

Inhalt

© 2010 Deutscher Fachschriften-Verlag, Wiesbaden

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 7 |
| Vorwort der Autoren | 9 |
| Teil I Einführung und Grundlagen | 11 |
| 1 Das Konzept: Qualität als Management- und Führungskultur | 12 |
| 1.1 Exkurs: Kurze Geschichte der Qualitätsidee | 16 |
| 1.2 Lernende Organisation | 22 |
| 1.3 Können Organisationen lernen? | 23 |
| 1.4 Was ist (organisationales) Lernen? | 25 |
| 1.5 Wissen oder Kompetenz? | 27 |
| 1.6 Von der Praxisgemeinschaft zur Leistungsgemeinschaft | 29 |
| 2 Lernende Organisation als Ziel, Weg und Kultur | 33 |
| 2.1 Kundenorientierung als permanenter Prozess | 34 |
| 2.2 Verbesserungsprozess | 38 |
| 2.3 Lernprozess | 39 |
| 2.4 Beteiligungsprozess | 44 |
| 2.5 Entscheidungsprozess | 45 |
| 2.6 Aneignungsprozess | 47 |
| 3 Qualität – das unbekannte Wesen | 51 |
| 3.1 Qualität – was ist das? | 52 |
| 3.2 Vor- und Nachteile des DIN ISO 9001-Modells | 58 |
| 3.3 Vor- und Nachteile des EFQM-Modells | 61 |
| 3.4 Schluss | 64 |
| 4 Andere Modelle | 67 |
| 4.1 LQW | 67 |
| 4.2 Q2E | 68 |
| 4.3 Gütesiegelverbund Weiterbildung | 72 |
| 4.4 QM STUFEN-MODELL | 73 |
| 4.5 eduQua | 74 |
| 4.6 Common Assessment Framework | 75 |
| 5 Der Beratungsprozess | 77 |
| 5.1 Wie anfangen? | 77 |
| 5.2 Grundkonzepte der Excellence als Basis einer ersten Selbstbewertung | 79 |

© 2010 Deutscher Fachschriften-Verlag, Wiesbaden

| | | |
|-----|---|----|
| 5.3 | Stakeholder-Analyse oder „Die fünf Zufriedenheiten“ | 83 |
| 5.4 | Beratung und Berater | 86 |
| 5.5 | Fall-Strick-Muster | 88 |
| 5.6 | Protokollieren | 89 |

Teil II Die Branchenversion Bildung von EFQM und die Software zur Selbstbewertung..... 93

| | | |
|----------|---|------------|
| 6 | Die EFQM-Übersetzung | 94 |
| 7 | Die Software..... | 98 |
| 7.1 | Einsatz einer Support-Software | 98 |
| 7.2 | Die GOA-WorkBench | 100 |
| 7.3 | Überblick über die SAETO-Softwaremodule | 102 |
| 7.4 | Selbstbewertung mit GOA Easy Assessment | 104 |
| 7.5 | Basic Assessment EDU..... | 107 |
| 7.6 | Selbstbewertung mit GOA Excellence Check-Up | 107 |
| 7.7 | Selbstbewertung mit GOA EFQM Assessment | 110 |
| 7.7.1 | <i>Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell.....</i> | <i>110</i> |
| 7.8 | Übersicht zu den Assessment-Modulen | 114 |
| 7.9 | EFQM und ISO 9000..... | 116 |
| 7.10 | Erhebungen und Umfragen | 119 |
| 7.10.1 | <i>Berücksichtigung der Stakeholder</i> | <i>120</i> |
| 7.10.2 | <i>Vorgehensweise und Methodenauswahl</i> | <i>121</i> |
| 7.10.3 | <i>Standardisierte Befragungstools</i> | <i>122</i> |
| 7.10.4 | <i>Berichtswesen</i> | <i>123</i> |
| 7.10.5 | <i>Auswertung von Zufriedenheitsumfragen.....</i> | <i>124</i> |
| 7.10.6 | <i>EFQM- und ISO 9000-Report-Formate</i> | <i>125</i> |
| 7.11 | Selektion und Planung von Verbesserungsvorschlägen | 126 |
| 7.12. | Die GOA-Web Lösung..... | 130 |
| 8 | PlanEval – Planung und (Selbst-) Evaluation der Qualität von Bildungsmaßnahmen | 135 |
| 8.1 | Inhalt..... | 135 |
| 8.2 | Bewertung..... | 136 |
| 8.3 | Auswertung/Bericht | 137 |
| 8.4 | PlanEval als Anregung..... | 140 |

Teil III Fallstudien zur Einführung von Qualitätsmanagement und zur Verwendung der Selbstbewertungs-Software..... 143

| | | |
|----------|--|------------|
| 9 | Die SAETO-Umfragen..... | 144 |
| 9.1 | Wichtigste Ergebnisse der SAETO-Marktstudie | 144 |
| 9.2 | Wichtigste Ergebnisse der SAETO-Feldteststudie | 146 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 10 | Fallstudien in D/A/CH | 151 |
| 10.1 | Fallstudie 1: aprentas..... | 152 |
| 10.2 | Fallstudie 2: Berufsfachschule BBB | 168 |
| 10.3 | Fallstudie 3: Berufliche Schule Untertaunus | 176 |
| 10.4 | Fallstudie 4: Die FH Oberösterreich | 178 |
| 10.5 | Fallstudie 5: Freiwilliges 10. Schuljahr Vaduz (FL) | 185 |
| 10.6 | Fallstudie 6: Gewerblich-Industrielle Berufsschule Bern (gibb) | 192 |
| 10.7 | Fallstudie 7: Hochschule Aschaffenburg | 205 |
| 10.8 | Fallstudie 8: Hochschule Fürstentum Liechtenstein (HFL) | 210 |
| 10.9 | Fallstudie 9: HS Karlsruhe - EFQM in der Hochschullehre | 218 |
| 10.10 | Fallstudie 10: IMC Fachhochschule Krems – Stabsstelle Qualitätsmanagement | 224 |
| 10.11 | Fallstudie 11: EFQM Selbstbewertung der Lehrbetriebe Basel | 234 |
| 10.12 | Fallstudie 12: Pädagogische Hochschule Zürich (PHZH) | 241 |
| 10.13 | Fallstudie 13: Universität Stuttgart – Institut für Industrielle Fertigung und Fabrikbetrieb (IFF) | 249 |
| 10.14 | Fallstudie 14: VHS Region Kassel | 254 |
| 11 | Weitere internationale Fallstudien: Niederlande, Irland, Lettland | 257 |
| 11.1 | Pilotierung in den Niederlanden | 257 |
| 11.2 | Pilotierung in Irland | 264 |
| 11.3 | Pilotierung in Lettland..... | 271 |
| 12 | Ende, kein Schluss | 281 |
| | Literatur | 283 |
| | Autorenangaben | 287 |
| | Anhänge..... | 295 |
| | Anhang 1: Handreichung: Moderation von Gruppenprozessen..... | 296 |
| | Anhang 2: Im Buch angesprochene Downloads & Zugänge..... | 305 |