

# Neue „DIN ISO 29990“: Chance für die Weiterbildung

**QUALITÄT/FERNUNTERRICHT.** Seit September 2010 liegt die „ISO 29990 Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung“ vor. Sie geht auf die branchenspezifischen Belange von Universitäten, Akademien und auch von Einzeltrainern ein. Der Verband „Forum DistancE-Learning“ arbeitete maßgeblich an der Entstehung der Qualitätsnorm mit. Zwei Verbandsvertreter schildern den Nutzen der neuen Norm.

Vier Jahre ist es her, dass das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) bei der Internationalen Normungsorganisation (ISO) die Einrichtung eines Technischen Komitees für Bildungsdienstleistungen beantragt hat. Damit wurde die Entwicklung einer neuen Qualitätsnorm in Gang gesetzt.

Seit dem 1. September 2010 liegt sie nun vor, die „ISO 29990 Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung“, gemeinsam erarbeitet von Vertretern aus 25 Ländern unter der Leitung deutscher Experten aus den Bereichen Qualitätsmanagement und Weiterbildung. Hierzu wie zum beratenden Arbeitskreis gehörten gleich

mehrere Vertreter des Forums DistancE-Learning, dem Fachverband für Fernlernen und Lernmedien, sowie des europäischen Dachverbands Association for Distance Learning (EADL). Dies kommt nicht von ungefähr, denn die Fernunterrichtsbranche steht wie kein zweiter Bereich der Aus- und Weiterbildung seit

## Spitzen-MBA jetzt online

**Kenan-Flagler.** Bislang wurden Online-Unis verdächtigt, Abstriche an der Qualität zu machen. Das wird sich ändern.

Die erste amerikanische Top-MBA-Schmiede, die Kenan-Flagler-School an der Universität von North Carolina (unter den 25 der besten US-Business-Schools), bietet ihr klassisches MBA-Studium jetzt auch komplett als Online-MBA („MBA@UNC“) an. Die Aufnahmekriterien für die Studenten bleiben gleich – inklusive GMAT-Test.

Für den Kenan-Flagler-Dean ist es Ehrensache, dass der Online-MBA den Studenten dasselbe Arbeitspensum abverlangt wie der klassische Full-Time-MBA. Der Preis ist mit 89.000 US-Dollar identisch. Das Angebot ist die Antwort darauf, dass „die besten MBA-Professoren in den USA sitzen, die meisten Studenten aber in Afrika und Asien“. Hinter dem Angebot, das keine Präsenzkurse zur Pflicht macht, steht eine Lernplattform des Herstellers „2tor“, die Facebook nachempfunden sein soll. Immer 10 bis 15 Studenten werden zu Lerngemeinschaften zusammengeschlossen. Herzstück sind synchrone, attraktiv gestaltete Online-Meetings mit Tutor. Dort werden die vorher per Text und Video vermittelten Inhalte und Fallbeispiele kontrovers diskutiert. Ein Pilotprogramm startet im Juli 2011.



über 30 Jahren für zertifizierte Qualität und verbrieften Verbraucherschutz, ausgehend vom Fernunterrichtsschutzgesetz von 1977. Die neue Bildungsnorm ISO 29990 ist deshalb dem Gedanken der Kundenorientierung in besonderem Maße verpflichtet.

## Kundenorientierung steigern

Die ISO 29990 bringt als Qualitätsmanagementsystem zwei wesentliche Bereiche zusammen: Die eigentliche Lerndienstleistung und das Management – also das Produkt selbst und die Organisation, die dieses zu verantworten hat. Dies ist es,

was den international gültigen Standard in besonderer Weise auszeichnet. Erster Hauptbestandteil der neuen ISO 29990 ist die Lerndienstleistung selbst. Die vorgegebenen Standards für die Qualität der Lerndienstleistung beginnen mit der professionellen Ermittlung des Bildungsbedarfs. Hervorzuheben ist dabei, dass die Anforderungen der Kunden, sprich der Lernenden, einschließlich die des Arbeitsmarkts und Beschäftigungssystems, zum Ausgangspunkt für die Entwicklung der Lerndienstleistung gewählt werden. Bei der Planung der Lernprozesse beziehungsweise des Curriculums und damit bei der Gestaltung der Lerndienstleistung sind außerdem die Lernerfahrungen und Lernvoraussetzungen erkennbar zu berücksichtigen. Es muss sichergestellt werden, dass Lerninhalte und Lernprozesse diesen Ansprüchen gerecht werden. Schon bis hierhin wird deutlich: Es geht um die Entwicklung kundenorientierter Bildungsangebote.

## AUTOREN




**Peter Born** (li.), Bildungsbüro Köln, **Heinrich Dieckmann**, Apollon Hochschule der Gesundheitswirtschaft. Beide sind Vizepräsidenten des Forums DistancE-Learning. Sie waren maßgeblich an der Entwicklung der ISO 29990 beteiligt. Im Rahmen des „Bildungsforums“ der Learntec 2011

Doch die in der ISO 29990 formulierten Anforderungen gehen noch einen Schritt weiter: Information und Orientierung werden in den Vordergrund gerückt, wenn es um die Erbringung der Lerndienstleistung (und im Vorwege um die konzeptionelle Ausgestaltung) geht. Vorgegeben ist in diesem Rahmen eine Beratungsleistung, und zwar nicht erst im Zuge der Erbringung der Dienstleistung selbst, sondern

in Karlsruhe werden sie den Vortrag „Integriertes Bildungsmanagement nach DIN/ISO 29990 – wie Lernorte, Methoden und Medien zusammenwachsen“ halten. Zeit: 1. Februar 2011 von 10.30 bis 11.55 Uhr. Ort: Bildungsforum in Halle 1. Den Messestand des Forums DistancE-Learning finden die Besucher der Learntec in Halle 1, Stand F13. **Forum DistancE-Learning e.V. Bundesgeschäftsstelle: Doberaner Weg 22, 22143 Hamburg Tel. 040 67570-280 www.forum-distance-learning.de**

bereits im Vorwege, sprich eine Beratung über die Lernanforderungen, also das, was auf den Lerner selbst zukommt und was dieser an Voraussetzungen mitbringen muss, um eine Weiterbildung erfolgreich abschließen zu können. Anforderungen wie diese entsprechen im besonderen Maße dem Gedanken des Verbraucherschutzes und sind bereits im Unterrichtsschutzgesetz von 1977 zu fin- →

## Chancen nutzen – berufsbegleitend studieren.




www.hamburger-fh.de

Die HFH bietet Ihnen an über 40 Studienzentren in Deutschland und Österreich die Möglichkeit eines wohnortnahen und berufsbegleitenden Studiums. 9.500 Studierende und mehr als 3.000 Absolventen sind Ausdruck des Vertrauens in unser bewährtes Fernstudienkonzept. Fordern Sie jetzt kostenlos Ihre Studienführer an.

**info@hamburger-fh.de**  
**Infoline: 040/350 94 360**  
(mo.-do. 8-18 Uhr, fr. 8-17 Uhr)

## REIF FÜR DEN NÄCHSTEN SCHRITT?



Das DISC ist bundesweit einer der führenden Anbieter von postgradualen, berufsbegleitenden Fernstudiengängen.

- » Akkreditierte Master-Abschlüsse in zwei Jahren
- » Attraktive Programme in aktuellen Themenfeldern
- » Beratung, Service & Support während Ihres Studiums

[www.zfuw.de](http://www.zfuw.de)

Postfach 3049  
D-67653 Kaiserslautern  
Fon +49 (0)631 205-4925  
Fax +49 (0)631 205-4940  
zfuw@zfuw.uni-kl.de



DISTANCE AND INTERNATIONAL  
STUDIES CENTER

→ den. So ist es für Fernunterrichtsanbieter seit über 30 Jahren selbstverständlich, für jede einzelne Weiterbildungsmaßnahme nachzuweisen, wie Information und Orientierung der Lernenden sichergestellt werden, damit keine falschen Erwartungen geweckt werden und die Chance eines erfolgreichen Abschlusses von Anfang an gewahrt wird. Dazu gehört auch, und dies ist ebenso Bestandteil der ISO 29990, die Verpflichtung zur Sicherstellung der notwendigen Ressourcen, die Qualität des Support-Systems und ein systematisches Monitoring.

Wenden wir uns dem zweiten Hauptbestandteil der ISO 29990 zu, dem Management des Lerndienstleisters. Zum einen werden allgemeine und strategische Anforderungen formuliert, wie die Einführung eines Managementsystems, die Verpflichtung zur kontinuierlichen Weiterbildung und die Beschreibung der Führungs- und Schlüsselprozesse. Dazu kommen unter anderem Anforderungen

an ein Finanz- und Risikomanagement – also alles Standards, die zunächst einmal ein nachhaltig erfolgreiches Leiten einer Organisation sicherstellen.

Wie sehr der neue Qualitätsstandard jedoch auch im Managementbereich die konkrete Lerndienstleistung im Blick hat, zeigt sich am Beispiel des Personalmanagements: Hier wird verlangt, dass für das im Rahmen einer Lerndienstleistung eingesetzte Personal sogenannte Kompetenzprofile erarbeitet werden und die notwendigen Kernkompetenzen auch vorliegen.

### „Quality Guide“ nutzen

Dass die ISO 29990 diese integrative Herangehensweise verfolgt und Lerndienstleistung sowie Management systematisch miteinander verknüpft, liegt nicht zuletzt daran, dass bereits mit dem zugrunde gelegten Referenzwerk entsprechende Maßstäbe gesetzt wurden – und auch

hier zeigt sich der maßgebliche Einfluss der Weiterbildungsexperten aus Deutschland: Schon zu Beginn des mehrjährigen Verständigungsprozesses wurde die englische Übersetzung des deutschen DIN-Standards PAS 1037:2004 des RKW Berlin als Referenzdokument zur Arbeitsgrundlage erklärt. Damit hat Deutschland einen Qualitätsstandard in die Entwicklung der internationalen ISO-Norm eingebracht, der hierzulande seit Jahren erfolgreich in der Weiterbildungsbranche zum Einsatz kommt.

Das Forum DistancE-Learning veröffentlichte bereits zum Jahresende 2010 einen „Quality Guide“, der in Zusammenarbeit mit dem europäischen Verband EADL entstanden ist. Dieser „Quality Guide“ (er kann auf [www.forum-distance-learning.de](http://www.forum-distance-learning.de) bestellt werden) bietet Hilfen für deutsche und europäische Lerndienstleister, die sich mit einer Zertifizierung nach ISO 29990 auseinandersetzen wollen.

Peter Born, Heinrich Dieckmann ●



**FH SCHMALKALDEN**  
HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN

### Effizient studieren - Erfolgchancen maximieren







- Sportmanagement (MBA)
- Tourismus und Hospitality (MBA)
- Angewandte Kunststofftechnik (M.Eng.)
- Apothekenbetriebswirt (FH)
- Außenhandelskaufmann (FH)
- Betriebswirt (FH) Controlling und Steuern
- Betriebswirt (FH) für Marketing
- Betriebswirt (FH) Public Controlling
- Business Process Manager (FH)
- eGovernment-Projektmanager (FH)
- Finanzfachwirt (FH)
- Fitnessökonom (FH)
- Gesundheitsökonom (FH)
- Hospitality Manager (FH)
- Kostenökonom (FH)
- Managementassistent (FH)
- Mediator und Verhandlungsmanager (FH)
- Pharmazieökonom (FH)
- Produktionsmanager (FH) für Kunststofftechnik
- Projektmanager (FH) für Werkzeug- und Formenbau
- Produktmanager (FH)
- Qualitätsmanager (FH) für Fertigungsprozesse
- Sportökonom (FH)
- Techniker (FH) für erneuerbare Energien
- Tourismusbetriebswirt (FH)
- Veranstaltungsbetriebswirt (FH)
- Vertriebsmanager (FH)

Weitere Informationen erhalten Sie unter 03683 688-1762 oder [www.fh-schmalkalden.de/weiterbildung](http://www.fh-schmalkalden.de/weiterbildung).



## „Ich entscheide, wo mein Betrag eingesetzt wird.“

Kontaktieren Sie uns für mehr Informationen!  
**SOS-Kinderdorf-Stiftung**  
 Petra Träg · Renatastraße 77 · 80639 München  
 Tel. 089-126 06 109 · [stiftung@sos-kinderdorf.de](mailto:stiftung@sos-kinderdorf.de)

Bankverbindung:  
**DAB-Bank · Filiale München**  
 Konto Nr. 307 065 4003 · BLZ 701 204 00  
 Verwendungszweck: „Zustiftung“  
 und Ihre Adresse



**SOS-Kinderdorf-Stiftung**  
[www.sos-kinderdorf-stiftung.de](http://www.sos-kinderdorf-stiftung.de)