

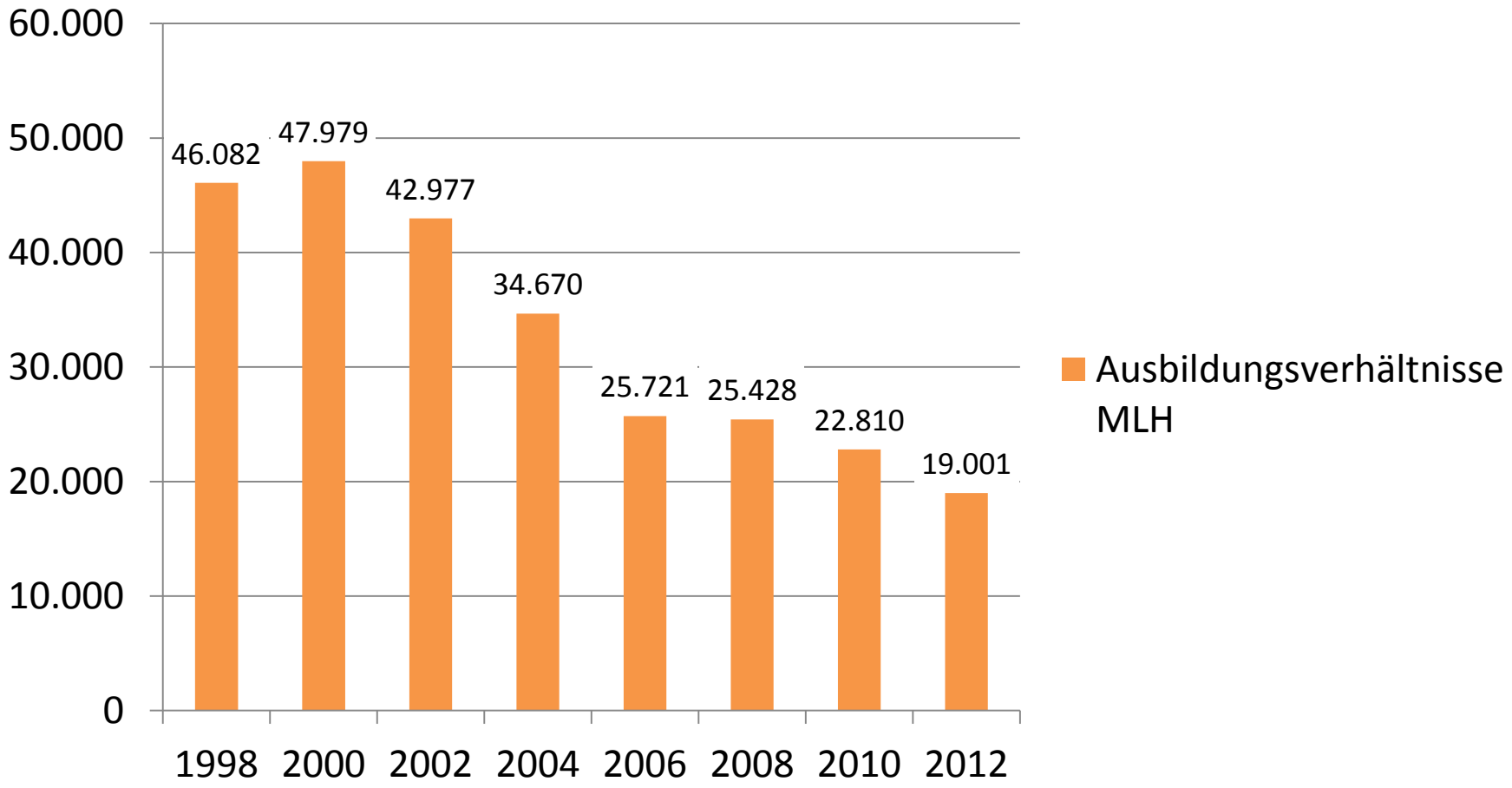
ML- QuES – Qualitätsentwicklung und –sicherung im Ausbildungsprozess bei kleinen und mittleren Unternehmen des Maler- und Lackiererhandwerks in Hamburg

im Förderschwerpunkt „Qualitätsentwicklung und
–sicherung in der betrieblichen Berufsausbildung“
des BIBB (2010-2013)

Ausgangsbedingungen



Entwicklung der Zahl der Auszubildenden im Maler- und Lackiererhandwerk, Bundesgebiet 1998 bis 2012



Quelle: ZDH 2013



Die 5 Ausbildungsberufe mit der höchsten Vertragslösungsquote, Bundesgebiet 2011

Ausbildungsberuf	Vertragslösungsquote 2011
1. Koch/Köchin	49,4
2. Friseur/Friseurin	44,2
3. Fachverkäufer/-in im Lebensmittelhandwerk	39,7
4. Hotelfachmann/-frau	39,2
5. Maler/-in und Lackierer/in	37,0

Quelle: BIBB 2013, S. 189

Bewertung der Ausbildung im Maler- und Lackierer-handwerk von 2006 bis 2013

Darstellung nach Rang (DGB-Ausbildungsreporte 2006 bis 2013)

entscheiden
der Faktor
bei Vertrags-
lösung

	Gesamt- bewertung/Plat- zierung	Fachliche Qualität (Inhalte, Anleitung, Kompetenz der Ausbilder)	Ausbildungs- zeiten und Überstunden	Ausbil- dungs- vergütung	Persönli- che Zufrie- denheit (kommuni- kative Aspekte)
2006	22	19	10	24	
2007	25	24	21	21	
2008	25	24	13	25	
2009	13	9 (Inhalt, Platz 12; fachl. Anleitung Platz 7)	13	22	
2010	22	19	18	22	20
2011	22	23	15	23	16
2012	21	20	20	20	20
2013	15	20	11	20	11

Vor-Studien 2008/2009



Berufe	Gesamtindex für die Ausbildungsqualität	darunter:										
		Index für die Ausbildungsqualität im Betrieb	darunter:				Index zusätzliche jugendspezifische Aspekte	Index für die Kooperation der Lernorte	Index Berufsschule	darunter		
			Qualitätsbereich: Organisation	Qualitätsbereich: Inhalte, Methoden, Lernklima	Qualitätsbereich: Eignung, Verhalten der AusbilderInnen	Qualitätsbereich: Materielle Bedingungen				Qualitätsbereich: Lernklima	Qualitätsbereich: Eignung, Präsenz der LehrerInnen	Qualitätsbereich: Materielle Bedingungen
MalerIn und LackiererIn Hamburg	2,9	3,0	3,6	3,1	2,7	2,9	3,1	3,1	2,4	2,4	2,2	2,7
MalerIn und LackiererIn bundesweit*	3,0	2,9	3,5	3,2	2,6	2,9	3,5	3,4	2,7	2,7	2,6	3,0
positive Extremwerte**	2,6	2,4	2,6	2,6	2,2	2,2	2,2	3,2	2,7	2,0	2,3	2,7
negative Extremwerte**	3,2	3,1	4,1	3,2	2,8	3,0	3,7	4,6	3,2	3,0	3,3	3,6

* Werte aus der BIBB-Studie "Ausbildung aus Sicht der Auszubildenden" 2008

** Bestwerte der 15 Ausbildungsberufe aus der BIBB-Studie "Ausbildung aus Sicht der Auszubildenden" 2008

Quellen:

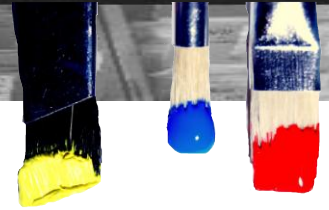
BIBB-Studie "Ausbildung aus Sicht der Auszubildenden" 2008

Maler- und Lackierer-Innung Hamburg Studie "Ausbildung aus Sicht der Auszubildenden" 2009

ML-QuES

Qualitätsentwicklung und –sicherung im Ausbildungsprozess
bei kleinen und mittleren Unternehmen des Maler- und
Lackiererhandwerks in Hamburg

Ausbildung im Maler- und Lackierergewerbe



- Staatliche anerkannte Ausbildung im Handwerk (2003):

Fachrichtungen (36 Monate):

- Gestaltung und Instandhaltung
- Kirchenmalerei und Denkmalpflege
- Bauten- und Korrosionsschutz

Stufenausbildung (erste Stufe: 24 Monate):

- Bauten- und Objektbeschichter

Beteiligte

- 18 Betriebe zwischen unter 10 und bis zu 90 Beschäftigten (35 *betriebliche Ausbildungsakteure, 52 Auszubildende*)
- Maler- und Lackierer-Innung Hamburg
- Handwerkskammer
- Gewerbeschulen Hamburg
- Freie Bildungsträger
- Jugendvollzugsanstalt



Ziele von ML-QuES

- **Wertschätzung der eigenen Ausbildung** (Betrieb/ Auszubildende), Erarbeitung eines konsensfähigen/ verhandelbaren Qualitätsverständnisses
- Erweiterung der Input-/Outputorientierung durch **Prozessorientierung**
- Förderung der **Ausbildungs(-kommunikations-)kultur**
- (Weiter-)Entwicklung von Qualitätssicherungs- und –
entwicklungsinstrumenten in der betrieblichen Ausbildung

Ausgangssituation

Relevanz und Verständnis von Ausbildungsqualität aus betrieblicher Sicht

- Ausbildung gilt dann als qualitativ, wenn Kunden zufrieden sind und deshalb viele Aufträge rein kommen
 - Konzentration auf Input-/Outputfaktoren. Ausbildungsprozess selber ist kein Bezugspunkt für Qualität
 - Verständnis der Jugendberufshilfe (Jugendberufshilfe) ist ein Verhalten
- Relevanz und Verständnis von Ausbildungsqualität aus betrieblicher Sicht**
- Ausbildungsqualität wird als ein Verhalten gesehen
 - wird unmittelbar an das Verhalten des Ausbilders (Fachlichkeit/“Nettigkeit“) geknüpft
 - Intensität der Kommunikation/Betreuung und Bewertung der Ausbildung stehen in einem engen Zusammenhang

**Trotz unterschiedlicher Perspektiven und Relevanzen:
subjektiver Nutzen-/Verwertungsaspekt von
Ausbildung
Verhaltens-/Beziehungsaspekt**

Auszu-

**r Zukunft
inheit)**

Ausbildungsreife



häufige Dimensionen	Betrieb an Azubi	Azubi an Betrieb
Fachliches Wissen und Fertigkeiten	Defizite in allgemeinbildenden Fächern (Mathe, Rechtschreibung), wenig Verständnis für das Fachliche	unzureichende fachliche Unterstützung während der Ausbildung
soziale Kompetenzen	fehlende Sekundärtugenden, nicht diszipliniert	wenig Geduld, Zeit für und Interesse an Austausch über Ausbildung
Organisation der Ausbildung	Azubi muss verstehen, dass Betrieb von Auftragslage, Kundenwünschen abhängig ist, und dass sich Ausbildung hierauf einzustellen hat	Ablauf der Ausbildung nicht immer nachvollziehbar, wenig Planung, Aufgaben nicht immer abwechslungsreich und anspruchsvoll, Aufgabenerledigungen sollen begleitet werden
Aufgabengestaltung		
Verantwortung	Selbstverantwortung ist schlecht ausgeprägt, ebenso wie Organisation bei der Arbeit, Mut zur Kritik und Gespräche einfordern	Ausbilder/Gesellen haben nicht immer Lust auf Ausbildung und regelmäßige Gespräche darüber



Qualität in der Ausbildung von ML-QuES

Von Qualität in der Ausbildung soll dann gesprochen werden, wenn zwischen dem ausbildenden Betrieb und dem Auszubildenden Einvernehmen besteht (,)

- im Hinblick auf **Sinn und Nutzen der Ausbildung** sowohl für den Jugendlichen als auch für den Betrieb (Bildungsauftrag/Kompetenzentwicklung: KMK, BBiG, DQR-Level 4),
- dass zur Erreichung der (unterschiedlichen) Ziele der Ablauf der Ausbildung **systematisch, verbindlich und für beide Seiten transparent** zu sein hat,
- dass zur Erreichung der (unterschiedlichen) Ziele kontinuierliche **Abstimmungen/Absprachen/Reflexionen** und Neufestlegungen von (Teil-)Zielen erforderlich sind (Vertrauen/Verlässlichkeit),
- dass Inhalte und Ablauf der Ausbildung im Hinblick auf kognitive, motivationale, soziale und emotionale **Entwicklungsschritte des Auszubildenden** begleitet/beobachtet werden.

Und wenn für all dies Bedingungen/Instrumente geschaffen werden.

**Instrumente zur Entwicklung und
Sicherung der Struktur von
Ausbildung**

Inputqualität

**Erfassung von Status-Quo,
Erarbeiten von Qualitätsleitbildern,
Konzepte zur Planung und Organi-
sation, Austausch über und Sensi-
bilisierung für Ausbildungsqualität
mit Ausbildern und Azubis**

**Instrumente zur Entwicklung und
Sicherung des unmittelbaren
Ausbildungsprozesses**

Prozessqualität

**Planung und Gestaltung des
Lernprozesses, Reflexion des
Lernprozesses und Feedbacks,
Lernortkooperation zwischen
Berufsschule und Betrieben**

**Instrumente zur Entwicklung und
Sicherung der Ergebnisqualität**

Output/Outcome

**systematische Vorbereitung auf
Prüfungen, Reflexion von inhalts-
bezogenen „Schwachstellen“ und
Stärken in der Ausbildung,
Reflexion (berufs-)bildungs-
biographischer Bedeutung der
Ausbildung, Austausch über
Anschlussperspektiven**

ML-QuES

**Fragebogen zur Erfassung des
Status-Quo in der Ausbildung
„Instrumentenworkshops mit
Ausbildern“, „Gesellenwork-
shops“, „Azubiworkshops/
Azubitage“, „Steuergruppen-
treffen“, Lehrmeister-tagung“
Runder Tisch LOK**

**Strukturierungstafel
Lernprozessbegleitung
ML-QuES-Berichtsheft
Laufzettel
(für jedes Instrument
existieren Anleitungen)**

**Ampeltafel
Gesprächsleitfäden
Qualitätssiegel**

**Fragebogen zur Erfassung des Status-Quo in der Ausbildung
„Instrumentenworkshops mit Ausbildern“, „Gesellenworkshops“, „Azubiworkshops/Azubitage“, „Steuergruppentreffen“, Lehrmeistertagung“
Runder Tisch LOK**

**Strukturierungstafel
Lernprozessbegleitung
ML-QuES-Berichtsheft
Laufzettel
(für jedes Instrument existieren Anleitungen)**

**Ampeltafel
Gesprächsleitfäden
Qualitätssiegel**

Inputqualität

Prozessqualität

Output/Outcome

**Sprechen über Ausbildung,
Artikulieren von Wünschen/Vorstellungen/Schwachstellen,
Relevanzierung der Ausbildung je nach subjektiver Position**

**Verbindlichkeit,
Kontinuität,
Reflexions-/Gesprächsanlässe,
Sprechen über Ausbildung,
Erfassen von Sinn des Ablaufs,**

**Nachvollziehen von Entwicklungsschritten,
Anreize**

Befähigung zur Mitgestaltung

Qualität in der Ausbildung von ML-QuES

Von Qualität in der Ausbildung soll dann gesprochen werden, wenn zwischen dem ausbildenden Betrieb und dem Auszubildenden Einvernehmen besteht (,)

- im Hinblick auf die Ausbildung von Jugendlichen (als auch für die DQR-Level 4),
- dass zur Erreichung der Ausbildungsziele systematisch,
- dass zur Erreichung der Ausbildungsziele Abstimmungen (Ziele) erforderlich sind,
- dass Inhalte der Ausbildung personale, soziale und berufliche begleitet/beobachtet werden.

**Die Instrumente bieten:
Gesprächsanlässe
Aushandlungsmöglichkeiten
Verbindlichkeit
(unterschiedliche) Zielperspektive
Respekt/Vertrauen
„Wohlfühl-/
Beziehungsaspekt“**

Und wenn für all dies Bedingungen/Instrumente geschaffen werden.



Empfehlungen für Instrumente

- nicht normativ/technokratisch (fremdgesteuert)
- Optimierung und Strukturierung des Bestehenden
- Verknüpfen mit Ausbildungsnotwendigkeiten
- Berücksichtigung von verschiedenen Interessen/Zielen/Positionen/Lebenswelten/subjektiven Sinnbezügen und Nutzenerwartungen in der Ausbildung
- Instrumente als Ergebnis von Abstimmungen/Aushandlungen zwischen Beteiligten
- Kohärenz der Instrumente
- Befähigung zur Mitgestaltung

Ausbildungsnotwendigkeiten und Instrumente

Formale Grundlage	Instrumente in ML-QuES
Ausbildungsordnung/Ausbildungsrahmenplan/Ausbildungsplan (§ 5 BBiG)	Strukturierungstafel
Ausbildungsnachweis (§ 5(2), 7, § 14 (4) BBiG)	Berichtsheft ML-QuES
Pflichten des Auszubildenden und des Ausbilders (§§13, 14) BBiG im Sinne der Förderung beruflicher Handlungsfähigkeit (Verbindlichkeit, Verhalten)	Laufzettel zur gegenseitigen Bestätigung, dass vorher Vereinbartes gelernt wurde, Ampeltafel zum Austausch über, Reflexion und Einschätzung von Ausbildungsstand, Lernprozessbegleitung
Persönliche und fachliche Eignung (§§29, 30 BBiG)	Gesellenworkshops, Gesprächsleitfäden, Instrumentenworkshops, Fortbildungen, Azubi-Feedback

Instrumente

Ampel-Tafel

Auszubildender: Max Mustermann □ erstes Lehrjahr □ Ausbilder: Maxi Musterfrau □ Datum: 17.11.2011 □

Fertigkeiten bis zum 01.12.2012 □	weitere Anmerkungen □	Einschätzung Auszubildende/r □	Einschätzung Ausbilder/in □
Führen des Berichtsheftes □	x	■ x	■ x
Motivation-/Eigeninitiative □	x	■ x	■ x
Umgangsformen des Auszubildenden □	x	■ x	■ x
Kommunikation □	x	■ x	■ x
etc. □	x	x	x

Arbeitsprozesse bis zum 01.12.2012 □	weitere Anmerkungen □	Einschätzung Auszubildende/r □	Einschätzung Ausbilder/in □
Behandeln von Oberflächen □	x	x	x
Ausführen der Grundanstriche sowie Kitteln, Spachteln und Füllen □	x	■ x	■ x
Mischen und Nachmischen von Farbtönen mit wasserverdünnbaren Stoffen □	x	■ x	■ x
Entwerfen, Zeichnen und Kleben von Schriften und farbigen Darstellungen □	x	x	x
Zeichnen und Malen einfacher Buchstaben und Schriften □	x	■ x	■ x
Ziehen von Strichen und Bändern □	x	■ x	■ x
etc. □	x	x	x

Legende □ - □ 0 □ + □

Laufzettel für Ausbildungsprozesse

Name der/s Auszubildenden	Max Müller	
Zeitraum	1. Dezember bis 15. Dezember	
Einsatzort(e)	A: Großbaustelle Wohnblock A, Hamburg B: Privatwohnung, Elbchaussee xy	
Auftrag	A: Innenarbeiten Etage 2	
Arbeitsschritte		durchgeführt
Küche malern	Fenster abkleben Fußboden auslegen Farbe mischen etc.	✓ ✓
Diele malern	Türen abkleben Glasfasertapete kleben Türen lackieren etc.	
Auftrag	B: Fenster-OG-1 lackieren	

Qualitätssicherung

BiBB- Modellversuche

Arbeitsschritte		durchgeführt
Abschleifen	manuelles Abschleifen	✓
Abkleben		
Streichen	Erstanstrich Zwischenanstrich Schlussanstrich mit Produkt xy	



Lernprozessbegleitung

- Ausbildungsabschnitt/Arbeitsprozessabschnitt festlegen und Verortung im Ausbildungsplan (Strukturierungstafel)
- einzelne Arbeits-/Ausbildungsschritte begründen und festlegen
- Vorbereitung des Arbeitsfeldes
- Azubi erläutert und begründet sein Vorgehen (möglichst mit Bezug zur Theorie)
- Reflexion des Ablaufs, Feedback (Laufzettel)

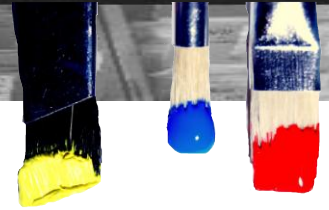
zu allen Aspekten wurden in Ausbilderworkshops Kriterien entwickelt



Strukturierungstafel

- Kritik am lästigen bürokratischen „Papierkram“ und der Umständlichkeit von Erläuterungen und Praxishilfen zu den Ausbildungsrahmenlehrpläne im Maler- und Lackierergewerbe“
- Die Strukturierungstafel sollte *auf einem Blick* einen erläuternden und erweiterbaren Ausbildungsrahmenplan für die drei Ausbildungsjahre bieten.
- Kombination mit anderen Instrumenten

Drittes Lehrjahr: Kundenorientierung



I. Berufliche Grundbildung Drittes Ausbildungsjahr	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Erläuterungen, wichtige Punkte	Betriebsinterne Anmerkungen	Durchführung					Auszubildende				
				B	Üba	BS	A	Fa	A	B	C	D	
1 Kundenorientierung	a) Kundenberatung durchführen LF 9-11	Kundenfragen zur Arbeitsausführung beantworten											
		Vorteile und Notwendigkeiten der Arbeiten aufzeigen											
	b) Instandhaltungsvorschläge unterbreiten LF 11	Pflegehinweise geben											
		Präventionsmaßnahmen vorschlagen											
	c) Instandsetzungsintervalle erläutern LF 5+11	natürliches Alterungs-/Abwitterungsprozess beschreiben											
		Vorteile regelmäßiger Pflege und Wartung darstellen (Wirtschaftlichkeit)											
		Zeitintervalle erläutern											
		Instandsetzungsleistungen anbieten											
	d) Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf Betriebsergebnis berücksichtigen LF 9-11	Qualität sichert Zukunft											
		Abhängigkeit des eigenen Arbeitsplatzes von der Arbeitsqualität erkennen											



Strukturierungstafel

Intendierte Effekte

- Reden über Ausbildung
- Übersetzung der „Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind“
- Funktion und Sinn von Ordnungsmitteln
- Bezug zu LF
- Interpretation/Gestaltung von Ordnungsmitteln

Nichtintendierte Effekte

- Ausbildungsvokabular
- Interpretier-/Verhandelbarkeit von „Fertigkeiten und Kenntnissen“
- Vorwissen/Einstellungen

Ablauf des Gesprächs vor der Strukturierungstafel

Sprechen in und über
Ausbildung

Rollen klären:

- Ausbilder moderiert/fragt (systematisch)
- Jugendlicher berichtet beispielhaft („Kundenberatung“)
- Einzel-/Gruppengespräche

Kriterien (3. Lj.):

- Beschreibung der **Situation** („Wohnung älterer Dame tapezieren“)
- **Relevanz** der Situation für die Ausbildung/Beruf
- **Erfahrung:** Kritisches **Ereignis**/positives Erlebnis (Reflexion der Tätigkeit)
- **Anforderungen** an Kundenberatung formulieren
- Fachsystematik: praktische Fertigkeiten/Kenntnisse im Bereich Kundenberatung im **Zusammenhang mit LF**

Kompetenzorientierung, entwicklungslogisch strukturierter Ausbildungsrahmenplan – Beispiel „Kundenorientierung“

1. Lehrjahr	Fertigkeiten/Kenntnisse	Konkretisierung
Kundenorientierung	<p>Arbeiten kundenorientiert durchführen LF 1-4</p> <p>Wünsche und Einwände von Kunden entgegennehmen LF 2</p> <p>Gespräche kundenorientiert führen LF 2</p> <p>Kunden auf Pflegeanleitung hinweisen</p>	<p>Grundregeln des Miteinander</p> <p>Pünktlichkeit, Ehrlichkeit</p> <p>Gepflegtes Erscheinungsbild</p> <p>Umgangsformen</p> <p>Dienstleistungsgedanke</p> <p>Sauberkeit am Arbeitsplatz</p> <p>Verhalten am Arbeitsplatz</p> <p>Aufmerksamkeit</p> <p>Zuverlässigkeit</p>
2. Lehrjahr	Fertigkeiten/Kenntnisse	Konkretisierung
Kundenorientierung	<p>Kunden informieren LF 5-8</p> <p>Fertiggestellte Arbeiten übergeben</p> <p>Kundenwünsche in die Auftragsarbeit einbeziehen LF 5-8</p> <p>Erneuerungsintervalle erläutern LF 5-8</p> <p>Serviceleistungen einordnen</p>	<p>Arbeitsschritte erläutern/Produkte, Materialien erklären</p> <p>Fertige Arbeit mit Kunden besprechen</p> <p>Abgleich mit Kundenwünschen</p> <p>Auftragsänderungen entgegennehmen/weiter leiten</p> <p>Abnutzung/Verwitterung beschreiben</p> <p>Umweltaspekt erläutern</p> <p>Funktionalität beschreiben</p> <p>Serviceleistung erläutern</p> <p>Gewährleistung</p> <p>Fachliche Expertise</p> <p>Sicheres kundenorientiertes Auftreten</p> <p>Begründen</p>



Wie geht es weiter?

- Qualitätssiegel
- Kooperation Schule/Betriebe/HSU
- Handwerkskammer
- Lehrmeisterversammlung
- Eigenfinanzierte Follow-up-Erhebung (Kommunikationsklima in der Ausbildung)