

Im Zeichen der Qualität des Unterrichts

Die Wirtschafts- und Kaderschule KV Bern setzt Akzente: Bereits ISO-9001-zertifiziert, hat die Qualitätsgruppe zuletzt das Handbuch weiterentwickelt und die Anzahl darin beschriebener Prozesse deutlich reduziert.



URS HAFNER
Qualitätsleiter und Weiterbildungsbeauftragter der WKS KV Bern. Der 51-Jährige ist zudem stellvertretender Leiter Weiterbildung.



Punkt 3 des Leitbildes der WKS KV Bern formuliert es klipp und klar. Unter dem Titel «Qualität weiterentwickeln» heisst es: «Wir arbeiten professionell und engagiert. Wir bilden uns laufend weiter. Als ISO-zertifiziertes Bildungsunternehmen verpflichten wir uns zur Qualitätsentwicklung.» Diesem Leitsatz (siehe dazu auch Seite 30) fühlt sich die WKS KV Bern nicht nur verpflichtet, sie setzt ihn auch resolut in die Tat um. Jüngstes Beispiel dafür ist die Überarbeitung des Handbuchs, die im letzten Schuljahr beendet worden ist.

Reduktion auf drei Hauptprozesse

Auf den ersten Blick beeindruckt vor allem die quantitative Straffung: Das Handbuch

wurde im Umfang deutlich kleiner. Gleichzeitig fand die qualitative Verbesserung statt. In einem mehrstufigen Vorgang reduzierte die zehnköpfige Qualitätsgruppe (Q-Gruppe) die Anzahl beschriebener Prozesse auf drei Hauptprozesse: den Managementprozess (Führung), den Kernprozess (Unterricht) und den Supportprozess (Services).

«Mit dem neuen Handbuch haben wir ein sehr fortschrittliches Qualitätsmanagement (QM), das organisatorische Aspekte und das pädagogische Leitbild vereint. Das ist nahe am Optimum für ein Bildungsunternehmen», sagt Hafner und unterstreicht die Konzentration auf den Kernprozess Unterricht und dessen stete Weiterentwicklung. «Es dreht sich um

unser Handwerk. Denn unser Kerngeschäft ist das Unterrichten, und das wollen wir verbessern. Wir signalisieren aber auch gegenüber den Lehrpersonen, dass sie unsere «Produzenten» sind und das Produkt an den Kunden bringen sollen.»

Kanton verlangt QM-System

Abgesehen von der Erwähnung unter Punkt 3 im Leitbild – braucht die WKS KV Bern überhaupt ein QM? Hafner ist von der Notwendigkeit überzeugt. In Kleinst- und überschaubaren Kleinunternehmen bürge oft der Patron mit seinem Namen für Qualität, erklärt er. «Aber in Unternehmen von der Grösse und Komplexität, wie wir sie haben, macht ein Qualitätsmanagement sehr viel Sinn. Da müssen Abläufe stimmen und muss die Prozessbeschreibung klar sein. Zudem schreibt uns auch der Leistungsvertrag des Kantons vor, dass wir über ein QM-System verfügen und es betreiben müssen. Es handelt sich also um eine klare Vorgabe von oberster Stelle.»

Ein Handbuch muss aber nicht nur eingeführt, sondern auch gelebt werden. Deshalb streicht der Qualitätsleiter hervor, dass ein Prozessbeschrieb allein nicht glücklich macht: «Was bringt es beispielsweise, wenn ich einen perfekten Prozess zur Herstellung viereckiger Räder beschreibe, ich für viereckige Räder aber keine Abnehmer finde? Wichtig sind die Umsetzung des Prozesses und die Fokussierung auf den Kunden.» Letztere haben bei der WKS KV Bern in regelmässigen Abständen die Möglichkeit, sich zur Qualität des Produkts, also des Unterrichts, zu äussern. Die Fragebogen werden ausgewertet, die daraus gewonnenen Erkenntnisse als Diskussionsgrundlage bei den Mitarbeitergesprächen der Lehrpersonen

zu Rate gezogen und zur Verbesserung des Unterrichts verwendet.

Mitarbeiter in der zentralen Rolle

Gute Qualität entsteht, wenn das Qualitätsmanagement die Mitarbeiter in der Umsetzung unterstützt und diese dadurch den Kunden ein Produkt in hoher Qualität liefern. QM steht und fällt also mit den Mitarbeitern. Oder wie es Hafner sagt: «Es gibt keine Kundenzufriedenheit ohne Mitarbeiterzufriedenheit. Deshalb müssen wir für möglichst gute Rahmenbedingungen sorgen.» Dazu trägt unter anderem die Fixierung klarer Abläufe in einem Handbuch bei. Dadurch werden Leerläufe verhindert respektive reduziert. Grosse Bedeutung hat auch die Möglichkeit des Reklamations- und Vorschlagswesens. «Die Mitarbeiter müssen spüren, dass wir sie schätzen und unterstützen – und ihre Anliegen ernst nehmen. Dies gilt auch für Bereiche, die nicht direkt etwas mit dem Unterricht zu tun haben, wie beispielsweise die neue Parkplatzregelung.»

Im November steht das Rezertifizierungsaudit bevor. Hafner blickt diesem Vorgang optimistisch entgegen und schon darüber hinaus. Er denkt etwa an EduQua, das schweizerische Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen, oder ISO 14001, die international anerkannte Umweltmanagementnorm. «Das würde unserer Schule sehr gut anstehen», sagt Hafner. «Es hätte eine weitere Signalwirkung für Lehrende und Lernende.»