

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Kapitelüberschrift	
<b>Anwendungsbereich</b> ➤ Internationale Norm ➤ Jede Art von Bildungsanbieter (auch innerbetriebliche) in der Aus- und Weiterbildung, welche nicht in den anerkannten formalen Bereich der Grund- u. Sekundarstufe sowie Diplom-, Bachelor- und Masterstudiengänge fallen	1	A 3	<b>Geltungsbereich</b> ➤ Schweizer Norm ➤ Weiter- oder Nachholbildung für Erwachsene (Quartärstufe)	eduQua definiert die Weiterbildung als die Fortsetzung oder Wiederaufnahme des organisierten Lernens nach dem Abschluss einer Bildungsphase. Typische Fokusbereiche von eduQua sind: - Allgemeine Erwachsenenbildung - berufsorientierte Weiterbildungen - Inhouse-Weiterbildungen in Unternehmen - Vorbereitung auf höhere Fach- und Berufsprüfungen - Höhere Fachschulen
<b>Begriffe</b>	2	E	<b>Glossar</b>	Beide Normen verwenden u.a. den Begriff Curriculum für das methodisch-didaktische Gesamtkonzept einer Lerndienstleistung resp. eines Bildungsangebotes.
<b>Lerndienstleistungen</b>	3	C.1	<b>Bildungsangebote</b>	
<b>Bestimmen des Lernbedarfs</b>	3.1	STD	<b>Bildungsbedarf u. -bedürfnisse erfassen</b>	
<b>Allgemeines</b> ➤ Durchführung von Lernbedarfsanalysen	3.1.1	1	<b>Bildungsangebote festlegen (Bedarfs- und Bedürfniserfassung)</b> ➤ Verfahren für die Erfassung der Ausbildungsbedürfnisse	Beide Normen legen Wert darauf, dass im Vorfeld der Entwicklung eines Bildungsangebots der Bildungsbedarf der Gesellschaft, Wirtschaft und die Lernbedürfnisse der Kunden (Teilnehmenden, Lernenden) erhoben wird.
<b>Bedarf von interessierten Personen</b> a) Abfrage zu vorherigen Lernerfahrungen, Qualifikation und Zeugnissen b) Ermittlung spezifischer Ziele, Wünsche und Anforderungen c) Unterstützung der Lernenden bei der Beurteilung des Lernbedarfs und der Bildungsziele d) Feststellung individueller Bedürfnisse hinsichtlich Sprache, Kultur, Lese- und Schreibfertigkeiten sowie auf Grund von Behinderungen e) Erwartungen an die Lernergebnisse, an den Lerntransfer mit entsprechenden Lernerfolgsindikatoren	3.1.2	8	<b>Teilnehmerauswahl</b> ➤ Verfahren für die Teilnehmerauswahl und Selektion mit Angaben zu den eingesetzten Methoden zur - Überprüfung der Teilnehmervoraussetzungen - Anerkennung von bereits durchgeführten Ausbildungen und erworbenen Kompetenzen - Handhabung von Studienunterbrüchen	Bei der Bedarfs- und Bedürfniserfassung hat die ISO 29990 teilweise differenziertere Anforderungen als die eduQua. Interessant ist die Anforderung an die Erhebung von individuellen und kulturellen Bedürfnissen sowie der Anspruch, dass auch spezielle Bedürfnisse infolge möglicher Behinderungen erhoben werden sollten.  eduQua legt mehr Wert auf die Teilnehmerauswahl und, dass diese die Ausbildungsvoraussetzungen erfüllen. Im Weiteren erwartet eduQua auch, dass Verfahren vorhanden sind, wie bereits erworbenes Wissen und erworbene Kompetenzen anerkannt und berücksichtigt werden.



Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers</b> ➤ Bewerten, überwachen, evaluieren und dokumentieren des Lerntransfers	3.2.2	12	<b>Lerntransfer</b> ➤ Unterrichtsplanung, Methoden und Aufgabenstellungen für den Lerntransfer	Beide Normwerke legen Wert darauf, dass mit den Bildungsangeboten ein hoher Praxisnutzen erzielt wird. Die ISO 29990 geht in ihren Anforderungen jedoch bedeutend weiter. Während eduQua lediglich fordert, dass in den Bildungsangeboten der Lerntransfer mittels Transferaufgaben gefördert wird, fordert die ISO 29990 ein Wirkungscontrolling. Dies schliesst eine Bewertung des Fortschritts in der Kompetenzentwicklung und -anwendung in konkreten Arbeitsumgebungen ein. <i>Die Umsetzung dieser Anforderung dürfte aus der Sicht des Berichterstatters für einige Bildungsinstitutionen eine (zu) hohe Anforderung sein.</i>
<b>Planen des Curriculums</b> a) Entwickeln und dokumentieren eines Curriculums (Lehrplanes) inkl. Instrumente zur Evaluation, die den angegebenen Zielen und Lernergebnissen entsprechen b) Lernmethoden auswählen, einschliesslich selbstbestimmendes Lernen, die 1) den Zielen und Anforderungen des Curriculums entsprechen 2) für die Lernenden geeignet sind 3) den unterschiedlichen Erfordernissen der Lernenden Rechnung tragen 4) die Möglichkeit der Gruppe nutzen, Ressourcen und Unterstützung für das individuelle und gemeinsame Lernen einbringen c) Festlegen der Rollen und Verantwortlichkeiten für die Durchführung von Lerndienstleistungen und die Überwachung und Evaluation des Lerntransfers	3.2.3	2 3 10 11 12 4	<b>Lernziele</b> ➤ Grob-, Richt- und Feinziele mit Taxonomiestufen ➤ Kompetenzen- und Ressourcenmodell <b>Lerninhalte</b> ➤ Ausrichtung auf die Lernziele <b>Lehr- und Lernmethoden</b> ➤ Ausrichtung auf die Lernziele, Lerninhalte und andragogischen Leitideen <b>Unterrichtsmittel und Medien</b> ➤ Aufträge und Überprüfung ➤ e- / blended Learning, e-Coaching <b>Lerntransfer</b> Unterrichtsplanung, Methoden und Aufgabenstellungen für den Lerntransfer <b>Lernerfolgskontrollen / Abschlüsse / Anerkennung</b> ➤ Orientierung an den Lernzielen ➤ nachvollziehbare Bewertungs- und Prüfungsverfahren ➤ Prüfungs- und Promotionsreglement	eduQua und die ISO 29990 legen beide Wert darauf, dass für die Bildungsangebote methodisch-didaktische Gesamtkonzepte (Curricula) erstellt werden.  eduQua hat die möglichen Inhalte eines Curriculums im Kapitel E <i>Glossar</i> aufgelistet.



Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Erbringen der Lerndienstleistung	3.3	C.3	Ausbildung	
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Teilnehmerauswahl</b>		<b>8</b>	<b>Teilnehmerauswahl</b>	
<i>keine spezifischen Anforderungen</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teilnehmerberatung</li> <li>➤ Überprüfung der Teilnehmervoraussetzungen mittels                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beratungsgespräche</li> <li>▪ Einstufungstests</li> <li>▪ Referenzauskünfte</li> <li>▪ Kompetenznachweise</li> </ul> </li> <li>➤ Verfahren bezüglich Umgang von Studienunterbrüchen und Wiederaufnahme nach längerem Unterbruch</li> </ul>	eduQua legt Wert darauf, dass die Teilnehmenden bei Bedarf beraten werden und entsprechend ihren Vorkenntnissen niveaugerecht den entsprechenden Kursen resp. Lehrgängen zugeteilt werden. Die Gründe von Kursabbrechern sind zu erheben. Personen, welche die Ausbildung unterbrechen mussten, sollten unter der Anerkennung der bereits absolvierten Ausbildungen und erlangten Kompetenzen wieder einsteigen können.
<b>Unterrichtsplanung und -erteilung</b>		<b>9</b>	<b>Unterrichtsplanung</b>	
<i>keine spezifischen Anforderungen</i>		<p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>10</b></p> <p><b>10</b></p> <p><b>11</b></p> <p><b>12</b></p> <p><b>4</b></p>	Festgelegte Q-Ansprüche und Vorgaben für die Lektions- und Unterrichtsplanung unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ der andragogischen Leitideen</li> <li>▪ evt. vorhandener didaktischer Modelle</li> <li>▪ der <b>Lernziele</b> und Angaben zu den</li> <li>▪ <b>Lerninhalten</b></li> <li>▪ <b>Lehr- und Lernmethoden</b></li> <li>▪ <b>Selbstlernaktivitäten</b></li> <li>▪ <b>Unterrichtsmittel und Medien</b></li> <li>▪ <b>Lerntransfer</b></li> <li>▪ <b>Lernzielkontrollen</b></li> </ul>	eduQua verlangt, dass der Unterricht geplant wird und schriftliche Unterrichts- und Prüfungspläne erstellt werden. Falls Lernmethoden und Medien für das selbstgesteuerte Lernen eingesetzt werden, so muss sichergestellt werden, dass entsprechend Qualitätsansprüche an die Infrastruktur und die Auszubildenden festgelegt und deren Erfüllung überprüft wird.

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Monitoring von Lerndienstleistung</b>	<b>3.4</b>	<b>15</b>	<b>Feedback für Ausbildende</b>	
Einholen von Feedback von den Lernenden zu den verwendeten Methoden und Ressourcen in Bezug auf ihre Effektivität beim Erreichen der vereinbarten Lernergebnisse.			180° Feedbackkonzept mit Angaben zu Zielen, Verantwortlichkeiten, Funktionen und Qualifikation der Unterrichtsbeobachtenden Instrumente für die Feedbackerhebung	eduQua und ISO 29990 erwarten, dass von den Teilnehmenden Feedbacks zum Bildungsangebot und zur Unterrichtsgestaltung eingeholt werden. eduQua erwartet zudem, dass die Leitung eine positive Feedbackkultur fördert.
<b>Evaluationen durch Lerndienstleister</b>	<b>3.5</b>	<b>5</b>	<b>Evaluation der Bildungsangebote</b>	
<b>Ziele und Reichweite der Evaluation</b>	<b>3.5.1</b>	<b>5</b>	<b>Evaluation der Bildungsangebote</b>	Beide Normwerke verlangen, dass mittels periodischen Evaluationen die Weiterentwicklung der Bildungsangebote sichergestellt wird, dass diese aktuell und wirtschaftlich sind, die Erwartungen und Bedürfnisse der Teilnehmenden erfüllen und zum gewünschten Lernerfolg führen.  Die ISO 29990 hat in Bezug auf die Planung und Durchführung von Evaluationen erweiterte und differenziertere Anforderungen als eduQua.
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele und Geltungsbereich festlegen</li> <li>b) Evaluationsmethoden und -dokumente dokumentieren</li> <li>c) Zielkonformes Planen, Auswählen und Durchführen von Evaluationsverfahren</li> <li>d) Sicherstellen, dass die Evaluationen im Einklang mit rechtlichen und ethischen Grundsätzen durchgeführt werden.</li> <li>e) Qualität der Daten sicherstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. zweckdienlich und ausreichend</li> <li>2. systematisch und präzise analysiert</li> <li>3. valide, zuverlässig, ausreichend aussagekräftig</li> </ul> </li> </ul> <p>➤ Befangenheit bei Evaluationen ist zu reduzieren (vermeiden)</p>			<p><b>Evaluation der Bildungsangebote</b></p> <p>Bildungsangebote müssen regelmässig nach festgelegtem Rhythmus und festgelegten Kriterien evaluiert werden (Produkteaudits).</p> <p>Die Evaluationskriterien orientieren sich an den Leitideen und Q-Ansprüchen der Bildungsinstitution sowie an den Inhalten des Curriculums.</p> <p>Evaluationsmethoden, -pläne und -instrumente müssen zweckmässig und dokumentiert sein und eine differenzierte Bewertung ermöglichen.</p>	
<b>Evaluation des Lernens</b>	<b>3.5.2</b>	<b>4</b>	<b>Lernerfolgskontrollen / Abschlüsse / Anerkennung</b>	Einige von der ISO 29990 unter diesem Kriterium geforderten Aspekte sind in der Schweiz oft in den Prüfungs- und Promotionsreglementen abgehandelt. Die eduQua verweist unter dem Standard 4 darauf.
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Datenschutz für die Ergebnisse der Lernerfolgskontrollen und Vergleichbarkeit von Daten</li> <li>b) Unterstützung von Personen mit Lernschwierigkeiten</li> </ul>			<p><b>Lernerfolgskontrollen / Abschlüsse / Anerkennung</b></p> <p>Qualitätsansprüche an die Gestaltung und Durchführung von mündlichen und schriftlichen Lernerfolgskontrollen oder Reflexionen zur Lernzielerreichung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prüfungs- und Promotionsreglemente mit Rekurswegen</li> <li>➤ Lernzielkontrollen orientieren sich an den Lernzielen</li> <li>➤ Bewertungs- und Prüfungsverfahren sind nachvollziehbar</li> </ul>	

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
Evaluationen durch Lerndienstleister	3.5	5	Evaluation der Bildungsangebote	
<b>Evaluation der Lerndienstleistung</b> a) Identifizierung der an der Evaluation beteiligten und betroffenen interessierten Parteien. b) Kompetenz und Objektivität der Evaluatoren sicherstellen c) Datengrundlagen, welche für die Interpretation der Evaluationsergebnisse verwendet werden, müssen im Evaluationsbericht beschrieben werden d) Lernkontext muss bei der Evaluation berücksichtigt werden	3.5.3		<i>Anforderungen an die Evaluation sind bei eduQua unter Standard 5 Evaluation der Bildungsangebote festgehalten.</i>	Die ISO 29990 hat in Bezug auf die Planung und Durchführung von Evaluationen erweiterte und differenziertere Anforderungen als eduQua.

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Management des Lerndienstleisters	4	C.5	Qualitätsmanagement-System	
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
Allgemeine Managementanforderungen	4.1	16	Qualitätssicherung und -entwicklung	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schriftliche Verpflichtung und Bekenntnis der obersten Leitung die Anforderungen der ISO 29990 zu erfüllen</li> <li>➤ Einrichtung, Dokumentation, Umsetzung und Weiterentwicklung des Managementsystems inkl. Festlegung der Verantwortlichkeiten (Verantwortlicher für das Managementsystem).</li> <li>➤ Angemessenheit, Zugänglichkeit und Aktualität der Dokumentation sicherstellen</li> <li>➤ Verfahren im Einklang mit den Datenschutzbestimmungen für die Aufbewahrung von Aufzeichnungen festlegen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qualitätsansprüche und Qualitätsstandards schriftlich dokumentieren</li> <li>➤ Schulspezifische Prozesse und Abläufe festlegen und angemessen beschreiben</li> <li>➤ Qualitätsregelkreise (PDCA) auf drei Ebenen einrichten, dokumentieren (Vorgaben, Standards, Indikatoren, Umsetzung, Evaluation):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bildungsinstitution</li> <li>▪ Bildungsangebote</li> <li>▪ Unterricht</li> </ul> </li> </ul>	<p>Weder die ISO 29990 noch die eduQua definieren Mindestanforderungen an die Mgmt.- resp. QM-Dokumentation.</p> <p>Beide Normen erwarten jedoch, dass die Qualitätsansprüche, Standards und Vorgaben, die Abläufe und einzusetzenden Hilfsmittel für alle Mitarbeitenden zugänglich sind, soweit sie für ihre Aufgabenerfüllung notwendig sind.</p> <p>Die ISO 29990 fordert, dass ein Mitglied des Managements benannt wird, welches für den Aufbau und die Pflege des Managementsystems verantwortlich ist.</p> <p>Die eduQua nennt keine Anforderungen an die Aufbewahrung von Aufzeichnungen.</p>
Strategie & Unternehmensmanagement	4.2	C.6	Führung	
<p>Erstellen und dokumentieren eines Geschäftsplanes mit folgenden Inhalten (gem. Anhang A zur ISO 29990):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Vision und Mission</li> <li>b) Strategie und Revisionsintervalle</li> <li>c) Qualitätspolitik und Qualitätslenkung</li> <li>d) Unternehmens- und Qualitätsziele</li> <li>e) Marktanalyse</li> <li>f) Organisations-, Betriebs- und Führungsstruktur</li> <li>g) Schlüsselprozesse</li> <li>h) Unterauftragnehmer</li> </ol>		<p><b>17</b></p> <p><b>Institutionelles Leitbild</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Positionierung, Auftrag, Werte und Haltung der Bildungsinstitution</li> </ul> <p><b>17</b></p> <p><b>Andragogisches Leitbild</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qualitätsverständnis und Gütekriterien für die Ausbildung/den Unterricht</li> </ul> <p><b>18</b></p> <p><b>Führungsinstrumente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lang- und kurzfristige Ziele (finanzielle, prozess-, mitarbeiter- und kundenspezifische Ziele)</li> <li>➤ Führungsgremien und Aufgaben</li> <li>➤ Planung der wiederkehrenden Aufgaben</li> </ul> <p><b>19</b></p> <p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisationsform</li> <li>➤ Aufgaben und Verantwortlichkeitsmatrix</li> <li>➤ Stellenbeschreibungen (aller Funktionen)</li> </ul>	<p>eduQua hat die Anforderungen an die Führung und die Organisationsentwicklung in verschiedenen Standards festgelegt.</p> <p>Sie verlangt, dass die Werte und Haltungen sowie die Gütekriterien an die Ausbildung in einem institutionellen und andragogischen Leitbild festgelegt und veröffentlicht werden.</p> <p>Die ISO 29990 macht detaillierte Vorgaben an den Inhalt eines Geschäftsplanes. Dabei unterscheidet sie zwischen verbindlichen Elementen und Aspekte die üblicherweise in einem Geschäftsplan enthalten sind.</p> <p>In Bezug auf die Entwicklung und Bewertung der Strategie, der Marktanalyse, der Identifizierung und Darstellung der Schlüsselprozesse und der Auswahl und Bewertung der Unterauftragnehmer hat die ISO 29990 erweiterte Anforderungen als die eduQua.</p>	



Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Managementbewertung</b>	<b>4.3</b>	<b>22</b>	<b>Controlling und Weiterentwicklung</b>	
Die Eignung, Angemessenheit und die Effektivität des Managementsystems muss in festgelegten Zeitabständen (in der Regel jährlich) bewertet werden. Dazu gehören (gem. Anhang B zur ISO 29990): a) Ergebnisse aus internen und externen Audits b) Feedback von Interessierten und Betroffenen c) Stand der vorbeugenden Massnahmen und der Korrekturmassnahmen d) Folgemaassnahmen aufgrund vorheriger Bewertungen e) Erfüllung von Zielen f) Veränderungen, welche Einfluss auf das Mgmt.-System haben g) Behandlung von Eingaben und Beschwerden h) Identifizierung und Umgang mit Fehlern i) Ergebnisse aus Evaluationen j) Einhaltung der Normanforderungen			Die Bildungsinstitution hat in einem Controllingkonzept die Verantwortlichkeiten, Datenquellen, Hilfsmittel und Termine festzulegen. Die Führung der Bildungsinstitution überprüft jährlich mittels der von eduQua zur Verfügung gestellten <i>Selbstevaluation</i> , wie gut die 22 eduQua-Standards angewendet, eingehalten und erfüllt werden. Anhand dieses Soll-Ist-Vergleiches müssen, wo nötig, Massnahmen für die Folgeperiode festgelegt werden.	Beide Normen fordern, dass die Erfüllung der eigenen Zielbereiche und die Einhaltung der Normanforderungen resp. Standards in der Regel jährlich bewertet werden und Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen eingeleitet werden.  Die ISO 29990 verweist in Bezug auf die Bewertungskriterien auf ihren <i>Anhang B</i> und legt Wert darauf, dass auch Ergebnisse aus internen und externen Audits sowie der Umgang mit eigenen Fehlern thematisiert werden.  eduQua stellt den Bildungsinstitutionen im <i>Anhang D.2</i> eine nach den 22 Standards vorstrukturierte <i>Selbstevaluation</i> zu Verfügung und verlangt, dass deren Einhaltung datengestützt bewertet wird.
<b>Vorbeugende Massnahmen und Korrekturmassnahmen</b>	<b>4.4</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verfahren für das Erkennen und den Umgang mit Fehlern festlegen</li> <li>➤ Massnahmen zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern ergreifen</li> <li>➤ Vorbeugende Massnahmen initiieren, um die Ursachen von potenziellen Fehlern zu beseitigen</li> <li>➤ Korrekturmassnahmen initiieren</li> </ul>			<i>keine detaillierten Anforderungen</i>	

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Finanz- und Risikomanagement</b>	<b>4.5</b>			
a) Aufbauen, Dokumentieren und Einsetzen eines Finanzmanagements, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten b) Aufbauen, Dokumentieren und Einsetzen eines Risikomanagements, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten			<i>keine detaillierten Anforderungen</i>	Mit den Anforderungen an den Aufbau, die Dokumentation und die Umsetzung eines Finanz- und Risikomanagements geht die ISO 29990 sogar weiter als die ISO 9001.
<b>Personalmanagement</b>	<b>4.6</b>	<b>C.4</b>	<b>Ausbildende</b>	
<b>Kompetenz der Mitarbeitenden</b> ➤ Sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden über die geforderten Kernkompetenzen zum Erbringen der Lerndienstleistungen und des Managements verfügen. ➤ Anforderungsprofile mit den erforderlichen Kompetenzen erstellen und Gültigkeit in angemessenen Intervallen überprüfen	<b>4.6.1</b>	<b>13</b>	<b>Anforderungsprofile, Qualifikationen</b> ➤ Anforderungsprofile mit Angaben zu fachlichen und methodisch-didaktischen Mindestanforderungen: ▪ Auszubildende müssen im unterrichteten Fachgebiet einen formellen Abschluss vorweisen können. ▪ Auszubildende, welche >150 Lektionen pro Jahr unterrichten, müssen eine methodisch-didaktische Qualifikation analog SEVB 1 vorweisen können. ➤ Auszubildende, welche ohne methodisch-didaktischen Abschluss <150 Lektionen pro Jahr unterrichten, müssen von einer qualifizierten Person (eidg. FA oder höher) im Unterricht begleitet werden.	eduQua stellt in Bezug auf die Qualifikation der Auszubildenden klare Anforderungen und orientiert sich dabei an den Vorgaben im schweizerischen Berufsbildungsgesetz (BBG) und den einschlägigen Verordnungen (BBV, MiVo HF). eduQua benennt auch klare Übergangsbestimmungen und Begleitungsmaßnahmen falls entsprechende Qualifikationen fehlen.  Die ISO 29990 verlangt ihrerseits auch Anforderungs- und Kompetenzprofile für alle Mitarbeitenden und verweist auf ihren <i>Anhang D</i> . Hier befindet sich ein Katalog von methodisch-didaktischen, persönlichen und unternehmerischen Kompetenzen.
<b>Evaluation der Kompetenzen, des Leistungsmanagements und der beruflichen Entwicklung</b> a) Einschätzen, Bewerten und Dokumentieren der Kompetenzen für alle Mitarbeitenden anhand des Anforderungsprofils b) Verfahren entwickeln für das Einholen und Auswerten von Feedbacks zu den Kompetenzen und Leistungen	<b>4.6.2</b>	<b>14</b>	<b>Weiterbildungsaktivitäten und Entwicklungsarbeit</b> c) Verfahren für die Erhebung des individuellen Weiterbildungsbedarfs d) Verfahren für die Erhebung des institutionellen Weiterbildungsbedarfs e) Nachweise über die jährlichen, individuellen Weiterbildungen der Auszubildenden f) Nachweise über die jährlichen institutionellen Weiterbildungsveranstaltungen	eduQua erwartet, dass sich alle Auszubildenden jährlich bedarfsorientiert fachlich, methodisch-didaktisch oder sozial weiterbilden und darüber Rechenschaft ablegen.  Die ISO 29990 geht in ihren Anforderungen weiter als eduQua, indem sie von der Bildungsinstitution auch Erhebungen zur Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie zu den Teamkompetenzen verlangt.

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Evaluation der Kompetenzen, des Leistungsmanagements und der beruflichen Entwicklung (Fortsetzung)</b> g) Einholen von Feedbacks zur Motivation und Arbeitszufriedenheit h) Sicherstellung der beruflichen Weiterbildung und Evaluation und Dokumentation der Wirkung i) Evaluation der Teamkompetenzen j) Einhaltung der rechtlichen Normen	4.6.2	14	<i>siehe vorherige Seite</i>	
<b>Kommunikationsmanagement intern/extern</b>	4.7	18	<b>Führungsinstrumente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ermöglichen einer 2-Weg-Kommunikation zu allen internen und externen Mitarbeitenden</li> <li>➤ Möglichkeit der informellen Kommunikation schaffen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mit den Auszubildenden muss regelmässig über die Inhalte und die Anwendung des Qualitätsmanagement sowie der Bildungsangebote kommuniziert werden.</li> </ul>	Beide Normen legen Wert darauf, dass die Bildungsinstitution mit seinen internen und externen Mitarbeitenden einen Dialog pflegt. Sie legen jedoch keine spezifischen Anforderungen fest.
<b>Ressourcenbereitstellung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einsatz von Mitarbeitenden und Lernressourcen bedarfsgerecht sicherstellen, um die im Curriculum festgelegten Ziele zu erreichen</li> <li>➤ Funktions-, Einsatztauglichkeit und Wartung der Lernressourcen sicherstellen</li> </ul>	4.8	20	<b>Unterrichtsräume und Infrastruktur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qualitäts- und Sicherheitsstandards zu den Unterrichtsräumen und Betriebsmitteln, Medien und Lernorte festlegen, um die im Curriculum festgelegten Lernziele und Kompetenzen zu erreichen.</li> <li>➤ Funktions-, Einsatztauglichkeit der Betriebs- und Unterrichtsmittel sicherstellen</li> </ul>	Beide Normen fordern, dass die Infrastruktur und die Unterrichtsmittel vorhanden, einsatzfähig und geeignet sind, um die im Curriculum festgelegten Lernziele zu erreichen.
<b>Interne Audits</b>	4.9			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verfahren für interne Audits festlegen</li> <li>➤ Auditplanung (alle Prozesse in 36 Mt.)</li> <li>a) Einsetzen von qualifiziertem Personal</li> <li>b) Unabhängigkeit der Auditoren sicherstellen</li> <li>c) Information der Betroffenen</li> <li>d) Umsetzen der Auditergebnisse sicherstellen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>keine Anforderung an System- und Prozessaudits</i></li> <li>➤ <i>Produkteaudits siehe unter Standard 5</i></li> </ul>	Die ISO 29990 fordert die Auditierung aller Prozesse innerhalb 36 Monate, um nachzuweisen, dass die Anforderungen dieser Norm erfüllt und das Managementsystem wirksam umgesetzt und fortlaufend gepflegt wird.

Anforderungen ISO 29990:2010		Anforderungen eduQua:2012		Bemerkungen
Kapitelüberschrift	Nr.	Nr.	Standard	
<b>Feedback von interessierten Parteien</b>	<b>4.10</b>	<b>15</b>	<b>Feedback für Auszubildende</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verfahren und Instrumente für das Einholen von Feedbacks erarbeiten</li> <li>➤ Feedback einholen</li> <li>➤ Befragte und Betroffene über die Ergebnisse und Schlussfolgerungen informieren</li> <li>➤ Verbesserungsmassnahmen initiieren</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 180° Feedbackkonzept (Teilnehmende und Fachperson mit Weisungsbefugnis) erarbeiten</li> <li>➤ Hilfsmittel für Teilnehmerfeedbacks und Unterrichtsbeobachtung erarbeiten</li> <li>➤ Feedbacks einholen und auswerten und Betroffene über Ergebnisse und Folgemassnahmen informieren</li> <li>➤ Unterrichtsbeobachtungen planen, durch qualifiziertes Personal durchführen, dokumentieren und mit Auszubildenden besprechen</li> </ul>	<p>Beide Normwerke setzen auf die Organisations- und Unterrichtsentwicklung mittels geschlossenen Feedbackregelkreisen.</p> <p>Während die eduQua mindestens ein 180° Feedback fordert, bezieht die ISO 29990 alle Interessenspartner in die Feedbackregelkreise mit ein.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verfahren für die Behandlung von Beschwerden und Eingaben erarbeiten</li> <li>➤ Beschwerden und Eingaben behandeln und interessierte Parteien darüber informieren</li> </ul>		<b>21</b>	<p><b>Kundenzufriedenheit allgemein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teilnehmerfeedback zur Organisation, zur Unterstützung und zur Tauglichkeit der Infrastruktur einholen</li> <li>➤ Verfahren und Instanz zum Umgang mit Reklamationen definieren</li> </ul>	