

Gliederung:

## **1. Einleitung:**

## **2. Waik®-Grundlagen zum zielgerichteten interkulturellen Qualitätsmanagement**

*2.1 „Interkulturelle Öffnung“ als Leitmotiv*

*2.2 Gewinnung einer motivierten Gruppe als Motor des interkulturellen Veränderungsmanagements*

*2.3 Eine transparente Strategie zur interkulturellen Ausrichtung*

*2.4 Bestimmung von interkulturellen Qualitätskriterien für einzelne Systemebenen*

## **3. Waik®-Instrumente zum interkulturellen Qualitätsmanagement als Anlagen**

*3.1 Das Waik®- Zielplanungsraster*

*3.2 Waik®- Maßnahmenplanungsraster*

*3.3 Fragebögen zur Erfassung von migrationsspezifischen und interkulturell relevanten Kennzahlen*

*3.4 Waik®- Qualitätsstandardcheck zur Erfassung des Ist-Stands*

*3.5 Das Waik®- ICM- Raster zur kultur-, ethnien- und migrationssensiblen Prozessüberprüfung*

*3.6 Waik®- Kriterien zur Bewertung interkultureller Handlungsfähigkeit des Personals im operativen Arbeitsprozess*

*3.7 Waik®- Kriterien zur Bewertung interkultureller Managementkompetenz der Führungskräfte*

*3.8 Merkblatt zum Auf- und Ausbau der Kontakt- und Kooperationsarbeit mit Migrantorganisationen*

## **4. Glossar**

## **5. Ausblick**

## **Literatur**

## **Der Autor**