

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einführung	9
1.1 Was ist Qualität?	10
1.2 Einige geschichtliche Daten	17
1.3 Was ist Qualitätsmanagement?	18
1.4 Welche Bedeutung kann Qualitätsmanagement für die Elementarpädagogik haben?	19
1.5 Aktuelle Qualitätsdiskussion	22
1.6 Einstieg in das Qualitätsmanagement	26
1.7 Besonderheiten der Dienstleistungsqualität	26
2 Unterschiedliche Qualitätskonzepte	32
2.1 Das „individualistisch- normative Konzept“	34
2.2 Das „dialogische Konzept“	35
2.3 Das „fachlich- normative Konzept“	38
2.3.1 Die Kindergarten-Einschätz-Skala (KES-R)	40
2.3.2 Kieler Instrumentarium für Elementarpädagogik und Leistungsqualität (K.I.E.L.)	44
2.4 Das „organisationale Konzept“ der DIN EN ISO ff.	46
3 Qualitätsentwicklung	51
3.1 Evaluation	52
3.2 „Ein nationaler Kriterienkatalog“	54
3.3 Wie arbeitet man mit dem Qualitätskriterienkatalog?	56
4 Pädagogische Qualitätsentwicklung	59
4.1 Arbeitsinstrumente der pädagogischen Qualitätsentwicklung	60
4.2 Das Deutsche Kindergartengütesiegel	72
5 Methoden/Werkzeuge der Qualitätsentwicklung	75
5.1 Methode: Symbolkarten	76
5.2 Methode: Brainstorming	76
5.3 Methode: Kartenabfrage	77
5.4 Methode: Kugellager	78
5.5 Methode: Mind-Mapping	79
5.6 Methode: Arbeits- und Zeitplan	80
5.7 Methode: Flussdiagramm	80
5.8 Methode: Prüfbogen	82
5.9 Methode: Punktabfrage	82
5.10 Methode: Ursachen- und Wirkungsdiagramm (Ishikawa-Diagramm)	83
5.11 Methode: Pareto-Diagramm	85
5.12 Methode: Interview	86

5.13	Methode: Ergebnisprotokoll	87
5.14	Methode: Quality Function Deployment (QFD) → Das "House of Quality"	88
5.15	Methode: Kaizen	99
5.16	Methode: 5 S – Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke	100
5.17	Methode: Qualitätszirkel	101
5.18	Methode: Dienstleistungs-FMEA	103
5.19	Methode: Beschwerdemanagement	106
5.20	Methode: Audit (Qualitätsaudit)	108
5.21	Methode: Beobachten	109
6	Qualitätsmanagement-Systeme	113
6.1	Das DIN EN ISO Qualitätsmanagementsystem	114
6.2	European Foundation for Quality Management (EFQM)	116
6.3	Total-Quality- Management (TQM)	122
6.3.1	Qualitätsphilosophie/Trägerleitbild	123
6.3.2	Qualitätsphilosophie/Führungsprinzipien	125
6.3.3	Qualitätsphilosophie/Qualitätsziele	125
6.3.4	Die Entwicklung zu Total-Quality-Management (TQM)	126
6.3.5	TQM-Bausteine	126
6.4	Das PARITÄTISCHE Qualitätssystem PQS Sys®	128
6.5	Bundes-Rahmenhandbuch: Qualitätsmanagement für Evangelische Kindertagesstätten	130
6.6	Qualitätsmanagement in Kindertagesstätten der Arbeiterwohlfahrt (AWO-QM)	131
6.7	Das KTK-Gütesiegel des Caritas Bundesverbandes e.V.	132
7	Qualitätsmanagement-Dokumentation	134
7.1	Qualitätshandbuch: Allgemeiner Teil (QHA)	136
7.2	Qualitätshandbuch: Qualitätsstandards (QHS)	142
7.3	Qualitätshandbuch: Daten und Dokumente (QHD)	146
8	Zertifizierung	148
8.1	Unterschiedliche Zertifizierungsverfahren	152
8.2	Zertifizierungsgesellschaften	153
8.3	Anforderungen an die externen Auditoren	153
8.4	Unstimmigkeiten bei Zertifizierungsverfahren	153
8.5	Aufbau und Bewertungsablauf am Beispiel des KTK- Gütesiegels	154
8.6	Zertifizierung pädagogischer Konzepte	159
	Literaturverzeichnis	162
	Bildquellenverzeichnis	166
	Sachwortverzeichnis	167