

Inhalt

Autoren: Dr. rer. oec. Barbara Schäfer, Dr. rer. oec. Barbara Schäfer

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

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>	110
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>	120
7.10.2	<i>Vorgehensweise und Methodenauswahl</i>	121
7.10.3	<i>Standardisierte Befragungstools</i>	122
7.10.4	<i>Berichtswesen</i>	123
7.10.5	<i>Auswertung von Zufriedenheitsumfragen</i>	124
7.10.6	<i>EFQM- und ISO 9000-Report-Formate</i>	125
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	