

Inhaltsverzeichnis

Teil I Einige Grundlagen vorweg ...

1 Einführung in das Qualitätsmanagement	3
1.1 Festlegung und Definition relevanter Begriffe.....	4
1.1.1 Was bedeutet Qualität eigentlich?.....	4
1.2 Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements	15
1.2.1 Wie und mit welchem Hintergrund wurde Qualitätsmanagement entwickelt?.....	15
1.3 Einführung in die Normungsarbeit	25
Literatur.....	36
2 Produktivität als Schlüssel des Qualitätsmanagements	39
2.1 14 Punkte des Managementprogramms – die DEMING’sche Managementphilosophie	43
2.2 Sieben tödliche Krankheiten eines Managementsystems	45
2.3 DEMING’sche Reaktionskette	50
Literatur.....	52
3 Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000:2015	53
3.1 DIN EN ISO 9000:2015	54
3.1.1 Konzepte eines Qualitätsmanagementsystems.....	54
3.1.2 Grundsätze eines Qualitätsmanagements.....	60
3.2 Deming-Zyklus – PDCA.....	67
3.2.1 Plan	67
3.2.2 Do.....	67

3.2.3	Check	67
3.2.4	Act	68
3.3	Prozessorientierter Ansatz	68
3.3.1	Eingabequellen	69
3.3.2	Eingabe	69
3.3.3	Prozess	70
3.3.4	Ergebnis	70
3.3.5	Empfänger von Ergebnissen	71
3.4	Risikobasiertes Denken	71
3.4.1	Risiko	72
3.4.2	Chancen	73
4	Normungsarbeit und Zertifizierung	75
4.1	Grundlagen der Normungsarbeit	76
4.1.1	Vorteile für Normanwender	77
4.1.2	Vorteile für Normungsarbeitende	79
4.2	Grundlagen der Zertifizierung	80
4.2.1	Selbstbeurteilung/-bestätigung	81
4.2.2	Bestätigung der Selbstbeurteilung/-bestätigung	81
4.2.3	Bestätigung durch interessierte Parteien	82
4.2.4	Zertifizierung, Zulassung oder Registrierung	83
	Literatur	86

Teil II Qualitätsmanagement in der Bildungsbranche

5	Lerndienstleister und Bildungseinrichtungen	89
5.1	Organisationen der Bildungsbranche	91
5.1.1	Allgemein	91
5.1.2	Beispiele	91
6	Entstehung internationaler Normen für die Bildungsbranche	95
6.1	Historie internationaler Normen für die Bildungsbranche	96
6.1.1	Historie der DIN EN ISO 9001 in den letzten beiden Versionen	96
6.1.2	Historie der DIN ISO 29990:2010	97
6.2	Weiterentwicklung der Normen für die Bildungsbranche	99
6.2.1	Entwicklung der DIN ISO 29993:2018	99

7	Zukünftige Landschaft der Normen in der Bildung	103
7.1	Chancen und Erfolge	103
8	Anforderungen an Lerndienstleister und Lerndienstleistungen	111
8.1	DIN ISO 29990:2010 – Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister. . . .	112
8.1.1	Bedeutung der DIN ISO 29990:2010	112
8.1.2	Zielgruppe der DIN ISO 29990:2010	117
8.1.3	Gliederung der DIN ISO 29990:2010	118
8.1.4	Hintergrund der DIN ISO 29990:2010	118
8.1.5	Anforderungen der DIN ISO 29990:2010	119
8.2	ISO 21001:2018 – Bildungsorganisationen – Managementsysteme für Bildungsorganisationen – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung	147
8.2.1	Bedeutung der ISO 21001:2018	148
8.2.2	Zielgruppe der ISO 21001:2018	161
8.2.3	Gliederung der ISO 21001:2018	162
8.2.4	Hintergrund der ISO 21001:2018	164
8.2.5	Anforderungen der ISO 21001:2018	164
8.3	DIN ISO 29993:2018 – Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung – Dienstleistungsanforderungen	225
8.3.1	Bedeutung der DIN ISO 29993:2018	226
8.3.2	Zielgruppe der DIN ISO 29993:2018	227
8.3.3	Gliederung der DIN ISO 29993:2018	229
8.3.4	Hintergrund der DIN ISO 29993:2018	234
8.3.5	Anforderungen der DIN ISO 29993:2018	235
9	Persönliches Fazit	255