

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	9
Einleitung	11
1 Personalentwicklung	13
1.1 Begriffsbestimmung	13
1.2 Gründe für die Einführung einer Personalentwicklung	15
1.3 Personalentwicklung als Strategieprozess	18
1.4 Instrumente der Personalentwicklung	19
1.4.1 Bildung	20
1.4.2 Förderung	21
1.4.3 Arbeitsstrukturierung	26
1.4.4 Übersicht Personalentwicklungsinstrumente	27
2 Qualitätssicherung	31
2.1 Begriffsbestimmungen	31
2.1.1 Qualität	31
2.1.2 Qualitätssicherung	34
2.2 Prozess der Qualitätssicherung	37
2.3 Ökonomische Aspekte der Qualitätssicherung	38
2.4 Interne Qualitätssicherung	40
2.5 Externe Qualitätssicherung	41
2.6 Zentrale Qualitätssicherung	46
2.7 Dezentrale Qualitätssicherung	46
3 Personalentwicklung als Instrument zur Qualitätssicherung	47
3.1 Personalentwicklung in der internen Qualitätssicherung	48
3.2 Personalentwicklung in der externen Qualitätssicherung	53
3.2.1 Personalentwicklung in KTQ	53
3.2.2 Personalentwicklung in EFQM	58
3.2.3 Vergleich der Einbettung der Personalentwicklung in KTQ und EFQM	62

Zusammenfassung	69
Literaturverzeichnis	71
Bibliografie	77
Abbildungsverzeichnis	79
Tabellenverzeichnis	79
Anhang	81