive) Bekanntheit von EURES (Systemperspektive)</p>	<p>Präsenz von EURES in der Arbeitsagentur (Systemperspektive)</p>		

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Produktgestaltung (Qualitätsmerkmale, Brauchbarkeit von Inhalt und Form von EURES)	Anliegen (Kundenperspektive) Bei Europa-bezogenen Fragen wieder EURES (Kundenperspektive)	Beraterverhalten in Bezug auf Anliegen (Kundenperspektive)	Qualität der EURES-Medien (Systemperspektive) Beratung erbrachte neue Einsichten (Kundenperspektive)	Hilfe für weiteres Vorgehen (Kundenperspektive) Brauchbarkeit der Medien (Kundenperspektive)

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Distributionspolitik (Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von EURES)	Erreichbarkeit von EURES (Systemperspektive)	Angemessenheit der Bearbeitungszeit (Kundenperspektive)		
Gegenleistungspolitik (Kosten und Wert von EURES)				

Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung

*Arbeitsmarktpolitische Ziele -
Handlungsfelder und Beiträge der
Berufsberatung*

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
Senkung der Langzeit- Arbeitslosigkeit	<p>Übertritt in Lang- zeitarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Mehr Langzeit- arbeitslose in Arbeit bringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Verstärkung lebenslanger (Berufs-) Laufbahnberatung durch die Arbeitsagenturen (AA) -Verknüpfung individueller Laufbahnberatung der Berufsberatung (BB) mit Personal-Entwicklung in Betrieben (besonders Kleine und mittlere Unternehmen - KMU) -Vernetzung von BB, Weiterbildungsträgern, Kammern, Betrieben, Personalleasing, Personalberatern und AA-Bezirk -Intensivierung der Informationsaktivität über Dienstleistungen der AA für Arbeitgeber -Weiterentwicklung der Berufsinformationszentren (BIZ) für Erwachsene -Intensivierung der Kooperation mit der Wirtschaftsförderung, Kommune, Kirchen etc. bei Maßnahmen zur Bekämpfung der Langzeitarbeitslosigkeit -Prüfung von Beratungsdienstleistungen in anderen Ländern, z.B. Bilanz-Zentren in F, Job Clubs, Modelle zur Eingliederung in NL

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
<p style="text-align: center;">Senkung der Jugendarbeits- losigkeit</p>	<p>Jugendarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Noch nicht vermittelte Bewerber in einem Ausbildungsplatz unterbringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit arbeitsloser Frauen unter 25 Jahren</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Vernetzung der Dienste der Bundesagentur für Arbeit (BA) mit den Trägern der Jugendhilfe -Intensivierung der Kooperation mit den Berufsbildenden Schulen -Verstärkung der Nachfrageorientierung der Berufsorientierung (BO) in Hauptschulen -Qualifizierung der nachgehenden Beratung und Information besonders während der Berufsausbildung -Ausbau und Optimierung des Medienangebotes für Zielgruppen -Ausschöpfung von speziellen Förderungsprogrammen (National, EU) -Spezielle Arbeitsmarktberatung für Ausbildungsbetriebe (besonders KMU) -Klein-Regionalisierung von Arbeitsmarkt-Analysen und -prognosen -Hilfen der Berufsberatung für besondere Personengruppen (junge Ausländer, junge Aussiedler, Behinderte) -Beraterische Betreuung von <p>Vermittlungssystemen</p>

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
<p>Marktgerechte und schnelle Reaktion auf Stellenangebote</p>	<p>Stellenbesetzungen beschleunigen</p> <p>Ausschöpfungsgrad erhöhen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit von Frauen</p>	<p>Qualifizierung der Stellen-Aufnahme (schriftlich, telefonisch, mündlich) durch die Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> -Berufskundliche Analyse der Stellenanzeigen und Feststellung von Substitutionspotentialen -Beratung in Bezug auf Leistungen der AA, besonders im Bereich finanzielle Förderung -Verknüpfung von individueller Laufbahnberatung in den AA und betrieblicher Personalentwicklung -Beraterisches Angebot für das Personal-Management in Betrieben (vor allem KMU): Personalbeschaffung, Personal-Entwicklung, Förderung, Personalerhaltung, Out-Placement -Beratung über EU-Programme und EU-Richtlinien -Beratung zum Arbeitsmarkt und Entwicklung von Berufen zur mittel- und langfristigen Personalplanung -Entwicklung von bedarfsorientierten Weiterbildungsangeboten im Netzwerk AA, Kammern, Trägern, Betrieben, privaten Personalberatern -Akzeptanz von Vermittlungssystemen der AA erhöhen (seitens Arbeitssuchender und Betrieben)

Qualitätsmanagement in der Individualberatung

Bereiche

Input-Evaluation	Anliegensklärung, Persönlichkeitsmerkmale, Problemhintergrund
Ziel-Evaluation	Beratungsziele, Person-/Fallangemessenheit, Formulierung/Vereinbarung, Übereinstimmung mit fachlichen, ethischen, rechtlich-institutionellen Normen
Prozess-Evaluation	Bewertung der Methodik, der Zwischenergebnisse, des Involvements der Beteiligten, der Transparenz der gesamten Beratung
Output-Evaluation	Zielerreichung, Zufriedenheit der Klienten, Emotionale Beteiligung, Ethische Übereinstimmung, Transparente Entscheidungsfindung, Verhaltenswirksamkeit
Transfer-Evaluation	Ausmaß, Erfolg bei der Umsetzung und Realisierung, Ausmaß kognitiver Dissonanz und deren Bewältigung
Ressourcen-Evaluation	Effizienter Einsatz personeller und materieller Ressourcen, Angemessenheit der Rahmenbedingungen

Professionalisierung in der Berufsberatung

*Vorschlag eines internationalen
Curriculums für Berufsberatung*

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

I Individualberatung Diagnostik (Assessment) und gezielte Infor- mation	Modul 1	Beratungstheorien, Beratungskonzepte, Methoden Beratung
	Modul 2	Berufliche Eignungsdiagnostik, Assessment
	Modul 3	Gezielte Information der Klienten, Raterteilung und Realisierungshilfen

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

II Gruppenberatung Gruppeninformation	Modul 4	Berufsorientierende Gruppenmaßnahmen, Gruppeninformation
	Modul 5	Beratung in Gruppen- und Teamkonstellationen
	Modul 6	Förderung von berufsbezogenen Selbsthilfegruppen

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

III Vermittlungsstrategien Fallmanagement Konsultation	Modul 7	Vermittlungsstrategien und Matching-Prozesse
	Modul 8	Fallmanagement
	Modul 9	Job Clubs, Portfolio-Erstellung, Virtueller Arbeitsmarkt, Europäische Netzwerke (EURES, etc.)
	Modul 10	Beratung in HRD, Konsultation mit Betrieben

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

IV Beratungsfeld- bezogenes Orientie- rungswissen und Informationsma- nagement	Modul 11	Rechtswissenschaftliches Orientierungswissen
	Modul 12	Wirtschaftswissenschaftliches Orientierungswissen
	Modul 13	Menschliche Entwicklung und Sozialisation
	Modul 14	Differentielle- und Persönlichkeitspsychologie
	Modul 15	Berufs- und Wirtschaftspädagogik: Didaktik und Methodik, Erwachsenen- bildung, Berufsbildung, Mediendidaktik, Weiterbildungsberatung
	Modul 16	Theorien und Modelle der Berufswahl und Berufsentwicklung
Wien, 06.06.2006	Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt	25

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

IV Beratungsfeld- bezogenes Orientie- rungswissen und Informationsma- nagement	Modul 17	Wissen über Institutionen
	Modul 18	Informationsmanagement in der Beratung -Bildung und Ausbildung -Arbeitsmarkt, Ausbildungsmarkt -Beratungs- und Informationsdienste, Unterstützungsmöglichkeiten -(Nationale, europäisch, IT-gestützt, Konventionell, etc.)
	Modul 19	Berufswissenschaftliches Orientierungswissen

Kompetenzbereich**Kerncurriculum (Modulbereich)**

V Networking Management	Modul 20	Aufbau, Funktion und Arbeit in internen, regionalen und internationalen Netzwerken
	Modul 21	Change Management, Programm- und Personalmanagement in der Berufsberatung
	Modul 22	Marketingstrategien für die Berufsberatung
VI Forschungs-kompetenz, Qualitätsma-nagement	Modul 23	Beratungsforschung und spezifische Forschungsmethoden
	Modul 24	Qualitätsmanagement und Evaluation
VII Beratung als Profession	Modul 25	Beratungsethik
	Modul 26	Berufsentwicklung, Internationale Entwicklungen des Berufsbildes