

# Einführung und Grundlagen zu Standards – Überblick, Definition und Abgrenzung

*Dr. Beate Kramer, Unterstützung regionaler Projekte zur Nachqualifizierung zu Fragen der Zulassung zur Externenprüfung – Begleitprojekt der Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) in Kooperation mit dem Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) für die Projekte der „Abschlussorientierten modularen Nachqualifizierung“, ZWH*

## 1 Was sind eigentlich Standards? – Begriff, Ziele und Bedeutung

Der Begriff „Standard“ wird in Lexika<sup>1</sup> meist als Durchschnittsbeschaffenheit, Durchschnittsqualität oder Norm für Produkte bzw. Leistungen beschrieben. Dabei wird der Begriff „Norm“ enger gefasst und als allgemein anerkannte, zum Teil als verbindlich geltende Regel definiert. Normen können in verschiedenen Bereichen vorkommen.



Für den Bildungsbereich definiert Ebner<sup>2</sup> Standards als „Beschreibungen der geforderten Eigenschaften von Ressourcen, Produkten und Ergebnissen, von Prozessen und Methoden“. In den Definitionen klingt zum Teil an, dass Standards einen engen Bezug zum Begriff der Qualität haben. Dabei gibt Qualität grundlegend an, inwieweit ein Produkt oder eine Dienstleistung vorgegebenen Anforderungen entspricht.

Unter Standardisierung wird generell das Aufstellen von allgemeingültigen Regeln verstanden, die das Ergebnis von Abstimmungsprozessen oder Vereinbarungen sind. Daher werden sie breit akzeptiert. Sie führen zur Vereinheitlichung der Erstellung und Handhabung von Produkten, Prozessen und Leistungen.<sup>3</sup> Das DIN-Institut als die nationale Normungsorganisation Deutschlands bezeichnet als Standardisierung<sup>4</sup> die Erarbeitung von Spezifikationen (PAS – Publicly Available Specification) und sieht diese oft als Vorstufe oder Ergänzung zur Normungsarbeit. Spezifikationen legen normalerweise Merkmale und

Anforderungen für Produkte, Systeme oder Dienstleistungen auch im Bildungsbereich fest.

Normung definiert das DIN-Institut<sup>5</sup> als „die planmäßige, durch die interessierten Kreise gemeinschaftlich durchgeführte Vereinheitlichung von materiellen und immateriellen Gegenständen zum Nutzen der Allgemeinheit“. Wesentliche Kriterien der Normungsarbeit im DIN-Institut sind: die Arbeit in Ausschüssen unter Beteiligung aller an einem Thema Interessierten (z. B. Hersteller, Verbraucher, Behörden, Prüfinstitute, Verbände, Hochschulen usw.), die Betreuung dieser Normungsarbeit durch Mitarbeiter des DIN, die Berücksichtigung festgelegter Verfahrens- und Gestaltungsregeln in den Ausschüssen und vor allem das Konsensprinzip. Das kann erklären, dass die Entwicklung von Standards und Normen oft sehr zeitaufwendig ist. Zudem hängt es von der jeweiligen Struktur der Ausschüsse und der Kompetenz der dort eingebundenen Experten ab, was sich als Ergebnis, d. h. als Standard oder Norm, durchsetzt. Folgendes Beispiel kann den Bezug von Standardisierung und Normung im DIN verdeutlichen: Es wurde 2004 eine PAS zu Anforderungen an QM-Systeme für die Aus- und Weiterbildung veröffentlicht. Darauf aufbauend wurde dann die DIN ISO 29990: „Managementsystem für die Aus- und Weiterbildung“ erarbeitet, die im Dezember 2010 herausgegeben wurde.<sup>6</sup>

Wesentlich ist, dass Standards und Normen allgemein zugänglich sind. Sie sind – mit Ausnahme von Rechtsnormen – nicht automatisch rechtsverbindlich, können jedoch durch Rechtsvorgaben oder Verträge rechtliche Verbindlichkeit erlangen.



In vielen Lebensbereichen sorgen Standards für mehr Sicherheit und für Qualitätsverbesserungen. Vor allem in Wirtschaft und Technik dienen Standards und Normen dazu, Schnittstellen besonders in technischen Systemen (z. B. SCORM oder AICC für den Austausch elektronischer Lerninhalte auf verschiedenen Plattformen) zu vereinheitlichen.



Besonders sollen sie die Rationalisierung und die Qualitätssicherung fördern und den Wettbewerb auf dem Markt stärken. Im Alltag erleichtern sie Entscheidungsprozesse und die Gestaltung von Verträgen z. B. durch den Verweis auf die Beachtung anerkannter Regeln der Technik und Wissenschaft. Da auch der Staat auf diese Regeln verweisen kann und nicht selbst tätig werden muss, haben diese eine deregulierende Wirkung.

## 2 Standards und Qualitätsmanagement in der beruflichen Bildung – ein Überblick

In der beruflichen Bildung wurden mit Erlass des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) von 1969 grundlegende Rechtsnormen für die berufliche Aus- und Fortbildung in Betrieben und außerbetrieblichen Berufsbildungseinrichtungen festgelegt. Rechtliche Vorgaben für die Berufsbildung in beruflichen Schulen sind in den Schulgesetzen der Länder enthalten.



Das BBiG ist die Grundlage für den Erlass von Aus- und Fortbildungsordnungen, die im Konsens der Sozialpartner erstellt werden. Dabei regeln Ausbildungsordnungen besonders Inhalte und Dauer eines staatlich anerkannten Ausbildungsberufes sowie die Prüfungsanforderungen.

Dagegen werden in Fortbildungsordnungen vorrangig Ziele, Inhalte und Anforderungen der Prüfung sowie die Zulassungsvoraussetzungen festgelegt. Für die Zulassung zu Fortbildungsprüfungen ist in der Regel eine abgeschlossene Ausbildung erforderlich. Der Besuch von Lehrgängen zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung ist normalerweise nicht rechtlich geregelt, sodass hier, vergleichbar mit der Externenprüfung, besonders auch informell erworbene Kompetenzen berücksichtigt werden können.

Die dargestellten formalrechtlichen Rahmen lassen relativ viel Spielraum für die konkrete Umsetzung der beruflichen Bildung an den verschiedenen Lernorten.

Aufgrund zum Teil deutlicher Qualitätsunterschiede in der Berufsbildungspraxis standen Qualität und Standards in der beruflichen Bildung immer wieder in der Diskussion. Daher erstaunt es nicht, dass in vielen Bereichen der Berufsbildung teilweise unterschiedliche Ansätze zur Standardisierung und Qualitätssicherung erkennbar sind.



Ebner sieht Standards als zweckmäßige Steuerungsinstrumente im Bildungsbereich.<sup>7</sup> Dabei unterscheidet er die folgenden Standardbereiche: Curriculumstandards, Instruktionsstandards, Organisationsstandards und Evaluationsstandards.

Was Curriculumstandards betrifft, so sind sie im allgemeinbildenden Bereich in Form von Bildungsstandards derzeit ein wichtiges Entwicklungsthema. Dagegen enthalten im berufsbildenden Bereich die Ausbildungsordnungen schon immer Curriculumstandards, d. h. die Beschreibung dessen, was von Auszubildenden bundesweit nach Ablauf der Ausbildung erwartet wird.

Im Fortbildungsbereich werden Curriculumstandards zu Fortbildungsabschlüssen in Form von Rahmenplänen häufig von Dachorganisationen erarbeitet, abgestimmt und bundesweit empfohlen. Diese sind zunehmend kompetenzorientiert formuliert.



Instruktionsstandards geben an, was als professionelles Lehrverhalten verstanden wird. Im Kern geht es darum, dass die Lehrenden in den Berufsbildungsmaßnahmen so vorgehen, dass die Lernenden die im Curriculum festgelegten Kompetenzen erreichen können. Dazu erstreckt sich professionelles Lehrverhalten wesentlich auf folgende Bereiche: Makro- und Feinplanung der Maßnahmen unter Berücksichtigung der Voraussetzungen und ggf. rechtlicher Vorgaben oder des ermittelten Bedarfs, methodische Gestaltung unter Beachtung der Rahmenbedingungen, Unterstützung und Überprüfung von Lernprozessen, Evaluieren der Durchführung und der Ergebnisse der Lehr-/Lernprozesse, Reflektieren des Lehrverhaltens und der Rolle des Lehrenden. Was den berufsbildenden Bereich betrifft, so sind grund-

legende Instruktionsstandards für die Ausbildung in der Ausbilder-Eignungsverordnung bundesweit vorgegeben und über die BIBB-Empfehlung zum Rahmenplan konkretisiert.<sup>8</sup> Für Lehrkräfte in der Weiter- und Fortbildung existieren aktuell verschiedene Fortbildungsordnungen<sup>9</sup>, aus denen sich entsprechende Instruktionsstandards ableiten lassen. Es ist jedoch noch nicht erkennbar, inwieweit diese sich in der beruflichen Weiterbildung breit durchsetzen werden.



Organisationsstandards beschreiben spezifische Merkmale und Kennzeichen einer Bildungsinstitution, z. B. ihre Unternehmensphilosophie, ihr Verständnis von Bildungsqualität, ihre besondere Kompetenz, ihre Ausrichtung auf Zielgruppen, ihr Angebot an besonderen Beratungs- oder sonstigen Dienstleistungen. Organisationsstandards enthalten nicht nur wichtige Aspekte für gute Rahmenbedingungen der Bildungsmaßnahmen, sondern auch für die Außendarstellung und Wirkung von Bildungsinstitutionen auf dem Bildungsmarkt.

Mit Evaluationsstandards soll die Durchführung der erforderlichen Evaluierungen unterlegt werden. Die Standards sollen sicherstellen, dass eine Evaluierung den Zielgruppen bedarfsgerechte Information über die Durchführung und Ergebnisse der Maßnahme sowie Anhaltspunkte für Verbesserungen geben kann. Dabei sollen die Standards auch Aspekte der ökonomischen und korrekten Durchführung berücksichtigen.



Die genannten Standardbereiche spielen eine wichtige Rolle für die Sicherung und Entwicklung der Aus- und Weiterbildungsqualität in Unternehmen und Bildungseinrichtungen. Sie sollten daher Bestandteile eines Qualitätsmanagements (QM) für Einrichtungen der beruflichen Bildung sein. Ansätze zum Qualitätsmanagement, besonders die Nutzung von QM-Systemen, sind bisher in der beruflichen Bildung in Unternehmen, berufsbildenden Schulen und bei Bildungsträgern unterschiedlich ausgeprägt.

In berufsbildenden Schulen werden QM-Systeme in den Bundesländern unterschiedlich eingesetzt. In einigen Bundesländern wird QM

in Projekten, in anderen bereits flächendeckend eingeführt. Beispielsweise sind die berufsbildenden Schulen in Niedersachsen verpflichtet, ein Qualitätsmanagement auf der Grundlage des EFQM-Modells (European Foundation for Quality Management) aufzubauen.<sup>10</sup> Es enthält folgende Qualitätsbereiche: Ergebnisse und Erfolge, Lernen und Lehren, Schulkultur, Schulmanagement, Lehrerprofessionalität sowie Ziele und Strategien der Schulentwicklung. Das grundlegende Modell bietet den Schulen eine geeignete Strategie zur Selbstbewertung und zur Initiierung von Verbesserungsprozessen.

Was Klein- und Mittelbetriebe betrifft, so kommen dort zwar zunehmend QM-Systeme (z. B. nach DIN EN ISO 9001) zum Einsatz. Diese erstrecken sich jedoch in aller Regel auf die Leistungsprozesse und Produkte in den Unternehmen und beziehen den Aus- und ggf. Weiterbildungsprozess meist nicht ein. Daher erstaunt es nicht, dass für die Durchführung der betrieblichen Ausbildung bemängelt wird, dass die Realisierung und Sicherung der Ausbildungsqualität besonders in Kleinbetrieben meist unstrukturiert und nicht mithilfe konkreter Instrumente erfolgt.<sup>11</sup> Dies hat aktuell zu dem Modellversuchsprogramm des Bundesinstituts für Berufsbildung „Qualitätsentwicklung und -sicherung in der betrieblichen Berufsausbildung geführt“<sup>12</sup>, in dem Konzepte, geeignete Instrumente und Standards zur Entwicklung und Sicherung der Ausbildungsqualität in den Betrieben erarbeitet und erprobt werden. Inwieweit sich hierbei überregional akzeptierte Standards ergeben, wird noch zu prüfen sein.

Das Qualitätsmanagement in Berufsbildungseinrichtungen hängt wesentlich davon ab, in welchen Bereichen und mit welcher finanziellen Unterstützung die Bildungsträger arbeiten. So wird seit 2004 die Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen nach § 177 SGB III nur noch durch die Bundesagentur für Arbeit gefördert, wenn der Träger und die Maßnahme nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) durch eine fachkundige Stelle zertifiziert wurden. Dabei muss ein Bildungsträger nachweisen, dass er die erforderliche Leistungsfähigkeit besitzt, über qualifiziertes Per-

sonal verfügt, die Eingliederung der Teilnehmenden durch eigene Vermittlungsbemühungen unterstützt und ein System zur Sicherung der Qualität wirksam anwendet. Für die Zertifizierung der Maßnahmen kommt es darauf an, dass sie Erfolg versprechend und arbeitsmarkt-relevant sind sowie mit einem Zeugnis abschließen. Wichtig sind außerdem angemessene Teilnahmebedingungen sowie die Planung und Durchführung der Maßnahme nach den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit. Die AZWV wurde zum 02.04.2012 durch die Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) abgelöst.<sup>13</sup>

Darüber hinaus haben bereits viele Berufsbildungseinrichtungen ein QM-System nach DIN EN ISO 9001 implementiert, wobei auch eine Verbindung der Zertifizierung nach dieser Norm mit der AZWV möglich ist. Welche Rolle künftig die neue DIN ISO 29990: 2010 für das QM bei Bildungsträgern spielt, muss sich noch zeigen.



Im Vergleich zur DIN EN ISO 9001, die sich auf den Produkt-/Leistungsbereich von Unternehmen richtet, stellt die DIN ISO 29990 den Lernprozess in den Mittelpunkt und bewertet dazu die Lerndienstleistungen und das Management des Lerndienstleisters.<sup>14</sup> Beide Normen enthalten jedoch zum Teil übereinstimmende Merkmale.

Insgesamt sollte ein umfassendes Qualitätsmanagement in der beruflichen Bildung darauf gerichtet sein, die Qualität der Bildungsprozesse und -ergebnisse zu sichern, laufend zu kontrollieren, in geeigneter Weise zu dokumentieren, die Ergebnisse zu bewerten und Verbesserungen einzuleiten.<sup>15</sup> Dazu stellen QM-Systeme formale Rahmen bereit, die durch die Akteure selbst hinsichtlich der Festlegung der angestrebten Qualität der Prozesse und Produkte bzw. Ergebnisse auszugestalten sind. So umfasst die DIN ISO 29990 zur Erbringung der Lerndienstleistungen folgende Qualitätsbereiche: Bestimmen des Lernbedarfs, Gestalten, Erbringen und Monitoring von Lerndienstleistungen sowie die Evaluierung durch den Lerndienstleister. Innerhalb dieser Qualitätsbereiche enthält die Norm Vorgaben, was dazu jeweils

sicherzustellen bzw. festzulegen ist. Es sind beispielsweise für das Gestalten von Lerndienstleistungen die Ziele und der Umfang sowie Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers festzulegen und das Curriculum zu planen.

Das jeweils dazu geeignete Vorgehen und die Entwicklung hilfreicher Instrumente zur Qualitätssicherung bleiben dem Bildungsdienstleister überlassen.



Die von der Norm gewollte Offenheit für eigene Gestaltungsmöglichkeiten steht in einem gewissen Gegensatz zur Zielsetzung der Transparenz von Bildungsdienstleistungen. Nach Ebner hängen Probleme bei der Implementierung eines QM in Einrichtungen der Berufsbildung vor allem damit zusammen, „dass aufgrund der fehlenden Verknüpfung mit Standards QM-Bemühungen vielen Beteiligten als orientierungsloser Formalismus erscheinen“<sup>16</sup>.

Vor diesem Hintergrund erscheint es notwendig und wünschenswert, zentrale Qualitätsbereiche in der beruflichen Bildung (Input, Prozesse und Output/Outcome) mit Standards zu unterlegen. Dabei können die oben dargestellten Standardbereiche Anregungen bieten. Eine wichtige Rolle hierbei spielen überdies der aktuelle Stand von Technik und Wissenschaft sowie auch Ansätze und Erkenntnisse aus Modellprogrammen zu möglichen Standards.



Bei der Entwicklung von Standards im Bildungsbereich darf nicht vergessen werden, dass sich das Produkt „Berufliche Bildung“ von anderen Produktbereichen wesentlich dadurch unterscheidet, dass Bildungsdienstleistungen stets die Mitwirkung der Kunden erfordern. Damit sind die Voraussetzungen und spezifische Anforderungen der Zielgruppen ein wichtiger Bestimmungsfaktor der Bildungsdienstleistung und entsprechend bei der Entwicklung von Standards zu berücksichtigen.



### 3 Perspektiven für Standards in der beruflichen Nachqualifizierung



Die Umsetzung von Konzepten zur Qualitätssicherung oder zum Qualitätsmanagement spielt auch in der beruflichen Nachqualifizierung eine wichtige Rolle. Um in diesem Bereich eine Transparenz der Angebote und vor allem ein vergleichbares Qualitätsniveau der Bildungsdienstleistungen zu realisieren, sollten Standards zu den wesentlichen Qualitätsbereichen: Input-, Prozess-, Output-/Outcomequalität angestrebt, möglichst regional oder überregional abgestimmt und verbreitet werden, die dann in Qualitätskonzepte bzw. QM-Systeme des Bildungsträgers integriert werden könnten.

Dabei hängt die Inputqualität, d. h. die Ausgestaltung der personellen und sächlichen Ressourcen, nicht unerheblich von den Finanzierungsmöglichkeiten ab. Dennoch sollte nicht vergessen werden, dass die Inputqualität großen Einfluss auf die anderen Qualitätsbereiche hat.



Was die Prozessqualität und die Output-/Outcomequalität in der Nachqualifizierung betrifft, so sind es vor allem die folgenden Handlungsbereiche, für die eine Herausbildung von Standards hilfreich sein kann:

- das Aufschließen und die Beratung der Zielgruppen,
- die Strukturierung modularer Nachqualifizierungsangebote,
- die Qualifizierungsplanung unter Berücksichtigung des individuellen Qualifizierungsbedarfs,
- die Durchführung der Qualifizierung, besonders unter dem Blickwinkel der Handlungsorientierung,
- die Feststellung von Kompetenzen der Teilnehmenden in verschiedenen Phasen der Nachqualifizierung sowie
- die Dokumentation und ggf. Zertifizierung erworbener Kompetenzen.

Jeder Bildungsträger in der Nachqualifizierung ist gefordert, sich über die Qualität seiner Bildungsangebote Gedanken zu machen und wesentliche Qualitätsaspekte auch zu kommunizieren, um im Bildungsmarkt bestehen zu können.

Der Rückgriff auf regional oder überregional anerkannte Standards in den oben dargestellten Handlungsbereichen kann den Bildungsträgern die Festlegung eigener Qualitätsstandards deutlich erleichtern und vor allem zu mehr Transparenz in der Nachqualifizierung beitragen.



Die Beschreibung derartiger Standards in der Berufsbildung sollte sich in der Regel auf folgende Aspekte erstrecken:

- auf den Zweck und Inhalt (Was soll mit dem Standard erreicht werden? Welche Eigenschaften bzw. Merkmale sind gefordert? Welche Indikatoren sind ggf. geeignet, um zu erkennen, wann das „Soll“ erreicht ist?),
- auf die Möglichkeiten der Realisierung (Welche Schritte bzw. Abläufe sind erforderlich? Welche Instrumente wie Checklisten oder Vorlagen eignen sich zur Realisierung? Wie kann eine Dokumentation erfolgen?).

Im Programm „Perspektive Berufsabschluss“ wurde für die „Abschlussorientierte modulare Nachqualifizierung“ durch die eingebundenen Projekte bereits Good Practice zu den dargestellten Handlungsbereichen erstellt. Diese wurde zum Teil schon überregional zusammengeführt und weiterentwickelt. Die so erreichten Standards für die Nachqualifizierung sollen in diesem Band beschrieben werden.

- 1 Vgl. Duden (2000): Das große Fremdwörterbuch. Hrsg. vom Wissenschaftlichen Rat der Dudenredaktion, Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich. Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Standard, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/standard.html> (letzter Zugriff 16.04.2012).
- 2 Ebner, Herrmann G. (2006): Standards als Instrumente des Qualitätsmanagements im Bildungsbereich. In: BWP 6/2006, S. 6.
- 3 Vgl. Gabler Verlag (Herausgeber): Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Standardisierung, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/standardisierung.html> (letzter Zugriff 16.04.2012).
- 4 Vgl. <http://www.din.de>, Rubrik: Normen erarbeiten/Standardisierung (letzter Zugriff 16.04.2012).
- 5 <http://www.din.de>, Rubrik: Normen erarbeiten/Normungsarbeit/Ziele der Normungsarbeit (letzter Zugriff 16.04.2012).
- 6 PAS 1037:2004-04, Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung: QM Stufenmodell, DIN, Berlin 2004, <http://www.qm-online-forum.de/sub2/index.php/> (letzter Zugriff 28.04.2012). Zur DIN ISO 29990 vgl.: <http://www.rkw-bb.de/475.html> (letzter Zugriff 28.04.2012).
- 7 Vgl. Ebner, Herrmann G. (2006): Standards als Instrumente des Qualitätsmanagements im Bildungsbereich. In: BWP 6/2006, S. 6 ff.
- 8 Bundesinstitut für Berufsbildung (2009): Rahmenplan für die Ausbildung der Ausbilder und Ausbilderinnen. Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung, [http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a1\\_bwp\\_4\\_2009\\_ha\\_beilage\\_rahmenplan\\_ausbildung-der-ausbilder.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a1_bwp_4_2009_ha_beilage_rahmenplan_ausbildung-der-ausbilder.pdf).
- 9 Es existieren z. B. die Fortbildungsordnungen „Geprüfter Aus- und Weiterbildungspädagoge, Geprüfte Aus- und Weiterbildungspädagogin“ und „Geprüfter Berufspädagoge, Geprüfte Berufspädagogin“, siehe zu den Fortbildungsprüfungsordnungen: BIBB, [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_fortbildungsordnungen.php](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_fortbildungsordnungen.php) (letzter Zugriff 28.04.2012).
- 10 Vgl. Kultusministerium Niedersachsen: Qualitätsentwicklung an berufsbildenden Schulen, [http://www.bbs.niedersachsen.de/portal/live.php?navigation\\_id=1886&\\_psmand=8](http://www.bbs.niedersachsen.de/portal/live.php?navigation_id=1886&_psmand=8) (letzter Zugriff 28.04.2012).
- 11 Vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg. ) (2009): Entwicklung einer Konzeption für eine Modellinitiative zur Qualitätsentwicklung und -sicherung in der betrieblichen Berufsausbildung. Band 4 der Reihe Berufsbildungsforschung, Bonn/Berlin, S. 38.
- 12 Vgl. Bundesinstitut für Berufsbildung: Modellversuche unter <http://www.bibb.de/modellversuche>.
- 13 Vgl. ZDH-Zert: <http://www.zdh-zert.de/AZWV.22.0.html> (letzter Zugriff 07.05.2012).
- 14 Vgl. RKW Berlin-Brandenburg: <http://www.rkw-bb.de/475.html> (letzter Zugriff 28.04.2012).
- 15 Vgl. Ebner, Herrmann G. (2006): Standards als Instrumente des Qualitätsmanagements im Bildungsbereich. In: BWP 6/2006, S. 8.
- 16 Ebner, Herrmann G. (2006): Standards als Instrumente des Qualitätsmanagements im Bildungsbereich. In: BWP 6/2006, S. 10.