



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union



Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung entsprechend EN ISO 17024-2012

Um bessere Lesbarkeit zu gewährleisten wurde in diesem Dokument die männliche Form der genannten Begriffe gewählt. Selbstverständlich beziehen sich alle Aussagen gleichwertig auch auf die weibliche Form der Begriffe.

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Publikation stellt keine Befürwortung der Inhalte dar. Diese spiegeln nur die Ansichten der Autoren wider und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Richtlinie für das Qualitätsmanagement

Entgegen klassischer technischer Definitionen des Qualitätsbegriffes wie z.B. Toleranzen für mechanische Abmessungen, Masse, Materialeigenschaften, etc., sind die Aspekte der Qualitätssicherung im Umfeld von Zertifizierungsprozessen im Bildungsbereich weitaus schwerer zu definieren. Qualitätssicherung in diesem Bereich wird in der Regel durch Vorgaben von Prinzipien bezüglich der Prozessstruktur bewerkstelligt. Die Prozessstruktur stellt zu einem hohen Grad sicher, dass die persönlichen Rechte der Kandidaten im Prozess (durch definierte Verfahren, definierte Prüfungssysteme und Vorgaben für die zertifizierende Organisation) bestmöglich gewahrt werden. Neben vielen allgemeinen Normen und Vorgaben im Bereich des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung, gibt es einige wenige internationale Normen bezüglich des Bildungsbereiches.

Der TeBeVAT Prozess ist derart ausgelegt, dass die Vorgaben der EN ISO 17024 erreicht bzw. übertroffen werden. Die Norm legt fest, wie personenzertifizierende Einrichtungen strukturiert und organisiert sein sollen, um den Zertifizierungswerbern möglichst gleiche Rahmenbedingungen bieten zu können. Es dürfen keine Unterschiede zwischen Personen gemacht werden, unabhängig von deren Ethnie, Finanzkraft, Herkunft, Alter, Geschlecht, etc. Die Norm unterstützt Neutralität, Fairness, Unabhängigkeit des Systems und Gleichbehandlung der Kandidaten, indem sie Anforderungen an zertifizierende Stellen und den Zertifizierungsprozess stellt.

Da das TeBeVAT Projekt einen Prozess zur Personenzertifizierung als Hauptprodukt hat, sind die Kapitel der Norm bzgl. der Qualitätssicherung und der Struktur einer zertifizierenden Einrichtung von maßgeblicher Bedeutung für die Projektergebnisse. Diese Vorgaben müssen von der jeweiligen Zertifizierungsstelle beachtet werden. Der TeBeVAT Prozess ist derart ausgelegt, dass er Zertifizierungsstellen unterstützt der EN ISO 17024-2012 zu entsprechen.

In Bezug auf die EN ISO 17024 wurde auf folgende Punkte Rücksicht genommen:

- Dokumentation entsprechend der Vorgaben der Norm
- Zuordnung von Beurteilungsmethoden zu den Kompetenzbereichen im Prozess
- Erstellen einer Übersichtsdarstellung des TeBeVAT Prozesses
- Kompetenzorientierte Auslegung des TeBeVAT Prozesses
- Verarbeitung der nötigen Persönlichen Daten und Qualifikationsinformationen entsprechend der Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) – Stand Mai 2018

In den Rollendefinitionen des TeBeVAT Prozesses (Mentor, Assessor) wurden alle notwendigen Vorkehrungen getroffen, dass der Assessor (welcher als Teil der zertifizierenden Organisation agiert) nicht auch als Mentor für den gleichen Kandidaten

tätig sein kann und weiter keine persönliche Beziehung zum Kandidaten auftreten kann, welche den Assessor kompromittieren könnte. Der TeBeVAT Prozess ist so ausgelegt, dass strukturelle Befangenheiten auszuschließen sind.

Die den TeBeVAT Prozess anwendenden Organisation müssen dementsprechend:

- Die Datenschutzrichtlinien (DSGVO) beachten
- Die Unabhängigkeit der Teilbereiche des TeBeVAT Prozesses sicherstellen
- Transparenzrichtlinien bzgl. der Prozesse und Dokumente beachten
- Die Professionalität des eingesetzten Personals sicherstellen
- Richtlinien bzgl. des Einsatzes externer Dienstleister erlassen (Outsourcing)
- Richtlinien bzgl. Personen mit besonderen Bedürfnissen erlassen
- Ihre Organisationsstruktur und Zuordnung von Verantwortlichkeiten definieren
- Qualitätssicherung durch interne und externe Maßnahmen sicherstellen
- Einen Prozess zur Eingabe und Behandlung von Beschwerden definieren (z.B. Ombudsmann)

Verhaltenskodex Mentor

Der Verhaltenskodex Mentor stellt den Schutz der Rechte und die faire Behandlung der Kandidaten im TeBeVAT Prozess sicher. Er definiert die Pflichten, Prozesse und Kontrollinstrumente der ausführenden Organisation gegenüber ihren Organen. Der Verhaltenskodex gilt für alle Mitglieder, Beschäftigten und ehrenamtliche Mitarbeiter der Organisation.

Der Kodex setzt folgendes fest:

Anforderungsprofil Mentor:

- Der Mentor verfügt über die entsprechende Ausbildung und Erfahrung, um seiner Rolle gerecht werden zu können.
- Der Mentor ist ausgebildeter Fachmann in den spezifischen fachlichen Kompetenzbereichen.
- Der Mentor verfügt über tiefgreifendes Verständnis im Bildungsbereich.
- Der Mentor verfügt über tiefgreifendes Verständnis für die angewandten Erhebungsmethoden.
- Der Mentor betreibt aktive Fort- und Weiterbildung in allen nötigen Kompetenzbereichen.

Verhalten und Aufgaben des Mentors:

- Ziel des Mentoring-Prozesses ist mittels objektiver und neutraler Methoden, anrechenbare Kompetenzen zu identifizieren und diese in einem Bericht zu dokumentieren.
- Der Mentor baut eine Vertrauensbasis zum Kandidaten auf. Er stellt laufend die Vertraulichkeit der gesammelten Daten sicher.
- Der Mentor verpflichtet sich zur Einhaltung höchster ethischer und moralischer Standards in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre und Gleichbehandlung.
- Der Mentor war in der Vergangenheit nicht als Ausbilder des Kandidaten tätig. Er hatte in der Vergangenheit keine geschäftliche oder persönliche Beziehung zum Kandidaten.
- Der Mentor beachtet potentielle Interessenskonflikte.

Interaktion zwischen Mentor, Kandidat und Dritten:

- Der Mentoring-Prozess dauert nicht länger als unbedingt notwendig.
- Der Mentor behält eine angemessene professionelle Distanz zum Kandidaten.
- Der Mentor wird die Privatsphäre des Kandidaten achten und wahren und in diese nicht weiter eindringen als für einen erfolgreichen Mentoring-Prozess unbedingt notwendig ist.
- Der Mentor trennt zwischen persönlichen und beruflichen Belangen, um ein professionelles zwischenmenschliches Verhältnis sicherzustellen.
- Der Mentor kontaktiert Dritte (Unternehmen, Personen, Arbeitgeber) ausschließlich im Auftrag und im Wissen des Kandidaten im notwendigen Maße. Der Kandidat hat im Vorfeld seiner Zustimmung zur Kontaktaufnahme vom Mentor über den Umfang der Anfrage in Kenntnis gesetzt zu werden.
- Der Mentor agiert ausschließlich im Interesse des Kandidaten um weiterführende Schritte wie das Assessment, Weiterbildung oder Beschäftigung zu begünstigen. Interessen der zertifizierenden Stelle oder anderer Organisationen dürfen vom Mentor nicht beachtet werden.
- Der Mentor beachtet die Vorschriften zum Schutz der Privatsphäre und Datenschutz.
- Der Mentor behandelt die vom Kandidaten erhaltenen Informationen vertraulich und gibt diese nur mit vorheriger, expliziter Genehmigung des Kandidaten weiter. Der Kandidat hat im Vorfeld seiner Zustimmung zur Datenweitergabe über den Umfang in Kenntnis gesetzt zu werden.
- Ausnahmen bezüglich der Vertraulichkeit der Daten zum Zweck der Statistik oder zur gewöhnlichen betrieblichen Verwendung in der Organisation des Mentors werden dem Kandidaten im Vorfeld zur Kenntnis gebracht.
- Die Vertraulichkeitsverpflichtung des Mentors ist auch nach Beendigung des Mentoring-Prozesses uneingeschränkt aufrecht zu erhalten.