

# Qualitätssicherung für die Weiterbildung im europäischen Biohandel

## Quality Assurance for Education in European Organic Retail

**LEONARDO DA VINCI**



### Ergebnisse und Transfer

# Qualitätssicherung in der Weiterbildung stärkt den Einzelhandel mit Bio-Produkten



Im Rahmen der Initiative E(co)-Qualify haben 20 Partner aus 10 Ländern Grundlagen zur Qualitätssicherung für die Weiterbildung im Bio-Einzelhandel entwickelt und verbreitet. In der ersten Projektphase E(co)-Qualify I wurden inhaltliche Standards für die Qualifizierung von Mitarbeiter(inne)n und Führungskräften definiert. In der 2. Projektphase E(co)-Qualify II wurde daran anknüpfend ein umfassendes System der Qualitätssicherung für die Fort- und Weiterbildung im Einzelhandel mit Bio-Produkten in Europa erarbeitet. Partner aus Berufsverbänden und Bildungseinrichtungen haben ein verbindliches und kontrollierbares Rahmenwerk mit international vergleichbaren Kriterien und Grundsätzen der Zertifizierung vorgelegt.

Nach mehreren Erprobungsphasen in den beteiligten Ländern wurde dieses Qualitätssicherungs-System Anfang 2009 der Fach-Öffentlichkeit vorgestellt, u.a. auf der Branchenmesse „BioFach“. Seither werden Bildungseinrichtungen und Akteure der Branche in den Partnerländern über das System informiert und dabei unterstützt, es angemessen und konsequent ein- und umzusetzen.

Ebenfalls anknüpfend an die Aktivitäten und Ergebnisse von E(co)-Qualify I wurde in einem Partnerschaften-Projekt begleitend ein Konzept für ein integriertes Fernlehr-System für die Weiterbildung im Naturkosthandel entwickelt.

Der Biomarkt wächst von Jahr zu Jahr. Ebenso wichtig wie die Produktqualität ist dabei die Qualität in der Vermarktung. Verbraucher und andere Zielgruppen erwarten von den Betrieben, Unternehmern, Angestellten und anderen Akteuren dieser Branche eine hohe Kompetenz und eine solide berufliche Qualifikation. Die Qualität von Mitarbeiter(inne)n und Führungsebene dient Marktteilnehmern zur Profilierung und zur Verbesserung ihrer Marktposition.

Die Aus- und Weiterbildung im Einzelhandel mit Bio-Lebensmitteln ist in Europa nicht einheitlich geregelt. Die Qualifikationen bzw. Abschlüsse, die mit diesen Fortbildungsmaßnahmen erreicht werden, sind in den meisten Fällen nicht aussagekräftig, da sie nicht miteinander vergleichbar sind. Personalverantwortliche müssen daher entweder die Qualifikation eines Bewerbers selbst überprüfen und /oder eigene Schulungen durchführen. Das ist kostenintensiv und zeitaufwendig. Mit dem hier vorliegenden Qualitätssiche-

rungs-System wird eine transparente Bewertungs- und Beurteilungsgrundlage angeboten. Es trägt zur Angleichung unterschiedlicher nationaler Ausbildungs- und Fortbildungsmaßnahmen im Rahmen beruflicher Bildung bei.

Ziel der Einführung eines europäischen Qualitätssicherungs-Systems ist es, in den EU-Mitgliedsländern zukünftig auf gleich hohem Niveau zu qualifizieren, mit international vergleichbaren Kriterien als kontrollierbarem Rahmenwerk.

## Qualifikationsstandards als inhaltliche Grundlage

Ausgangspunkt für die Initiative E(co)-Qualify war die Erkenntnis, dass die Situation der Weiterbildung im Biohandel sehr unübersichtlich und die Qualität der Angebote sehr unterschiedlich ist. Es gibt in Deutschland mittlerweile eine Fülle von Weiterbildungsmöglichkeiten, von Fachseminaren des Handels über längerfristige Weiterbildungsmaßnahmen spezialisierter

Bildungsträger bis zu Umschulungen im Rahmen arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen durch branchenfremde Akteure.

Auch in anderen europäischen Ländern wächst dieser „Weiterbildungsmarkt“ zunehmend. Die Inhalte und Kompetenzen, die in den Angeboten vermittelt werden, sind aber oft nicht oder nur unzureichend auf die Anforderungen und den Bildungsbedarf der Zielgruppen ausgerichtet.

Daher wurden im ersten Projekt E(co)-Qualify I Qualifikationsstandards für die Weiterbildung im Einzelhandel mit Bio-Lebensmitteln entwickelt. Sie sind der inhaltliche Kern des Qualitätssicherungs-Systems. Es wurden Qualifikationsstandards für die operative Ebene und für das Management eines Betriebes definiert. Es wurden Basiskompetenzen formuliert sowie die notwendigen Fertigkeiten und Kenntnisse in den Bereichen Produkte, Geschäftsabläufe und Vermarktung. Diese Qualifikationsstandards haben mittlerweile Eingang in zahlreiche Lehrpläne deutscher Weiterbildungseinrichtungen gefunden, ob für die Planung eines Seminars oder das Curriculum einer Umschulung.

## Fernlehrgang zur berufsbegleitenden Qualifizierung

Ergänzend zu E(co)-Qualify I widmet sich ein Partnerschaften-Projekt der Konzipierung eines integrierten Fernlehr-System, das die zuvor entwickelten E-Learning-Module u.a. auf Basis mehrerer Fernstudiengänge zum Thema Naturkost ausbaut und vertieft. Das bis Sommer 2010 laufende Projekt reagiert damit gezielt auf die Notwendigkeit eines zeitlich und räumlich flexiblen Angebotes der Weiterqualifizierung, deren Nutzung auf europäischer Ebene abgestimmt wird.



Die Qualifikationsstandards sind gegliedert in die operative Ebene und die Management-Ebene.

### Operative Ebene

Die operative Ebene umfasst alle täglichen Tätigkeiten, die zum Verkauf der Ware gehören. Dazu gehören folgende Qualifikationen:

Das Basiswissen

Kenntnisse zum ökologischen Landbau, zu Fair Trade, Hygiene, Warenpflege, Warenlagerung und Umweltschutz, kommunikative Kompetenz und EDV-Kenntnisse.

Das Produktwissen

erfordert Qualifikationen zu folgenden Produktgruppen: Obst und Gemüse, Brot u. Backwaren, Käse, Milch u. Molkereiprodukte, Eier, Sojaprodukte, Getreide u. Getreideprodukte, Trockenfrüchte, Müsli, Saaten u. Sprossen, Öle u. Fette, Nüsse, Honig, Würzmittel, Getränke, Genussmittel (Süßigkeiten, Kaffee, Tee, Kakao) und Babynahrung.

Zusatzqualifikationen zu folgenden Produktgruppen und -themen sind wünschenswert:

Fleisch und Wurstwaren, Naturwaren u. Naturkosmetik, Tiefkühlprodukte, Convenience-Produkte, Feinkostprodukte, Kräuter u. Heilmittel, Fisch, Ätherische Öle, Nahrungsergänzungsmittel, Putz- und Waschmittel, Snacks, Haushaltswaren, Getreidemühlen, Ernährungslehre und ernährungsbedingte Krankheiten.

Basiskennntnis Betriebswirtschaft

Qualifikationen im Bereich Organisation, vor allem zu den Themen Preisauszeichnung u. Kennzeichnung, Warenwirtschaft, Arbeitsablauf im Betrieb, Arbeitsschutz u. -sicherheit sowie Qualifikationen im Bereich Rechnungswesen.

Marktwirtschaftliches Wissen

Qualifikationen im Bereich der Kommunikation, vor allem zu den Themen Warenpräsentation u. Verkaufsraumgestaltung, Beratungsgespräch, Verkaufsgespräch, Reklamationsmanagement, Qualifikationen zum Gebrauch von Marketinginstrumenten, vor allem zur Struktur des Einzelhandels, Preispolitik und Sortimentsgestaltung, Ernährungslehre und ernährungsbedingte Krankheiten.

### Management-Ebene

Die Leitung eines Betriebes ist verantwortlich für die Gesamtheit des Betriebes. Kenntnisse im operativen Bereich gehören hier mit zum Basiswissen.

Basiswissen

Kenntnisse zur Formulierung einer Unternehmensphilosophie, EDV-Kenntnisse, kommunikative Kompetenz und Zeitmanagement.

Erweitertes betriebswirtschaftliches Wissen

Qualifikationen im Bereich Organisation, insbesondere die Themen Warenwirtschaft, Wareneinkauf, Arbeitsorganisation, Qualitäts-, Personal- und Problemlösungsmanagement, Controlling, Arbeitsrecht, Arbeitsschutz und -sicherheit, rechtliche Grundlagen des Einzelhandels, Umweltmanagement, Projektmanagement und Organisation, Qualifikationen im Bereich Rechnungswesen (führungsorientiert), dazu gehören die Themen Buchhaltung, Investition und Finanzierung, Controlling und Ressourcenmanagement.

Marketingwissen

Qualifikationen im Bereich Marktforschung (kunden- und konkurrenzorientierte Marktforschung) sowie Qualifikationen im Bereich Marketinginstrumente (Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).



### Vom Qualifikationsstandard zum Qualitätssicherungs-System

Auf der Grundlage der Qualifizierungsstandards wurde im Projekt E(co)-Qualify II ein umfassendes europäisches Qualitätssicherungs-System abgeleitet und entwickelt.

Dazu wurden unter anderem folgende Indikatoren und Kriterien zur Implementierung von Weiterbildungsangeboten mit einbezogen: Transparenz von Angeboten, Beratung und Betreuung, Trainerqualifikation, Anforderungen an räumliche und technische Ausstattung, Teilnehmeraufnahme und -bewertung, Inhaltsvermittlung und Erfolgskontrolle, Teilnahmebedingungen und Verträge, Beschwerdemanagement.

Zentrales Dokument und Arbeitsgrundlage des Qualitätssicherungs-System E(co)-Qualify ist ein dreiteiliges Qualitätshandbuch.

**Der 1. Teil** umfasst das eigentliche Handbuch mit einer Beschreibung der qualitätsrelevanten Prozesse innerhalb des jeweiligen Instituts. Der fachliche Inhalt mit den Qualifikationsstandards ist als zentraler Bestandteil des Qualitätssicherungs-Systems auch in diesem Teil des Handbuchs dargestellt.

**Der 2. Teil** des Handbuchs beinhaltet eine Checkliste mit deren Hilfe alle Prozess-Schritte der Zertifizierung und/oder des Audits erarbeitet werden können. Dieses Dokument unterstützt den Auditor und/oder den Qualitäts-Manager des Bildungsinstituts dabei, einen vereinfachten Weg durch die Prozesse der Zertifizierung zu nehmen.

**Der 3. Teil** umfasst den Anhang. Er dient als Ergänzung und praktischer Ratgeber für die o. a. Prozesse und enthält praktische Beispiele (u.a. ein Beispiel für ein Unterrichts-Handbuch). Er ist kein verpflichtender Teil des Handbuchs und kann von der institutseigenen Qualitätssicherung verändert und angepasst werden.

### Akkreditierung und Zertifizierung

E(co)-Qualify ist als „Pull“-System und nicht als „Push“-System konzipiert. Als marktorientierter Ansatz basiert es auf einer freiwilligen Teilnahme der Bildungsträger und Branchenakteure, die von den Vorteilen für ihre Bildungsmaßnahmen und ihre Marktperspektiven überzeugt sind.

Die zentrale Steuerung und Weiterentwicklung des Qualitätssicherungs-Systems obliegt ORA (Organic Retailers Association), dem europäischen Dachverband des Bio-Facheinzelhandels. ORA ist für die Steuerung und Kontrolle des Systems und die Akkreditierung von Zertifizierungsträgern verantwortlich. ORA kann diese Akkreditierung auch an nationale Organe übertragen, z.B. die jeweiligen Branchenverbände. Die Implementierung auf nationaler Ebene erfolgt in Kooperation mit diesen Verbänden und Bildungsträgern. Die Zertifizierung der Bildungsträger wird entweder von den nationalen Organen oder akkreditierten Zertifizierungsagenturen ausgeführt. Sie kann einzelne Maßnahmen oder die gesamte Bildungseinrichtung umfassen.

### Welche Vorteile bringt E(co)-Qualify?

Zielgruppen und potentielle Anwender sind Fort- und Weiterbildungseinrichtungen, von brancheninternen Anbietern (Einzelhandelsverband, Großhändler, Zusammenschlüsse von Beratern) über klassische Weiterbildungsträger bis zu branchenfremden Anbietern (z.B. im Rahmen arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen und Projekte). Mittelbar profitieren Führungskräfte und Beschäftigte im Einzelhandel mit ökologischen Lebensmitteln, die nationalen Verbände, Einrichtungen und sonstigen Akteure der Branche und letztlich natürlich die Kunden.

Vorteile für Bildungsinstitute:

- Standardisierte Qualität der Bildung in einem wachsenden Markt
- Zertifizierung mit bekanntem und vertrauenswürdigen Logo (ORA/IFOAM)
- Anpassungsfähigkeit an die spezifischen nationalen Bedingungen und Bedürfnisse.

Vorteile für den Bio-Einzelhändler:

- Bessere Chancen für den Erfolg am Markt mit gut qualifiziertem Personal
- Verbesserung der Anpassungsfähigkeit an die sich ständig verändernden Marktbedingungen
- Verbesserte Ansprache von Kunden mit stetig wachsenden Ansprüchen

Vorteile für die ökologische Landwirtschaft:

- Bessere Entwicklungsperspektiven des Bio-Landbaus durch Förderung der Marktentwicklung aufgrund eines gut qualifizierten Vermarktungssektors

Vorteile für den Arbeitsmarkt:

- Verbesserung der Arbeitsmarkt-Chancen für gut ausgebildete Beschäftigte im Bio-Handel
- Verbesserung der (internationalen) Mobilität der Arbeitskräfte

Potentielle Kunden für Bildungseinrichtungen sind auf Bio-Produkte spezialisierte Einzelhändler und ihre Mitarbeiter/-innen, konventionelle Einzelhändler mit Bio-Segment und deren Mitarbeiter, die Gastronomie mit Bio-Lebensmittel und ihre Beschäftigten, aber auch Start-Up-Unternehmer/-innen und Arbeitslose, die sich für die Beschäftigung in diesem Marktsegment qualifizieren wollen.

Wenn Trainings-Institutionen und professionelle Akteure in den teilnehmenden und anderen EU-Ländern erfolgreich dieses Qualitätssicherungs-Systems in ihre täglichen Trainings- und Bildungsaktivitäten integrieren können, wird sich mittel- und langfristig das Niveau der Weiterbildungs- und Trainingsmaßnahmen in den Ländern der Europäischen Union deutlich erhöhen.



#### Projekttitle / Project Title:

Verbreitung und Implementierung eines Qualitätssicherungs-System für die Fort- und Weiterbildung im Naturkosthandel in Europa - E(co)-Qualify II

#### Projektnummer / Project Number:

DE/07/LLP-LdV/TOI/147068  
2008-1-DE2-LE004-00067 1

#### Projektdauer / Project Duration:

24. 10. 2007 - 24. 10. 2009  
01. 08. 2008 - 31. 07. 2010

#### Vertragnehmer / Contractor:

Institut equalita, Köln, Deutschland

#### Partner / Partners:

Associazione Terre dell'Adriatico,  
Senigallia (Italien)  
Ecozept (Frankreich)  
FORUM Berufsbildung e.V.  
(Deutschland)  
Groenhorst-College, Dronten  
(Niederlande)  
Okömarkt Verbraucher und  
Agrarberatung e.V., Hamburg  
(Deutschland)  
Organic Retailers Association ORA,  
Wien (Österreich)  
SPES-Akademie (Österreich)  
Zivy venkov, o.s.  
(Tschechische Republik)

#### Kontakt / Contact:

Institut equalita  
Ulrich Diermann  
Lütticher Str. 68  
50674 Köln, Deutschland  
Telefon: + 49 (0) 221 5108860  
E-Mail: Ulrich-Diermann@equalita.de  
Website: <http://www.equalita.de>

#### Internetseite / Websites:

[www.ecoqualify.o-r-a.org](http://www.ecoqualify.o-r-a.org)  
[www.adam-europe.eu/adam/project/view.htm?prj=2928](http://www.adam-europe.eu/adam/project/view.htm?prj=2928)  
[www.o-r-a.org](http://www.o-r-a.org)  
[www.equalita.de/cmsde](http://www.equalita.de/cmsde)

#### Produktbeschreibung/Ergebnisse

E(co)-Qualify bietet ein umfassendes europäisches Qualitätssicherungssystem für die Weiterbildung im Bio-Einzelhandel mit Zertifizierungsrichtlinien und Akkreditierungsordnung.

Das Projektergebnis setzt sich aus mehreren Elementen zusammen, die mit Abschluss des Projekts im Oktober 2009 zur Verfügung stehen:

#### Das europäische Qualitätssicherungs-System E(co)-Qualify

Sprache: DE/EN/NL/IT/CZ

Das Hauptprodukt ist ein europäisches Qualitätssicherungs-System für die Fort- und Weiterbildung im Naturkost- und Lebensmitteleinzelhandel mit Akkreditierungsordnung und Zertifizierungs-Richtlinien. Fachlicher Kern von E(co)-Qualify sind Qualifikationsstandards, die für die operative Ebene und das Management eines Betriebes die notwendigen Qualifikationen in den Bereichen Produkt, Betrieb und Markt definieren. Ergänzt werden sie durch weitere Indikatoren und Kriterien für die Qualitätssicherung von Weiterbildungsmaßnahmen, die sich auf die anbietende Institution, ihre Infrastruktur, ihren Service und die Dozenten(inne)n beziehen.

Das europäische Qualitätssicherungssystem E(co)-Qualify steht als CD-ROM und in einer gedruckten Version in den o.g. Sprachen zur Verfügung. Darüber hinaus ist es über die Websites des europäischen Dachverbands ORA ([www.o-r-a.org](http://www.o-r-a.org)), der beteiligten Partner-Einrichtungen sowie relevanter Verbände in den Partnerländern veröffentlicht.

#### Das Qualitätshandbuch

Sprache: DE/EN/NL/IT/CZ

Im Qualitätshandbuch sind alle Aspekte und Schritte zur Gestaltung und Implementierung des Qualitätssicherungs-Systems E(co)-Qualify festgehalten. Es ist das zentrale Dokument und die Arbeitsgrundlage für den Zertifizierungsprozess. Es beinhaltet die Beschreibung der qualitätsrelevanten Prozesse innerhalb des jeweiligen Instituts, die fachlichen Qualifikationsstandards, eine Checkliste zur Umsetzung aller Prozess-Schritte der Zertifizierung und einen Anhang mit praktischen Beispielen. Auch das Qualitätshandbuch liegt als CD-ROM und gedruckte Version in den o.g. Sprachen sowie auf den Websites der Partneereinrichtungen vor.

#### Internet-Plattform E(co)-Qualify

Sprache: DE/EN

Auf der Internet-Plattform E(co)-Qualify werden neben dem Qualitätssicherungs-System und dem Qualitätshandbuch aktuelle Informationen über das Projekt und die weitere Entwicklung von E(co)-Qualify präsentiert. Darüber hinaus wird ein Forum für den Informations- und Erfahrungsaustausch angeboten.

Die Internet-Plattform ist unter folgender Adresse zu finden:

**[www.ecoqualify.o-r-a.org](http://www.ecoqualify.o-r-a.org)**



## Die Nationale Agentur Bildung für Europa

Die Nationale Agentur Bildung für Europa beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) besteht seit dem Jahr 2000 und arbeitet im Auftrag und mit finanzieller Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Sie ist Nationale Agentur für das Europäische Bildungsprogramm für lebenslanges Lernen (2007-2013) in Deutschland und betreut in dieser Funktion die Einzelprogramme LEONARDO DA VINCI für die Berufsbildung und GRUNDTVIG für den Bereich der Erwachsenenbildung. Die NA beim BIBB ist ferner Nationales Europass Center und nimmt verschiedene europa-bezogene Sonderaufgaben wahr.

## Impressum

Nationale Agentur  
Bildung für Europa  
beim Bundesinstitut für  
Berufsbildung (NA beim BIBB)  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn  
[www.na-bibb.de](http://www.na-bibb.de)

Verantwortlich (i.S.d.P.):  
Klaus Fahle

Text: Ulrich Diermann  
Institut equalita

Fotos (Rechte):  
Ralph Liebing  
Elisabeth Avakian-Reuter  
Heinz Eickmeier  
Druck: Tiskdruck Velimsky, Brno

Köln, Oktober 2009

## Abstract

The organic market is growing year by year. As important in marketing as the quality of the products is the quality of the trade. The focus in developing this business is more and more shop management competence in selling. For further expansion of the market, the organic food retail qualifications of the managers and employees become increasingly more important.

Vocational training and further education is, however, confused by a multitude of offers and activities on varying levels and of varying qualities from different organisations, with currently no quality assurance measures or systems.

It is vital to ensure that further education measures in the various states of the European Union will be carried out at the same high level of quality. A comprehensive system of quality assurance and certification, with internationally comparable criteria as an obligatory and controllable framework, needs to be installed.

The intention of E(co)-Qualify is to present a comprehensive European quality assurance system for further education in the organic foods trade. Based on qualification standards focussing the technical content a European quality assurance system is

derived and developed. The qualification standards define the operational and the management level of a company with regard to the necessary skills in the areas of product, operating and market. They offer a basis for meaningful assessment and certification systems, and contribute to the alignment of the different training and evaluation systems. In order to develop a comprehensive quality assurance system, further indicators and criteria for the implementation of training measures have been included such as: transparency of offers, counselling and mentoring, qualifications of teachers, room setup and equipment of providers, learning and success controls, survey of participants, certificates and proofs, conditions of participation and contracts, complaint management. Target groups and users are the providers of qualification and training, professional associations, businesses, entrepreneurs and employees and other stakeholders in the vocational training of this branch. Training institutions and stakeholders in professional education in the participating countries learn the quality assurance system and how to implement it in their daily training and education practice.

Europäische Projekt- und Produktdatenbank: [www.adam-europe.eu](http://www.adam-europe.eu)

Bestellhinweis: Dieser Flyer kann beim Projektträger Institut equalita angefordert werden.

Die Projekte „Verbreitung und Implementierung eines Qualitätssicherungs-System für die Fort- und Weiterbildung im Naturkosthandel in Europa - E(co)-Qualify II“ und „Konzept für ein integriertes Fernlehr-System für die Weiterbildung im Naturkosthandel“ wurden mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.