



Fachtagung – 22. März 2018  
von 9.00 bis 13.00 Uhr  
AK Wien  
Plößlgasse 2, 1040 Wien  
6. Stock, Vortragssaal

## **Qualität ist kein Zufall**

**Qualität in Bildungsorganisationen: Aus der Praxis lernen**



## Tagungsprogramm

09:00 – 09:30	Registrierung
09:30 – 09:45	Einleitung und Begrüßung Mag. <sup>a</sup> Pia Lichtblau, VÖGB
09:45 – 10:30	KEYNOTE
	„Implementierung von Qualitools in Organisationen“ Dr. <sup>in</sup> Maria Gutknecht-Gmeiner, EPRA - European Peer Review Association
10:30 – 11:00	Pause
11:00 – 11:45	DREI FALLBEISPIELE – „Qualität in der Organisationskultur verankern“
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GPA-djp – Mag. Thomas Kreiml</li> <li>▪ Frauenstiftung Steyr – Geschäftsführerin Mag.<sup>a</sup> Klaudia Burtscher</li> <li>▪ Hertha Firnberg Schulen – Direktorin Mag.<sup>a</sup> Maria Ettl</li> </ul>
11:45 – 12:05	Murmelgruppen
12:05 – 12:50	Diskussion in der ExpertInnenrunde
12:50 – 13:00	Verabschiedung
13:00	Ausklang mit Buffet

## Kurzangaben zu den Vortragenden der Tagung

**Dr.<sup>in</sup> Maria Gutknecht-Gmeiner** ist Geschäftsführerin von IMPULSE – Evaluation und Organisationsberatung ([www.impulse.at](http://www.impulse.at)) und Obfrau der Europäischen Peer Review Vereinigung [www.peer-review-network.eu](http://www.peer-review-network.eu). Sie hat langjährige Erfahrung in der Bildungsforschung. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Evaluation und Qualitätsentwicklung in der Bildung.

**Mag. Thomas Kreiml** ist Soziologe und Gewerkschafter. Nach mehrjähriger Tätigkeit in Projekten zur Bildungs- und Arbeitsmarktforschung war er ab 2008 in der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp) sowohl mit Fragen der Arbeitsorganisation als auch mit bildungspolitischen Fragen beschäftigt. Seit 2011 ist er in der GPA-djp Bildungsabteilung auch für Programme und Entwicklungsprozesse der gewerkschaftlichen Bildung zuständig.

**Mag.<sup>a</sup> Klaudia Burtscher** studierte Soziologie und Ethnologie an der Universität Wien, wo sie auch seit Jahren als Lektorin tätig ist. Seit 2001 ist sie Geschäftsführerin der Frauenstiftung Steyr. Ihre inhaltlichen Schwerpunkte sind vielfältig und beinhalten Frauenförderung, Arbeitsmarkt, Bildung und Beratung, Innovation und Forschung.

**Mag.<sup>a</sup> Maria Ettl** absolvierte ihr Sprachen-Studium an der Universität Wien und blickt auf langjährige Unterrichts- und Schulentwicklungstätigkeit (**SchulQualitätsProzessManagement (=SQPM)** als Mitglied des Mittleren Schulmanagements) zurück. Seit 2011 hat sie die Leitung der Hertha Firnberg Schulen für Wirtschaft und Tourismus (HFS) in Wien 22, einer Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schule (BMHS), inne. Sie arbeitet seit vielen Jahren am Thema „QIBB (QualitätsinitiativeBerufsbildung) genderkompetent“ mit dem Ziel, Gender Mainstreaming als Diversity-Thema in Schulen zu implementieren und Schulentwicklung im Sinne der Förderung junger Menschen aus allen sozialen Schichten und der Gleichstellung von jungen Frauen und Männern zu forcieren.

## Abstracts - Key Notes und Praxisbeispiele

### Implementierung von QualiTools in Organisationen

*Maria Gutknecht-Gmeiner*

Wenn es um die Qualität von Unterricht und Training geht, so sind vor allem die Lehrenden gefordert; In ihrer Eigeninitiative liegt es für gewöhnlich, ob und wie sie ihre professionelle Praxis in Klassenzimmer oder Seminarraum gestalten und weiterentwickeln. Das im Projekt QualiTools erarbeitete Methodenset kann dabei unterstützen. Das institutionelle Qualitätsmanagement hingegen stützt sich traditioneller Weise auf Evaluationsfragebögen als Steuerungsinstrument, die eigentlichen Lehr- und Lernprozesse werden dadurch jedoch oft nicht wirklich berührt: es fehlt der direkte Konnex zu Unterrichts- bzw. Trainingspraxis.

Im Projekt QualiTools sind die Projektpartner der Frage nachgegangen, wie die Qualitätsentwicklung in Unterricht bzw. Training auf der Ebene der Organisation gefördert und unterstützt werden kann, damit „Qualität kein Zufall bleibt“. Dazu gehört ein Qualitätsverständnis, das Lehren und Lernen in den Mittelpunkt stellt, und – im Sinne einer gelebten Qualitätskultur – die Qualitätsentwicklung der Lehr-/Lernprozesse zu einem gemeinsamen Anliegen macht. Personalentwicklung und kollegiale Zusammenarbeit sind wichtige Pfeiler dieses Change-Prozesses. Auf welche Herausforderungen man bei der Implementierung von QualiTools stoßen kann und welche Vorgehensweisen sich auf organisationaler Ebene bewährt haben, wurde in einem Leitfaden für ManagerInnen zusammengefasst. Der Vortrag präsentiert die wichtigsten Erkenntnisse und Anregungen daraus.

### Qualität ist, ... ... wenn man trotzdem lacht\*

*Kludia Burtscher*

Zeit, Kosten und Qualität stehen oft in Zielkonkurrenz zueinander: Gerade Bildungsorganisationen stehen immer häufiger vor der Herausforderung, mit oftmals geringer werdenden Ressourcen bei gleichzeitig höheren Anforderungen eine gleichbleibende (oder sogar bessere) Qualität sicherzustellen.

Für uns als Frauenstiftung Steyr beinhaltet Qualität mehrere Dimensionen: die Qualität der Arbeitsplätze für die Mitarbeiterinnen, die Qualität der Inhalte für die Teilnehmerinnen und die Qualität der Zielerreichung für die AuftraggeberInnen. Vorhandene Zertifizierungen bieten zwar Anregungen, decken diese Dimensionen aber nur teilweise ab. Auch werden sie oftmals als Kontrolle oder „Pflichterfüllung“ gesehen. Es stellt sich daher die Frage, ob es nicht andere Qualitätsentwicklungsinstrumente braucht, die selbstbestimmter eine Weiterentwicklung im Sinne der Vision einer „Lernenden Organisation“ ermöglichen.

Wir haben uns daher für ein Peer Review Verfahren entschieden, für das wir 2017 mit dem Staatspreis für Erwachsenenbildung in der Kategorie Qualitätsentwicklung ausgezeichnet wurden. Im Peer Review Verfahren haben (internationale) Peers unsere Herangehensweise bei der Validierung informeller und nonformaler Kompetenzen unter Einbezug aller drei Qualitätsdimensionen (Mitarbeiterinnen, Teilnehmerinnen, AuftraggeberInnen) analysiert. Das Peer Review Verfahren war verbunden mit einem „Blick über den Tellerrand“, wertschätzendem Feedback, neuen Ideen... und ganz wichtig: mit Lachen und Spaß!

*\*August Aukenthaler, Montavit GmbH*

## **Gelebte Qualitätskultur an den Hertha Firnberg Schulen (HFS) Kurzipräsentation des Schulzentrums**

*Maria Ettl*

Die Hertha Firnberg Schulen für Wirtschaft (HLW) und Tourismus (HLT – 5-jährig; Hotelfachschule – 3-jährig) sind eine innovative und engagierte Schule, die seit mehr als 30 Jahren (Gründung 1982) an wichtigen Impulsen des Schulwesens mitwirkt. Die Domänen Fremdsprachen, berufsbezogene Kommunikation, MINT (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik) und eLearning bilden den gemeinsamen Rahmen für den Erwerb wirtschaftlicher und touristischer Kompetenzen.

„Hertha Firnberg Schulen: Der Name ist Programm. Ganz im Sinne des Lebenswerks von Hertha Firnberg ist unser vorrangiger Anspruch Chancengleichheit; das heißt, wir fördern junge Menschen aus allen sozialen Schichten und achten auf Gleichstellung von jungen Frauen und Männern.“ (Auszug aus dem Schulleitbild)

Seit ca. 15 Jahren leben wir ein Modell von Shared Leadership: Die Implementierung einer Middle-Management-Struktur als schulautonomer Organisationsstruktur (innovativ im Schulbereich) involviert - im Sinne eines effizienten Wissensmanagements - die gesamte Schulcommunity. Die Projekt- bzw. Steuergruppenleitungen für alle Qualitätsthemen und innovativen Prozesse der Schulentwicklung (eLearning, Gender Mainstreaming, Begabungsförderung, Schuleingangsphase, politische Bildung etc.) und die Fachgruppen- und Ausbildungsprogrammleitungen, die dem Mittleren Management hierarchisch unterstellt sind, stellen das Qualitätsmanagement (im Rahmen von QIBB (QualitätsInitiative BerufsBildung), dem Qualitätsmanagementsystem des österreichischen berufsbildenden Schulwesens) auf eine breite Basis und ermöglichen eine dem Schulleitbild entsprechende, qualitativ hochwertige Schulentwicklung.

Mein Vortrag zeigt auf, welche Qualitätsinstrumente und -methoden an den HFS zum Einsatz kommen und wie deren Nachhaltigkeit einerseits durch die Einbindung in das institutionelle Qualitätsmanagement der Schule, und durch Prozesse, die die Eigeninitiative und Selbstverantwortung der Lehrkräfte stimulieren andererseits, gewährleistet wird. Im Fokus steht ein Prozess, der an den Menschen (Lehrkräften, SchülerInnen und Eltern) ansetzt.

### **Qualitätsentwicklung als Koordinationsprozess: Die Entwicklung von Mindeststandards für Betriebsratskurse in der GPA-djp**

*Thomas Kreiml*

Die Bildungsarbeit der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA-djp) ist heute auf allen Ebenen nahezu ausschließlich auf die Zielgruppe der Mitglieder von Betriebsräten ausgerichtet - von den Basiskursen für BetriebsrätInnen in den Regionen bis zum weitgehend auf diesen Kursen aufbauenden Bildungsprogramm der zentralen GPA-djp Bildungsabteilung. Diese vorwiegende Ausrichtung ist von dem Verständnis getragen, dass engagierte, kompetente und gut vernetzte Betriebsratsmitglieder und FunktionärInnen von entscheidender Bedeutung für erfolgreiche Gewerkschaftsarbeit sind. Ausgehend von einem mehrjährigen Strategieprozess der GPA-djp, der 2012 abgeschlossen wurde, ergaben sich auch für die Bildungsarbeit in der GPA-djp wesentliche Impulse. Im Zentrum stand dabei die Entwicklung einheitlicher Mindeststandards in den Bildungsprogrammen als Grundlage für die regionalen und überregionalen Angebote. Dem zugrunde liegt das Ziel, die Bildungsarbeit auf allen Ebenen durch verstärkte Koordinations- und Austauschprozesse weiter zu entwickeln sowie ein Mindestmaß an Vereinheitlichung und vergleichbarer Qualität zu etablieren. Dafür wurden zunächst zentrale inhaltliche, organisatorische und personelle Felder identifiziert, die die Bildungsarbeit maßgeblich prägen. Der Beitrag stellt die wichtigsten Punkte dieses praxis- und erfahrungsgeliteten Arbeitsprozesses der Qualitätsentwicklung dar.

---

***Sehr geehrte Tagungsteilnehmerinnen und Tagungsteilnehmer***

*Die Powerpoint-Folien der Vortragenden, die Tagungsmappe und Veranstaltungsfotos finden Sie auf [www.abif.at](http://www.abif.at) unter dem Menüpunkt „Events“. Zur Dokumentation der Tagung wird darüber hinaus ein eigener Tagungsband erstellt, der in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) publiziert wird.*

***Vielen Dank für Ihr Kommen!***