

1	Einleitung	1
1.1	Zielsetzung des Buches	1
1.2	Hinweise zur Benutzung des Buches	1
2	Von der Gebrauchs- zur QM-Normsprache.	3
2.1	Zielsetzungen	3
2.2	QM-Normsprache	3
3	Von der Qualität zu den Qualitätsdimensionen	5
3.1	Der Qualitätsbegriff	5
3.2	Qualitätsstandard	5
3.3	Qualitätsmerkmale	6
3.4	Qualitative und quantitative Messgrößen	6
3.5	Festgelegte Toleranz	7
3.6	Kennwerte	8
3.7	Messmittel	8
3.8	Qualitätskriterium	9
3.9	Qualität im Curriculumprozess	11
3.10	Qualitätsdimensionen	12
3.11	Qualitätsdimensionen nach Donabedian	12
3.12	Qualitätsdimensionen im Lehr-/Lernprozess	13
3.13	Wertequalität	14
3.14	Didaktikqualität	14
3.15	Methodenqualität	15
3.16	Transferqualität	16
3.17	Zusammenfassung	16
4	Von QM-Systemen zum DVWO-Qualitätsmodell	19
4.1	Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme)	19
4.2	Welches QM-System?	20
4.2.1	Kunden	20
4.2.2	Interne Kunden	20
4.2.3	Externe Kunden	20
4.2.4	Privatkunden	21
4.2.5	Anforderungen des SGB III an Träger und Maßnahmen der Arbeitsförderung	21
4.2.6	Verbände	22
4.2.7	Firmenkunden	22
4.3	Ihre Stärken	23
4.4	Unternehmensphilosophie	23
4.5	Qualitätspolitik	24
4.6	Vergleichende Synopse	25
4.7	AZAV	29
4.8	DIN EN ISO 9001	30
4.9	Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9001	30
4.10	DVWO-Qualitätsmodell	31
4.11	Informationsverarbeitungsphasen des DVWO-Prozessmodells	32
4.11.1	Initialphase	32

4.11.2	Durativphase	33
4.11.3	Praxisphase.....	33
4.11.4	Konklusionsphase.....	34
4.12	DVWO-Kompetenz-Pyramide.....	34
4.12.1	Kognitive Lernziele	35
4.12.2	Affektive Lernziele.....	35
4.12.3	Psychomotorische Lernziele.....	35
4.12.4	Operationales Verbundsystem	35
4.13	Nutzen des DVWO-Qualitätsmodells	38
4.14	Zusammenfassung	39
5	Von den Anforderungen zu den Grundsätzen	41
5.1	Allgemeine Anforderungen	41
5.2	Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008	42
5.3	Dokumentation	43
5.4	Grundsätze der DIN EN ISO 9001:2008	45
5.5	Kundenorientierung	45
5.6	Einbeziehung der Personen	45
5.7	Systemorientierung	46
5.8	Prozessorientierung	47
5.9	Führungsverantwortung	48
5.10	Sachbezogenheit	48
5.11	Ständige Verbesserung	49
5.12	Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen	49
5.13	Richtlinien des DVWO-Qualitätsmodells	49
5.14	Richtlinie: Inhalt-Lernziel-Schema	50
5.15	Richtlinie: Festlegung auf geschlossene oder offene Curricula	53
5.16	Richtlinie: Operationalisierte Lernziele	55
5.17	Richtlinie: Evaluation der Bildungsdienstleistung	56
5.18	Grundsätze des DVWO-Qualitätsmodells	56
5.19	Ethikgrundsätze	56
5.20	Interaktion	57
5.21	Handlungsorientierung	57
5.22	Teilnehmerorientierung	60
5.23	Zusammenfassung	60
6	Von der Evaluation zum KVP	63
6.1	Evaluationsbegriff	63
6.2	Evaluation im Bildungswesen	63
6.3	Formen der Evaluation	64
6.4	Formative Evaluation	65
6.5	Summative Evaluation	66
6.6	Ascriptive Evaluation	68
6.7	Evaluation im QM-System	68
6.8	Evaluation im Lehr-/Lernprozess	70
6.9	Evaluationsgliederung	71
6.10	Evaluationsraute	71
6.11	Der Evaluationsprozess	74

6.12	Evaluationsprozessmodell	74
6.13	Konstitutive Evaluation	76
6.14	Edukative Evaluation	77
6.15	Implementative Evaluation	79
6.16	Reformative Evaluation	80
6.17	Qualitätssicherung	82
6.18	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	83
6.19	Zusammenfassung	84
7	Von der Theorie zur Praxis	85
7.1	Theorie und Praxis	85
7.2	Schritte zur Einführung	85
7.2.1	Schritt 1: Stärken, Nicht-Stärken und Schwächen einschätzen	86
7.2.2	Schritt 2: Bedarf einschätzen	86
7.2.3	Schritt 3: Ressourcen prüfen	87
7.2.4	Schritt 4: Analyse Ist-Zustand	87
7.2.5	Schritt 5: Einordnen	87
7.2.6	Schritt 6: Entscheidung	87
7.2.7	Schritt 7: Zeitplanung	88
7.3	Das QM-System auf das Unternehmen abstimmen	89
7.3.1	Abschnitte der DIN EN ISO 9001:2008	89
7.3.2	Prozessorientierter Aufbau	90
7.3.3	Prozessstruktur	90
7.3.4	Ziele: Dreh- und Angelpunkte für das QM-System	91
7.3.5	Ziele festlegen im QM-System	92
7.3.6	Ziele im geschlossenen und offenen Curriculum	94
7.4	Abschnitt 4 QM-System	96
7.4.1	Dokumentationssystem	96
7.4.2	Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch)	97
7.5	Abschnitt 5 Verantwortung der Leitung	98
7.5.1	Organigramm und Stellenprofile	98
7.5.2	Qualitätspolitik; Ziele und Management-Review	99
7.6	Abschnitt 6 Management von Ressourcen	100
7.6.1	Arbeitsschutz	100
7.6.2	Management von personellen Ressourcen	102
7.7	Abschnitt 7 Dienstleistungsrealisierung (DVWO)	103
7.7.1	VA 710 Planung des Dienstleistungsprozesses	103
7.7.2	VA 720 Kundenbezogene Prozesse	103
7.7.3	VA 730 Entwicklung	105
7.7.4	VA 740 Beschaffung	106
7.7.5	VA 750 Realisierung des Dienstleistungsprozesses	107
7.7.6	VA 760 Messmittel lenken	108
7.8	Abschnitt 8 Messung, Analyse und Verbesserungen	108
7.8.1	Allgemeines	108
7.8.2	VA 822 Interne Audits	109
7.8.3	VA 830 Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen	109
7.8.4	Datenanalyse	109
7.8.5	VA 852 Korrekturmaßnahmen	110

7.8.6	VA 853 Vorbeugemaßnahmen.....	110
7.8.7	Evaluationspraxis	112
7.8.8	Evaluationsjahresplanung.....	112
7.8.9	Evaluationsplanung.....	113
7.8.10	Evaluationsdurchführung.....	113
7.8.11	Erstellung des Evaluationsberichts	114
7.8.12	Umsetzung der Maßnahmen	114
7.9	Schlussbetrachtung.....	116
	Literatur.....	117
	Stichwortverzeichnis	119
	Inserentenverzeichnis.....	121