

Inhalt

Vorwort	9
Einführung	11
1 Die Qualitätsdebatte im Bildungsbereich	14
1.1 Einleitung: Was ist Qualität?	14
1.2 Geschichte der Qualitätsdebatte im Bildungsbereich	19
2 Qualitätsmanagementkonzepte	22
2.1 Einleitung	22
2.2 Total Quality Management (TQM)	24
2.2.1 Grundlagen	24
2.2.2 Qualitätskontrolle vs. Kontinuierliche Qualitätsverbesserung	25
2.2.3 Die Kundenorientierung	26
2.2.4 Die Bedeutung der Leitung	27
2.2.5 Mitarbeiterorientierung	29
2.2.6 Ein idealtypischer Ablauf von TQM	30
2.2.7 Risiken und Chancen	31
2.3 Das Europäische Modell für umfassendes Qualitätsmanagement (EFQM)	32
2.4 Lernerorientierte Qualitätstestierung (LQ)	35
3 Methoden des Qualitätsmanagements	40
3.1 Einleitung	40
3.2 Zertifizierung nach DIN EN ISO	40
3.2.1 Grundlagen	40
3.2.2 Verfahrensschritte	41
3.3 Balanced Scorecard	42
3.4 Benchmarking	45
3.4.1 Typen und Verfahrensschritte	45
3.4.2 Best Practice	46
3.5 Qualitätspreise	48
3.5.1 Einführung	48
3.5.2 Deming Preis (Japan)	49
3.5.3 Malcolm Baldridge National Quality Award (USA)	50
3.5.4 European Quality Award (EQA Europa)	51
3.6 Zusammenfassung	53

4	Qualitätsmanagement im Elementarbereich des Bildungswesens (Kindertagesstätten)	55
4.1	Rahmenbedingungen.....	55
4.2	Qualitätskonzepte für Kindertagesstätten.....	55
4.3	Zusammenfassung.....	59
5	Qualitätsmanagement in der Schule.....	61
5.1	Rahmenbedingungen.....	61
5.2	Schulspezifische Ansätze	64
5.3	Zusammenfassung.....	70
6	Qualitätsmanagement in der Weiterbildung	72
6.1	Rahmenbedingungen.....	72
6.2	Zum Stand der Qualitätssicherung und -entwicklung.....	73
6.3	Für und Wider ausgewählter Ansätze der Qualitätssicherung im Weiterbildungsbereich.....	75
6.4	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW)	82
6.5.	Der Trend zu Qualifikationsrahmen in der Weiterbildung	85
7	Qualitätssicherung und -management im Hochschulbereich	89
7.1	Vorbemerkung.....	89
7.2	Evaluation als Teil von Qualitätsmanagement	90
7.2.1	Ein Blick in die Geschichte	91
7.2.2	Das Peer-Review-Verfahren als Gebot der Stunde	94
7.2.3	Entwicklungsmöglichkeiten von Evaluation	98
7.2.4	Schlussfolgerung	104
7.3	Akkreditierung zwischen Kontrolle oder Selbstverpflichtung.....	105
7.3.1	Der Bologna-Prozess als Rahmenbedingung	105
7.3.2	Das deutsche Akkreditierungsverfahren.....	106
7.3.3	Problemzonen.....	110
7.4	Zum Verhältnis von Evaluation und Akkreditierung	115
8	Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung	122
8.1	Einleitung	122
8.2	Erfordernisse eines Change Managements.....	124

8.3	Die Herausforderung der Qualitäts- und Organisationsentwicklung durch das europäische Qualifikationsrahmenwerk (EQR)	127
8.3.1	Kennzeichen des EQR	127
8.3.2	Die Dimension der Qualitätssicherung	129

Anhang

9	Glossar.....	134
10	Stichwortverzeichnis	140
11	Literaturverzeichnis.....	141
12	Internetadressen.....	147
13	Best Practice: Rationale and Guidelines for Achieving	148