

test

WEITERBILDUNG

**Qualität erkennen
und einfordern bei:**

Information und Beratung
Lehrmethoden und Inhalten
Ausstattung und Service

KOMPAKT

**PRÄSENZ-
VERANSTALTUNGEN**



Lernen vor Ort

Wer sich in Form eines Präsenzkurses weiterbildet, nimmt eine Dienstleistung in Anspruch und darf Qualität erwarten.

Lernen wie früher in der Schulzeit? Nein. Präsenzunterricht für Erwachsene ist anders. Zwar treffen auch hier Lernende und Lehrende – wie in der Schule – an einem bestimmten Ort und zu einer bestimmten Zeit aufeinander, um im direkten Kontakt miteinander zu lernen, doch geschieht dies unter anderen Bedingungen.

Erwachsene, die wieder die Schulbank drücken, tun dies in der Regel freiwillig. Anders als schulpflichtige Kinder und Jugendliche, die sich weder Fächer noch Lehrer aussuchen können, entscheidet sich der Weiterbildungswillige bewusst für einen bestimmten Präsenzkurs und hat dafür seine persönlichen Gründe, beruflichen Aufstieg etwa.

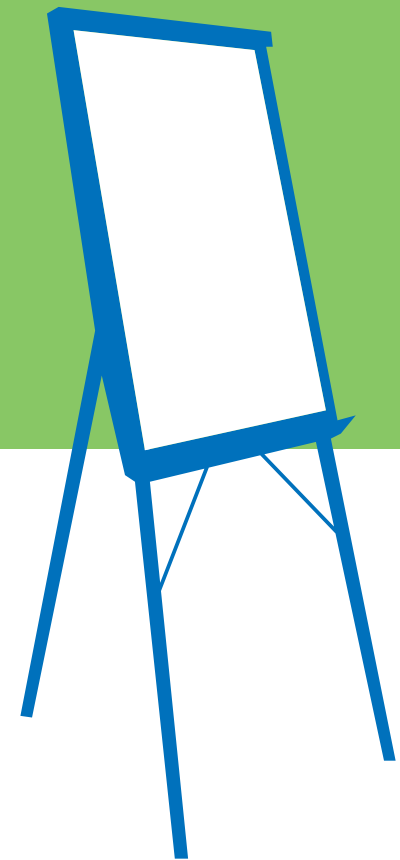
► Wissen muss man erwerben

Wer sich in Form eines Präsenzkurses weiterbildet, nimmt eine Dienstleistung in Anspruch. Als zahlender Kunde erwartet er Qualität und das bedeutet für ihn vor allem, optimale Lernergebnisse zu erzielen. Dennoch – Wissen

kann man nicht einfach kaufen, man muss es erwerben. Das heißt: Wer sich in einem Präsenzkurs erfolgreich weiterbilden will, muss im Lernprozess Verantwortung übernehmen und selbst aktiv werden. Diese Aktivität wird auch belohnt: Je mehr sich der Kursteilnehmer selbst einbringt, desto mehr behält er von dem Gelernten (siehe Grafik) und desto eher kann er das erworbene Wissen in seinem Beruf anwenden.

Folgende Formen von Präsenzunterricht lassen sich unterscheiden:

- Seminar: Lehr-/Lernform, bei der die Teilnehmer vor allem Wissen erwerben bzw. vertiefen.
- Training: Lehr-/Lernform, bei der die Teilnehmer im Unterschied zum Seminar nicht in erster Linie ihr Wissen, sondern ihr Handlungsrepertoire verändern bzw. erweitern. Dazu zählen z.B. auch Survival- oder Outdoortrainings, also Maßnahmen, die auf die Schulung der Teamfähigkeit abzielen.
- Workshop: Veranstaltung, die auf den Erfahrungsaustausch der Teilnehmer



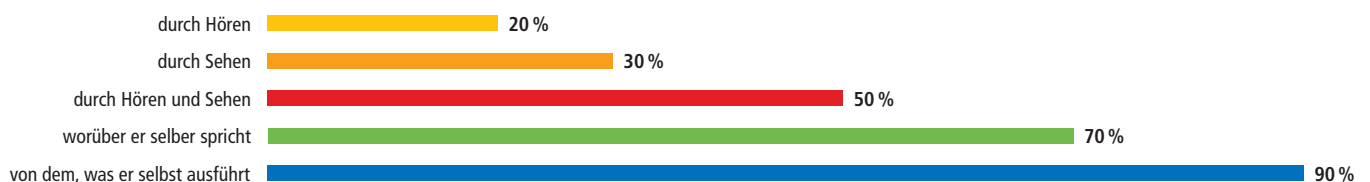
über ein bestimmtes Thema setzt, oft angeleitet von einem Moderator.

- Vorlesung: Expertenvortrag oder Vortragsreihe zu einem übergeordneten Thema. Bei Ringvorlesungen wechseln sich verschiedene Referenten ab.

► Qualität ist nicht Entertainment

Ein Präsenzkurs kann zu einem Erlebnis werden – durch fachlich und didaktisch geschulte Dozenten oder durch abwechslungsreiche Lehrmethoden wie Rollenspiele und andere Formen der Interaktion. Natürlich bedeutet Qualität im Präsenzunterricht nicht Entertainment, doch sollte die Weiterbildung auch eines tun – Spaß machen!

Der Mensch behält:





Gute Kurse wie erkennen?

Wer ein Präsenzseminar bucht, kauft die „Katze im Sack“. Woran für Kunden Qualität ersichtlich ist? Hier sind wichtige Kriterien.

Die Entscheidung, sich in Form eines Präsenzkurses weiterzubilden, ist gefallen? Nun müssen Sie zwischen einer Vielzahl von infrage kommenden Weiterbildungsangeboten auswählen, darunter gute und schlechte. Woran lässt sich die Qualität eines Kurses erkennen? Im Vorfeld ist das nur bedingt möglich. Salopp gesagt, muss der Kunde die „Katze im Sack“ buchen. Doch gibt es eine Reihe von Kriterien, die auf Qualität schließen lassen – wenn auch leider manchmal erst im Nachhinein.

► Information und Beratung

Wer einen Präsenzkurs sucht, braucht Informationen – über das Angebot an sich, aber auch über den Anbieter. Viele Weiterbildungseinrichtungen informieren in Broschüren über sich und ihre Lehrangebote und präsentieren sich im Internet. Doch eine Garantie für die Qualität der Kurse sind weder schön gestaltete und informative Hochglanzhefte noch ein gelungener Auftritt im Netz.

Eine gute Gelegenheit, um Weiterbildungsinstitute und ihre Mitarbeiter kennen zu lernen, sind „Tage der offenen Tür“ oder Informationsabende. Einige Anbieter ermöglichen die Teilnahme an kostenlosen Probestunden, bei

denen Gespräche mit Dozenten und Kursteilnehmern möglich sind. Vielfach werden auch persönliche und telefonische Beratungstermine angeboten, bei denen Interessierte herausfinden können, ob das ausgewählte Lehrangebot ihren Lerninteressen entspricht. Wer eine längere Weiterbildung plant, sollte diese Informations- und Beratungsmöglichkeiten direkt beim Anbieter unbedingt wahrnehmen.

Bei kürzeren, weniger teuren Kursen genügt ein kleinerer Aufwand. Interessierte sollten den Anbieter im Vorfeld anrufen und inhaltliche Fragen möglichst mit einem Dozenten besprechen.

► Themen und Inhalte

Das Thema des Kurses muss inhaltlich systematisch und zudem erschöpfend erarbeitet werden. Dazu ist ein Spektrum von Unterthemen notwendig. Die Inhalte und die damit verbundenen Lernziele sollten in einem Lehr- und Studienplan für den Kurs nachvollziehbar beschrieben sein.

Auf welchem Niveau die einzelnen Themen behandelt werden, ist ein weiterer wichtiger Aspekt von Qualität. Wird nur an der Oberfläche „gekratzt“? Oder geht es inhaltlich in die Tiefe? Sind

die Inhalte auf dem aktuellen Stand der Wissenschaft? Werden Bezüge zur Berufspraxis hergestellt?

Eine verständliche und anschauliche Themenaufbereitung ist selbstverständlich. Wird die Vermittlung des Unterrichtsstoffs durch begleitende Skripte unterstützt, umso besser. Vorausgesetzt, diese sind, was Inhalt, Verständlichkeit und Gestaltung betrifft, gut. Und nicht zu vergessen: Ganz entscheidend für guten Präsenzunterricht ist eine Lehrkraft, die sowohl fachlich auf dem neuesten Stand als auch pädagogisch qualifiziert ist.

► Methoden und Medien

Wie ein Theaterstück braucht auch ein Präsenzseminar eine Dramaturgie, also einen logischen und spannenden Aufbau, der die Teilnehmer einbindet und motiviert. Das erfordert abwechslungsreiche Lehrmethoden, z. B. Gruppen- oder Partnerarbeiten. Aber Vorsicht: Diese dürfen nicht Selbstzweck sein, sondern müssen auf die Inhalte und Lernziele abgestimmt sein. In jedem Fall wichtig sind praktische Übungen. Denn am besten behalten die Teilnehmer den Lernstoff, indem sie das Erlernte anwenden (siehe Grafik S. 2).

Auch Visualisierungen durch Einsatz von Medien wie Projektor oder Videorekorder können nützlich sein, damit sich die Lerninhalte in den Köpfen der Teilnehmer verfestigen.



► **Lernerfolge – jetzt und später**

Ein Weiterbildungskurs soll vor allem eins: den Teilnehmer zum Lernerfolg führen. Mehrmonatige Weiterbildungen schließen in der Regel mit einer Prüfung ab und fragen Wissen und Können auch in Etappen durch Tests ab. So zeigt sich, wie erfolgreich das Lernen war und wo Lücken geblieben sind. Bei kürzeren Weiterbildungen ist das selten der Fall. Hier können die Erwartungen der Teilnehmer im Seminarverlauf abgefragt werden. Spätestens zum Kursabschluss sollte reflektiert werden, ob die Lernziele erreicht wurden. Wie die Teilnehmer ihre erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten selbst vertiefen können, ist ebenfalls zu besprechen. Denkbar sind Aufgaben für zu Hause, Angaben zu weiterführenden Informationsquellen, die Gründung eines Teilnehmernetzwerks oder das Angebot des Trainers, im Nachhinein für Fragen zur Verfügung zu stehen.

► **Räume und Equipment**

Auch das räumliche Umfeld beeinflusst das Lernen. In einem kleinen, muffigen Raum ohne Tageslicht lernt niemand gut und gern. Die Unterrichtsräume sollten hell, freundlich, belüftbar und zudem groß genug für Teamarbeit sein und eine gute Akustik haben. Außerdem sind Aufenthaltsräume für die Pausen ratsam.

Um Lerninhalte visualisieren zu können, dürfen Medien wie Projektoren und Videogeräte nicht fehlen. Dass diese Medien technisch intakt sind, sollte selbstverständlich sein. Leider ist das häufig nicht der Fall.

► **Service und Verpflegung**

Guter Service bedeutet: Kundeninformation und -betreuung müssen stimmen. Der Anbieter sollte erreichbar sein und kompetent und freundlich Auskünfte geben. Reibungslose Abläufe bei Anmeldung, Rechnungsabwicklung und Zertifikatsvergabe gehören zum Standard. Darüber hinaus gilt: Service kostet. Bei hochpreisigen Seminaren (Tagessätze von mehreren hundert Euro) dürfen die Teilnehmer Versorgungsleistungen wie Wasser und Kaffee erwarten, bei preisgünstigen Kursen eher nicht.

► **Abschlüsse und Zertifikate**

Abschlüsse und Zertifikate unterscheiden sich stark in ihrem Gebrauchswert. Ob am Ende des Kurses eine Teilnahmebescheinigung des Anbieters ausgehändigt wird oder ein Zeugnis, das den Abschluss in einem anerkannten Beruf dokumentiert, ist ein riesengroßer Unterschied. Wer vor der Buchung einer Weiterbildung steht, sollte sich fragen, welche Abschlüsse und Zertifikate er braucht, um sein berufliches Ziel verwirklichen zu können.

► **Vertrag und Recht**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Bedingungen für die Kursteilnahme und müssen dem Kunden bei der Anmeldung vorliegen. Leider beinhalten die AGB häufig rechtlich unzulässige Klauseln, was für den Kunden nicht immer gleich ersichtlich ist. Kleiner Trost: Bei unzulässigen Klauseln werden die AGB unwirksam und es greifen die meist kundenfreund-

licheren gesetzlichen Regeln. Das Problem: Den Aufwand hat der Kunde. Er muss sein Recht einklagen.

► **Ansprechpartner bei Problemen**

Was, wenn der Kurs nicht den Erwartungen entspricht? Die Kursteilnehmer müssen Gelegenheit zum Kritiküben bekommen. Das kann zum Beispiel im Rahmen der Erwartungsabfragen während des Kurses geschehen. Bildungsinstitute sollten zudem Kundenbetreuer haben, die sich um die Probleme der Teilnehmer kümmern. Bestimmte Sprechzeiten können hierfür sinnvoll sein. Was Sie tun können, wenn der Kurs nicht Ihren Erwartungen entspricht, erfahren Sie in der Checkliste (siehe S. 6).

ADRESSEN

Bundesagentur für Arbeit
Regensburger Straße 104, 90478 Nürnberg,
Tel. 09 11/17 90, www.arbeitsagentur.de

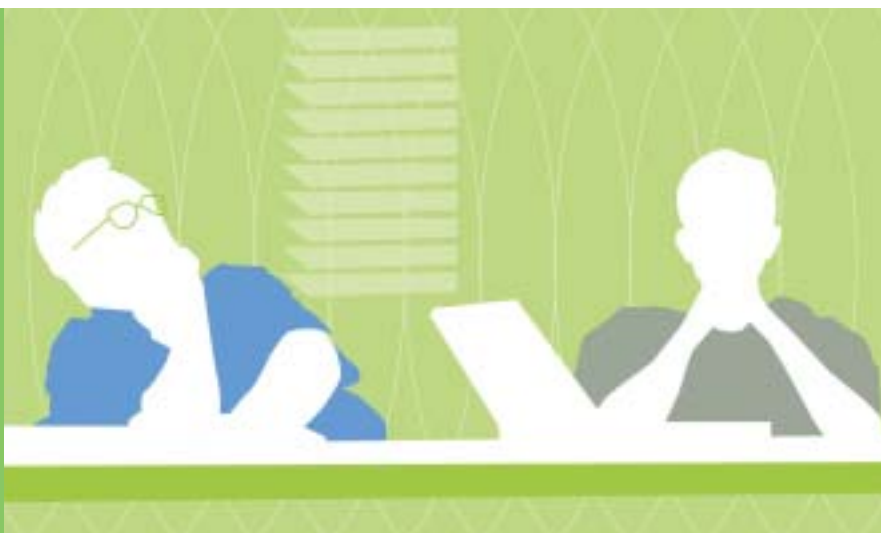
Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)
Robert-Schuman-Platz 3, 53175 Bonn,
Tel. 02 28/10 70, www.bibb.de

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)
Hannoversche Straße 28-30, 10115 Berlin,
Tel. 0 1888/5 70, www.bmbf.de

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
Breite Straße 29, 10178 Berlin,
Tel. 0 30/20 30 80, www.di hk.de

Zentralverband des Deutschen Handwerks
Mohrenstraße 20/21, 10117 Berlin,
Tel. 0 30/20 61 90, www.zdh.de

www.bildungsserver.de
www.iwwb.de
www.weiterbildungstests.de



Verwirrende Vielfalt

Viele Anbieter nutzen Konzepte zur Qualitätssicherung. Eine Garantie für die Qualität des konkreten Angebots ist das aber nicht.

Weiterbildungseinrichtungen bemühen sich darum, ihre Qualität zu sichern und zu verbessern. Sie verwenden dafür allgemeine oder auf Bildung zugeschnittene Qualitätssysteme wie ISO 9000 ff, EFQM oder LQW und werben auch damit. Wer in den Broschüren der Anbieter auf diese Kürzel stößt, dürfte schnell kapitulieren. Das Problem liegt vor allem in der schwer überschaubaren Vielfalt von Qualitätssystemen; darunter Systeme, die Anbieter selbst entwickelt haben und umsetzen und andere, die von übergeordneten Stellen konzipiert wurden. Einige nehmen das konkrete Kursangebot unter die Lupe, andere den ganzen Anbieter. Und um die Verwirrung komplett zu machen, setzen die Qualitätssysteme den Fokus auf ganz unterschiedliche Aspekte. So hat z. B. die Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) die Qualität des Lernprozesses im Blick und stellt den Lernenden in den Mittelpunkt. Daneben nutzen viele Anbieter Systeme, die insbesondere die Qualität der organisatorischen Abläufe sichern, z. B. DIN EN ISO 9000ff. Dies sind die wichtigsten Qualitätssicherungssysteme:

- **Zertifizierung:** Qualitätssysteme stellen bestimmte Anforderungen an Weiterbildungsinstitute, z. B. hinsichtlich ihrer organisatorischen Abläufe. Zertifizierungsgesellschaften überprüfen, ob Anbieter diese Anforderungen erfüllen. Bei einem zertifizierten Anbieter (z. B. nach DIN EN ISO 9000ff) kann der Kunde davon ausgehen, dass dieser grundsätzlich in der Lage ist, eine gute Qualität seiner Produkte anzubieten.
- **Gütesiegel/Qualitätsringe:** Durch ihre Mitgliedschaft in Gütesiegelvereinigungen (z. B. „Hamburger Gütesiegel“ der Weiterbildung Hamburg) und Qualitätsringen verpflichten sich Anbieter, gemeinsam entwickelte Qualitätsstandards für ihre Einrichtungen und Veranstaltungen einzuhalten.
- **Gesetzliche Regelungen (z. B. AZWV und Fernunterrichtsschutzgesetz):** Weiterbildungseinrichtungen, die Bildungsgutscheine einlösen und damit von der Arbeitsagentur geförderte Kurse anbieten wollen, benötigen eine besondere Zulassung. Die Anforderungen sind in der AZWV, der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung, geregelt. Für die Zulassung überprüfen fachkundige Stellen die Qualität des Anbieters und seine Angebote.

In Deutschland muss jeder Fernlehrgang durch die staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) zugelassen werden. So will es das Fernunterrichtsschutzgesetz von 1977 (siehe test Weiterbildung „Kompakt Fernunterricht“).

• **Qualitätspreise:** In Form von Wettbewerben werden Anbieter über festgelegte Kriterien miteinander verglichen. Die renommiertesten Preise sind der Ludwig-Erhard-Preis (LEP) und der European Quality Award (EQA). Basis für diese Preise ist das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM).

Wenn Anbieter dokumentieren, dass sie sich um Qualität bemühen, ist das zunächst positiv. Doch auch wenn sie zertifiziert sind, ist das keine Garantie für gute Kurse. Inwieweit Qualitätssysteme, die stärker die Lernenden und den Lernprozess im Blick haben, diesem Anspruch besser gerecht werden, wird die Zukunft zeigen.

test

Herausgeber und Verlag

STIFTUNG WARENTEST,
Lützowplatz 11–13, 10785 Berlin,

Telefon 030/2631-0, Telefax 030/26 31 27 27
Internet: www.stiftung-warentest.de

Chefredakteur: Hubertus Primus

Abteilungsleitung: Dr. Walther Kösters

Projektleitung: Alfred Töpfer, Dr. Michael Cordes

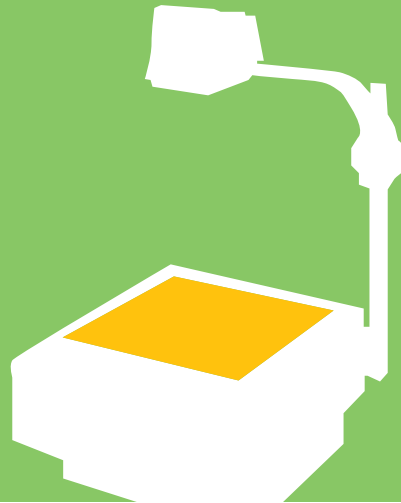
Redaktion: Christina Engel, Nina Gerstenberg

Weiterbildungstests

Die Weiterbildungstests werden vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert.

Internet: www.weiterbildungstests.de

Checkliste



Wie finde ich den passenden Kurs?

Sie haben sich klar gemacht, was Sie beruflich erreichen wollen und welche Kenntnisse und Fähigkeiten Ihnen dafür noch fehlen? Dann können Sie mit der Suche nach dem passenden Lehrgang beginnen.

- Verschaffen Sie sich einen Überblick über das Kursangebot, z.B. über das Info-Web Weiterbildung (www.iwwb.de), Fachzeitschriften und eventuell regionale Beratungsstellen.
- Lassen Sie sich von mehreren Anbietern Informationsmaterial zuschicken und/oder informieren Sie sich im Internet. Vergleichen Sie die Lehrgänge verschiedener Anbieter, vor allem im Hinblick auf Inhalte, Lehrmethoden, Gruppengrößen und Teilnahmevoraussetzungen.
- Filtern Sie die Kurse heraus, die für Sie in Betracht kommen. Notieren Sie Fragen, die nach der Lektüre des Infomaterials offen bleiben und kontaktieren Sie den Anbieter. Bei offenen Fragen zum Kurs selbst sollten Sie mit dem Dozenten sprechen.
- Wenn Sie eine mehrmonatige Weiterbildung buchen möchten, nutzen Sie auf jeden Fall Informationsabende und Beratungstermine beim Anbieter. Lassen Sie sich den Lehrplan zeigen. Er dokumentiert, in welcher Zeit die Inhalte vermittelt werden. Erkundigen Sie sich bei Kursen, die mit Prüfung abschließen, nach Durchfallquoten und Karrierewegen von Absolventen.

Woran erkenne ich ein gutes Angebot?

Über die Qualität eines Kursangebots lässt sich meist erst im Nachhinein urteilen. Es gibt aber Indikatoren, die schon im Vorfeld auf Qualität schließen lassen.

- Schauen Sie sich die Informationspolitik des Anbieters an. Erhalten Sie über Broschüren, Internet, Infoabende leichten Zugang zu Informationen? Legt der Anbieter darüber hinaus alle Informationen offen? Inhalt, Ziele, Lehrmethoden, Dauer, Ort und Kosten sollten klar benannt sein.
- Arbeitet der Weiterbildungsanbieter mit einem Qualitätssicherungssystem? Das ist ein Indiz für Qualität, leider keine Garantie für die Qualität der einzelnen Angebote.
- Hinterfragen Sie, welche fachlichen und didaktischen Qualifikationen die Trainer haben.
- Erkundigen Sie sich, ob im Kurskonzept genügend Zeit für Übungen veranschlagt ist. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch die Teilnehmerzahl. In zu großen Gruppen lernt man nicht gut.
- Der Anbieter sollte ein Zertifikat (Teilnahmebescheinigung) ausstellen, das über die Kursdetails (u.a. Inhalt, Zeit, Ort, Dauer, Trainer, Anbieter) informiert.
- Vorsicht bei Erfolgs- und Jobversprechen. Fragen Sie bei Kammern und Verbänden nach Jobchancen.

Was tun, wenn der Kurs schlecht ist?

Lange Monologe des Dozenten bestimmen den Kursalltag? Die angekündigten praktischen Übungen fallen komplett unter den Tisch? Da bleibt nur eins: Einschreiten!

- Vergewissern Sie sich zunächst bei den anderen Teilnehmern, wie diese den Kurs wahrnehmen. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihrer Kritik nicht ganz allein dastehen.
- Besorgen Sie sich den Lehr- und Studienplan, wenn Sie ihn nicht schon haben, und gleichen Sie ab, welche Leistungsversprechen nicht erbracht worden sind. Wenn z. B. die angekündigte Videoanalyse nachweislich fehlt, machen Sie den Trainer/Dozenten darauf aufmerksam.
- Halten Sie sich an die gängigen Beschwerdewege und nutzen Sie Sprechzeiten. Betrifft Ihre Kritik den Dozenten, sollten Sie sich zunächst direkt an ihn wenden. Einige Weiterbildungseinrichtungen haben zudem spezielle Ansprechpartner oder Kundenbetreuer für die Teilnehmer. Sollten Ihre Beschwerden dort auf taube Ohren stoßen, wenden Sie sich an den Geschäftsführer.
- Prüfen Sie die Vertragsbedingungen. Einige Anbieter werben mit Geld-zurück-Garantie, wenn der Kunde mit der Qualität des Seminars nicht zufrieden ist und erstatten die Kurskosten. Das ist allerdings eher die Ausnahme als die Regel.