

Inhalt

Zum Start	7
Das Thema: Qualitätsmanagement	7
Die Adressaten: Schulleitungen und Steuergruppenmitglieder	9
Der Aufbau	9
Die Quick-Tour: Falls Sie es eilig haben	10
1. Qualitätsmanagement und Schule	11
Warum schulisches Qualitätsmanagement?	11
Externe Anstöße für schulinternes Qualitätsmanagement	13
Was ist »Schulqualität«?	17
2. Qualitätsmanagementsysteme für Schulen	24
Die Norm DIN EN ISO 9001:2000	24
TQM – »Total Quality Management«	25
Das EFQM-Modell für Schulen	30
Weitere Qualitätsmodelle für Schulen	41
3. Qualitätsinstrumente für Schulen	52
Was hat Qualitätsmanagement mit Evaluation zu tun?	52
Nutzung externer Daten für die Schulentwicklung	55
Der Qualitäts-Zyklus nach Deming	56
Projektmanagement und Steuerung	62
Prozessmanagement	66
Fehleranalyse & Beschwerdemanagement	71
Professionalisierung durch schulinterne Qualifizierung	72
4. Das schulinterne Qualitätsmanagement	76
Bilanz bisheriger und aktueller Schulentwicklungsprojekte	76
Der Einstieg über eine umfassende Bestandsaufnahme	76
Die Rollen der Beteiligten	77
Kommunikation, Transparenz und Beteiligung	83
5. Durch Qualitätsmanagement zur »lernenden Schule«	86
Review und Evaluation	86
Die Schule als lernende Organisation	87

6 Inhalt

Ein wenig Theorie zum Organisationslernen	88
Dokumentation und Wissensmanagement	92
6. Rückenwind und Stolpersteine	94
Konfliktfelder bei der Einführung eines Qualitätsmanagements	95
Widerstände gehören dazu	98
Wie Veränderungsprojekte nachhaltig schief gehen	101
Das ABC des Scheiterns (Holger Regber)	101
Literatur	115