

Vorwort	5
Wie Qualität entsteht	10
Qualität im Kindergarten	10
Warum Qualität die Erfüllung von Erwartungen ist	14
Das Dilemma mit der Kinderbetreuungsqualität	16
Über die Bedeutung von Standards und Zielen	17
Qualitätselemente, aus denen Kindergartenqualität entsteht ..	20
Nicht vergessen, es geht um das Kind!	22
Wir wollen gut sein: Instrumente der Qualitätssicherung im Kindergarten	24
Qualitätsermöglicher: Die Finanzierung	27
Über den Umgang mit Ressourcen	29
Was ist zu tun?	32
Qualitätsumsetzer: Die Mitarbeiter	35
Gute Erzieher: Woher nehmen und nicht stehlen?	35
Das emotional geprägte Arbeitsumfeld von Erziehern	36
Emotionale Verbundenheit: Wer gehört dazu, wer nicht?	37
Bedürfnis des Kümmerns: Wie sage ich auch mal „Nein“?	39
Informelle Strukturen und Druck im Team	42
Verschweigen von Auseinandersetzungen	44
Warum etwas ändern, was gut funktioniert?	45
Tipps und Tricks für authentische Professionalität im Kindergarten	47
Vor der Bühne, hinter der Bühne	54
Wissen, wie es den Mitarbeitern geht	54

Qualitätselemente: Die Standards.....	58
Wie Kita heute gelingen kann	58
Darstellung von Prozessabläufen	61
Den pädagogischen Kernprozess durch Standards sichern	63
Qualitätserhebung: Die Evaluation.....	72
Wissen, wo man steht	72
Vorbeugen ist besser als Wunden heilen	80
Wer macht was bis wann?	81
Tue Gutes und rede darüber	85
Qualitätsmitgestalter: Die Eltern.....	86
Kundenerwartungen	87
Häufige Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit zwischen Eltern und Erziehern.....	89
Den Kunden verstehen	91
Den Kunden ernst nehmen	94
Den Kunden gewinnen und behalten	96
Veranstaltungen für Eltern.....	100
Kundenbeschwerden nutzen.....	102
Tipps und Ideen zum Einholen von Elternmeinungen	103
Mut zum Träumen	105
Zum Schluss: Sieben Leitsätze für Kitaqualität	108
Die Autoren	110
Zum Weiterlesen.....	111