

# Inhalt

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>9</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Personalentwicklung</b> .....	<b>13</b>
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
<b>2 Qualitätssicherung</b> .....	<b>31</b>
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
<b>3 Personalentwicklung als Instrument zur Qualitätssicherung</b> .....	<b>47</b>
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

<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>69</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>71</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>77</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>79</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>81</b>