

## Tauglichkeit testieren

### NEUES QUALITÄTSVERFAHREN IN DER BERATUNG

■ Beratungsunternehmen steht seit März 2009 ein neues Verfahren zur Verfügung, das sie dabei unterstützt, ihre Prozesse qualitativ unter die Lupe zu nehmen. Firmen, die ihre Qualität nach außen demonstrieren wollen, können sich nach dem neuen Verfahren auch testieren lassen. Die Rede ist von KQB, der „Kundenorientierten Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen“, die das Unternehmen Art Set Qualitätstestierung aus Hannover entwickelt hat. Art Set ist bekannt für die „Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“, kurz: LQW, die seit 2004 über 600 Bildungsunternehmen durchlaufen haben.

Die Idee hinter LQW – nämlich ein Qualitätsmanagement-System aus der inhaltlichen Logik der Branche heraus zu entwickeln, statt nur auf allgemeine

Qualitätsmanagement-Systeme wie EFQM oder ISO-Zertifizierungen zu setzen – steht auch hinter KQB: Hier wie dort soll eine Organisation die Kriterien, nach denen sie Qualität beurteilt, selbst definieren. Wie beim LQW erstellen die Firmen auch im Rahmen von KQB einen Selbstreport, bei dem sie sich an elf vorgegebenen Qualitätsbereichen orientieren – darunter z.B. Führung, Beratungsprozess und Kundenkommunikation.

Was in den einzelnen Bereichen jedoch im Einzelnen einen gelungenen Prozess ausmacht, bestimmt das Unternehmen selbst. So ist z.B. nicht

vorgegeben, wie eine gelungene Beratung auszusehen hat. „Wohl aber, dass das Unternehmen festgelegt haben muss, wie es ermittelt, ob eine Beratung gelungen ist“, gibt der Erfinder des Verfahrens, Professor Dr. Rainer Zech, ein Beispiel. Laut Zech eignet sich KQB für alle Beratungsunternehmen, wobei er Bildungsberatern empfiehlt, beim LQW-Verfahren zu bleiben: „Weil sie dann die gleiche Sprache wie die Bildungsanbieter sprechen“, so der Wissenschaftler. Den 81-seitigen Leitfaden zur Selbstbeurteilung bietet Art Set für acht Euro an. Die Testierung, für die Art Set den Selbstbeurteilungsreport zusätzlich unter die Lupe nimmt und die Organisation vor Ort besucht, kostet dagegen ab 4.200 Euro. ► Infos unter [www.artset-kqb.de](http://www.artset-kqb.de).

jum/com ■

## Besinnung auf Bodenständigkeit

### NSA-CONVENTION IN DEN USA

■ Im vorigen Jahr hatte sich der Kongress der US-amerikanischen National Speakers Association (NSA), der Urmutter der German Speakers Association (GSA), ganz und gar dem Motto „Der Kongress rockt“ verschrieben und kam denn auch als peppiger Rock-Konzert-Verschnitt daher. Diesmal setzt das Organisationsteam (es ist jedes Jahr ein neues) rund um NSA-Präsident Sam Silverstein aufs Gegenteil: Bodenständigkeit, Wahrhaftigkeit, Werteorientierung und Nachhaltigkeit. „Keep it real“ lautet denn auch das Motto der Mega-Veranstaltung, die vom 17. bis 21. Juli 2009 in Phoenix, Arizona, stattfindet. Bezogen auf den Auftritt der Speaker bedeutet das nicht zuletzt: Das Thema Authentizität steht im Mittelpunkt. Schon im Vorjahr erhielten die Teilnehmer der Convention ein Heftchen an die Hand, das sie übers Jahr begleiten und in das sie ihre eigenen Erfahrungen mit Authentizität eintragen sollten. „Ich fand das klasse und habe mich mit Freuden damit beschäftigt“, erzählt GSA-Präsidentin Sabine Asgodom. Asgodom wird auch diesmal wieder mit einer rund 20- bis 25-köpfigen Delegation aus Deutschland über den großen Teich reisen, um die Amerikaner in Aktion zu erleben. Anschließen können sich der Gruppe



Im Jahr 2008 gab sich die Convention der amerikanischen National Speakers Association bewusst flippig. 2009, in Zeiten der Krise, soll es bodenständiger zugehen.

auch Nichtmitglieder der GSA. Los geht es schon am 15. Juli 2009. „Damit wir uns vor Ort akklimatisieren können“, so Asgodom. Zum Programm gehört am Vortag der Konferenz ein Gettogether, bei dem insbesondere Neulinge auf das Veran-

staltungseignis vorbereitet werden sollen. Alle, die daheim bleiben, brauchen sich indes nicht zu grämen, denn: Wie auch 2008 berichtet managerSeminare auch diesmal via Web-TV regelmäßig live aus den USA. ► Infos unter [www.nsaconvention.org](http://www.nsaconvention.org) bzw. zur Reise der deutschen Delegation unter [info@germanspeakers.org](mailto:info@germanspeakers.org). jum ■