

# Inhalt

<b>Vorbemerkungen .....</b>	<b>5</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Qualitätsentwicklung: Wege und Ziele .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Qualitätsentwicklung ist Veränderung von Kooperation         und Kommunikation .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Die interne Kooperation .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Transparenz und Kommunikation .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4 Qualitätsentwicklung: Verantwortung und Vertrauen .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5 Qualität: Vereinbarung und Versprechen .....</b>	<b>29</b>
<b>1.6 Das „stakeholder“-Prinzip .....</b>	<b>32</b>
<b>1.7 Die Verantwortung der Leitung .....</b>	<b>35</b>
<b>1.8 Das professionelle Selbstverständnis .....</b>	<b>41</b>
<b>1.9 Das Qualitätsmodell: EFQM .....</b>	<b>44</b>
<b>1.10 Ein Gipfel-Ziel namens Zertifizierung .....</b>	<b>56</b>
<b>1.11 Die Mühen der Ebene: Das Leitbild .....</b>	<b>60</b>
<b>2. Qualitätsentwicklung: Akteure und Rollen .....</b>	<b>64</b>
<b>2.1 Was ist zu tun? .....</b>	<b>64</b>
<b>2.2 Leitung: Die strategische Dimension .....</b>	<b>68</b>
<b>2.3 Qualitätsentwickler/in: Die operativen Aufgaben .....</b>	<b>71</b>
<b>2.4 Leitung und Qualitätsbeauftragte/r im Zusammenspiel .....</b>	<b>79</b>
<b>2.5 „Wir machen’s ohne Qualitätsbeauftragten“ .....</b>	<b>82</b>
<b>2.6 Qualitätsgruppe: Die kommunikative Drehscheibe .....</b>	<b>84</b>
<b>2.7 Qualitätszirkel: Die Projektwerkstatt .....</b>	<b>88</b>
<b>2.8 Beteiligung muss organisiert werden .....</b>	<b>93</b>
<b>2.9 Qualifizierung der Akteure .....</b>	<b>100</b>

<b>3. Exkurs: Prozessmanagement (Gerald Graubner)</b> .....	<b>103</b>
<b>3.1 Was ist ein Prozess?</b> .....	<b>103</b>
<b>3.2 Die Auswahl von Prozessen</b> .....	<b>108</b>
<b>3.3 Die Regelung von Prozessen</b> .....	<b>115</b>
<b>3.4 Dokumentieren von Verfahren</b> .....	<b>126</b>
<b>3.5 Die Aufgaben der Leitung im Rahmen von Prozess-</b> <b>management</b> .....	<b>135</b>
<b>4. Qualitätsentwicklung: Prozesse und Ergebnisse</b> .....	<b>140</b>
<b>4.1 Qualitätsentwicklung als zyklischer Prozess</b> .....	<b>140</b>
<b>4.2 Nimm dir Zeit für den Anfang!</b> .....	<b>142</b>
<b>4.3 Qualitätsentwicklung braucht Kommunikation</b> .....	<b>145</b>
<b>4.4 Sitzungen: Ein wichtiges Werkzeug</b> .....	<b>148</b>
<b>4.5 Projekte organisieren – und Erfolge</b> .....	<b>153</b>
<b>4.6 Tu's nicht allein!</b> .....	<b>159</b>
<b>4.7 Wir haben keine Zeit – darum langsam!</b> .....	<b>167</b>
<b>4.8 Klein oder groß – ein Unterschied?</b> .....	<b>169</b>
<b>4.9 Und was kann alles schief gehen?</b> .....	<b>171</b>
<b>4.10 Beratung tut gut</b> .....	<b>175</b>
<b>4.11 Was kostet das Ganze?</b> .....	<b>184</b>
<b>Glossar: Qualität von A – Z</b> .....	<b>189</b>
<b>Verzeichnis der Stichwort-Texte</b> .....	<b>194</b>
<b>Literatur</b> .....	<b>195</b>
<b>Autoren</b> .....	<b>203</b>