

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Teil I - Anlässe und Ansätze	
Gerhard Herz:	
Die Waldorfschule - Ein Dienstleister ohne Kundenorientierung?	13
Entwicklung der Schulqualität in der Traditionsfalle?	19
Welches ist das «USP» der Waldorfschule?	27
Qualitätsentwicklung - Formalisierungsfalle oder Entwicklungschance für die Waldorfschule?	35
Zur notwendigen Qualitätsverbesserung der Waldorfschulen	55
Qualität ist mehr	65
Teil II - Grundsätzliches und Grundlegendes	
Christoph Strawe:	
Qualitätssicherung: Von der Kontrolle zur Selbstverwaltung	79
Udo Herrmannstorfer:	
Die Arbeit am Menschen - Ein Produktionsvorgang? - Zur Charakteristik der Qualität von Beziehungsdienstleistungen -	137
Literaturverzeichnis	152
Zu den Autoren	156

*(Anmerkungen am Ende des jeweiligen Beitrages)*