

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



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
Kommunikationspolitik (Bekanntmachung und Anregung zur Inanspruchnahme von EURES)	Woher Kenntnis von EURES (Kundenperspektive) Stand im Entscheidungsprozess (Kundenperspektive) Bekanntheit von EURES (Systemperspektive)	Präsenz von EURES in der Arbeitsagentur (Systemperspektive)		

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