

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
<b>4.12</b>	<b>DVWO-Kompetenz-Pyramide .....</b>	<b>34</b>
4.12.1	Kognitive Lernziele .....	35
4.12.2	Affektive Lernziele .....	35
4.12.3	Psychomotorische Lernziele .....	35
4.12.4	Operationales Verbundsystem .....	35
<b>4.13</b>	<b>Nutzen des DVWO-Qualitätsmodells .....</b>	<b>38</b>
<b>4.14</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Von den Anforderungen zu den Grundsätzen .....</b>	<b>41</b>
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
<b>6</b>	<b>Von der Evaluation zum KVP .....</b>	<b>63</b>
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	<b>Evaluationsprozessmodell</b>	74
6.13	<b>Konstitutive Evaluation</b>	76
6.14	<b>Edukative Evaluation</b>	77
6.15	<b>Implementative Evaluation</b>	79
6.16	<b>Reformative Evaluation</b>	80
6.17	<b>Qualitätssicherung</b>	82
6.18	<b>Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)</b>	83
6.19	<b>Zusammenfassung</b>	84
<b>7</b>	<b>Von der Theorie zur Praxis</b>	<b>85</b>
7.1	<b>Theorie und Praxis</b>	85
7.2	<b>Schritte zur Einführung</b>	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	<b>Das QM-System auf das Unternehmen abstimmen</b>	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	<b>Abschnitt 4 QM-System</b>	96
7.4.1	Dokumentationssystem	96
7.4.2	Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch)	97
7.5	<b>Abschnitt 5 Verantwortung der Leitung</b>	98
7.5.1	Organigramm und Stellenprofile	98
7.5.2	Qualitätspolitik; Ziele und Management-Review	99
7.6	<b>Abschnitt 6 Management von Ressourcen</b>	100
7.6.1	Arbeitsschutz	100
7.6.2	Management von personellen Ressourcen	102
7.7	<b>Abschnitt 7 Dienstleistungsrealisierung (DVWO)</b>	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 Dienstleistungsmittel lenken	108
7.8	<b>Abschnitt 8 Messung, Analyse und Verbesserungen</b>	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	<b>Schlussbetrachtung</b> .....	116

<b>Literatur</b> .....	117
------------------------	-----

<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	119
-----------------------------------	-----

<b>Inserentenverzeichnis</b> .....	121
------------------------------------	-----