

Inhalt

Vorbemerkungen	7
1. Einführung	9
2. Wenn wir von Beratung sprechen – eine Begriffsbestimmung	14
3. Beratungsgeschehen im Mittelpunkt – Welche Qualität ist gemeint? ...	23
3.1 Professionelle Beratung gestalten und organisieren	23
3.1.1 Zugang zu Beratung gestalten – Bedarfslagen und Angebotsentwicklung	24
3.1.2 Beratungsarrangements und -settings	29
3.1.3 Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zum Beratungsangebot	36
3.1.4 Kooperation und Vernetzung – Erfordernis und Selbstzweck von Beratungsanbietern	45
3.1.5 Beratungsprozess – planen und lenken	59
3.1.6 Dokumentation der Beratung	70
3.1.7 Evaluation von Beratungsleistungen und -ergebnissen	78
3.2 Qualitätsmanagement als Aufgabe der Beratungseinrichtung	104
3.2.1 Qualitätsmanagement in der Weiterbildungs- und Bildungsberatung	107
3.2.2 Einführung eines Qualitätsmanagements	111
3.2.3 Reflexion und Bewertung des Qualitätsmanagements	113
3.2.4 Strategische Entwicklung und Bewertung der Qualität	131
4. Nutzen und Wirkung von Weiterbildungsberatung	134
4.1 Erwartungen an und Legitimation von Weiterbildungs- und Bildungsberatung	134
4.2 Effekte und Wirkungsorientierung auf unterschiedlichen Ebenen	136
4.3 Beispiele für Wirkungsbetrachtungen in der Weiterbildungs- und Bildungsberatung	137
4.3.1 Wissenschaftliche Untersuchungen und evaluative Verlaufsstudien	137
4.3.2 Outcome – Kein neues Konzept für Organisationen und im Bildungswesen	141
4.3.3 Wirkungsorientierte Steuerung	144
4.4 Methodische Fragen und Resümee	146
5. Schlussbemerkungen	149
Literatur	151
Autoren	159
Zusammenfassung/Abstract	160