

Inhaltsverzeichnis

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	6
3.3	Qualitätsmerkmale	6
3.4	Qualitative und quantitative Messgrößen	6
3.5	Festgelegte Toleranz	8
3.6	Kennwerte	8
3.7	Messmittel	9
3.8	Qualitätskriterium	9
3.9	Qualität im Curriculumprozess	12
3.10	Qualitätsdimensionen	13
3.11	Qualitätsdimensionen nach Donabedian	13
3.12	Qualitätsdimensionen im Lehr-/Lernprozess	14
3.13	Wertequalität	15
3.14	Didaktikqualität	15
3.15	Methodenqualität	17
3.16	Transferqualität	17
3.17	Zusammenfassung	18
4	Von QM-Systemen zum DVWO QM	20
4.1	Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme)	20
4.2	Welches QM-System?	21
4.2.1	Kunden	21
4.2.2	Interne Kunden	21
4.2.3	Externe Kunden	22
4.2.4	Privatkunden	22
4.2.5	Anforderungen des SGB III an Träger und Maßnahmen der Arbeitsförderung	22
4.2.6	Verbände	23
4.2.7	Firmenkunden	24
4.2.8	Gesetzliche und behördliche Anforderungen	24
4.3	Ihre Stärken	25
4.4	Unternehmensphilosophie	25
4.5	Qualitätspolitik	26
4.6	Vergleichende Synopse	27
4.7	AZAV	31
4.8	DIN EN ISO 9001	31
4.9	Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9001	32
4.10	DVWO QM	33
4.11	Informationsverarbeitungsphasen des DVWO Prozessmodells	34
4.11.1	Initialphase	34

- 4.11.2 Durativphase 35
 - 4.11.3 Praxisphase 35
 - 4.11.4 Konklusionsphase 36
 - 4.12 DVWO Kompetenz-Pyramide 36
 - 4.12.1 Kognitive Lernziele 37
 - 4.12.2 Affektive Lernziele 37
 - 4.12.3 Psychomotorische Lernziele 38
 - 4.12.4 Operationales Verbundsystem 38
 - 4.13 Nutzen des DVWO Qualitätsmanagements (DVWO QM) 41
 - 4.14 Zusammenfassung 41
- 5 Von den Anforderungen zu den Grundsätzen 43**
 - 5.1 Allgemeine Anforderungen 43
 - 5.2 Anforderungen bzw. Änderungen der DIN EN ISO 9001:2015 44
 - 5.3 Grundsätze der DIN EN ISO 9001:2015 47
 - 5.4 Kundenorientierung 47
 - 5.5 Einbeziehung der Personen 47
 - 5.6 Führung 48
 - 5.7 Faktengestützte Entscheidungsfindung 48
 - 5.8 Laufende Verbesserung 49
 - 5.9 Beziehungsmanagement 49
 - 5.10 Prozessorientierter Ansatz 50
 - 5.10.1 Prozessorientierung in Bildungsprozessen 51
 - 5.10.2 Prozessorientierung im Lehr-/Lernprozess 52
 - 5.11 Prozessorientierung im Lehrprozess 54
 - 5.12 Prozessorientierung im Lernprozess 56
 - 5.13 Richtlinien des DVWO Qualitätsmanagements (DVWO QM) 58
 - 5.14 Richtlinie: Inhalt-Lernziel-Schema 58
 - 5.15 Richtlinie: Festlegung auf geschlossene oder offene Curricula 62
 - 5.16 Richtlinie: Operationalisierte Lernziele 64
 - 5.17 Richtlinie: Evaluation der Bildungsdienstleistung 65
 - 5.18 Grundsätze des DVWO Qualitätsmanagements (DVWO QM) 65
 - 5.19 Ethikgrundsätze 65
 - 5.20 Interaktion 66
 - 5.21 Handlungsorientierung 67
 - 5.22 Teilnehmerorientierung 69
 - 5.23 DVWO Qualitätsmanagement (DVWO QM) 70
 - 5.24 Zusammenfassung 70
- 6 Von der Evaluation zur laufenden Verbesserung 72**
 - 6.1 Evaluationsbegriff 72
 - 6.2 Evaluation im Bildungswesen 72
 - 6.3 Formen der Evaluation 74
 - 6.4 Formative Evaluation 75
 - 6.5 Summative Evaluation 75
 - 6.6 Ascriptive Evaluation 78
 - 6.7 Evaluation im QM-System 78
 - 6.8 Evaluation im Lehr-/Lernprozess 80
 - 6.9 Evaluationsgliederung 81
 - 6.10 Evaluationsraute 81

6.11	Der Evaluationsprozess	84
6.12	Evaluationsprozessmodell	85
6.13	Konstitutive Evaluation	86
6.14	Edukative Evaluation	87
6.15	Implementative Evaluation	89
6.16	Reformative Evaluation	91
6.17	Qualitätssicherung	93
6.18	Laufender Verbesserungsprozess	94
6.19	Zusammenfassung	95
7	Von der Theorie zur Praxis	96
7.1	Theorie und Praxis	96
7.2	Schritte zur Einführung	96
7.2.1	Schritt 1: Stärken, Nicht-Stärken und Schwächen einschätzen	97
7.2.2	Schritt 2: Bedarf einschätzen	97
7.2.3	Schritt 3: Ressourcen prüfen	98
7.2.4	Schritt 4: Analyse Ist-Zustand	98
7.2.5	Schritt 5: Einordnen	99
7.2.6	Schritt 6: Entscheidung	99
7.2.7	Schritt 7: Zeitplanung	99
7.3	Das QM-System auf das Unternehmen abstimmen	100
7.3.1	Abschnitte der DIN EN ISO 9001:2015	100
7.3.2	Prozessstruktur	101
7.3.3	Prozessstruktur im Lehr- und Lernprozess	102
7.3.4	Ziele Dreh- und Angelpunkt für das QM-System	102
7.3.5	Ziele festlegen im QM-System	104
7.3.6	Ziele im geschlossenen und offenen Curriculum	106
7.4	Abschnitt 4 Kontext der Organisation	108
7.5	Abschnitt 5 Führung	108
7.5.1	Selbstverpflichtung der Leitung	109
7.5.2	Qualitätspolitik	109
7.5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	110
7.6	Abschnitt 6 Planung	111
7.6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	111
7.6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	113
7.6.3	Planung von Änderungen	114
7.7	Abschnitt 7 Unterstützung	114
7.7.1	Ressourcen	114
7.7.2	Kompetenz	118
7.7.3	Bewusstsein	119
7.7.4	Kommunikation	119
7.7.5	Dokumentierte Information	121
7.8	Betrieb	123
7.8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	124
7.8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	124
7.8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	125
7.8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen	127
7.8.5	Dienstleistungserbringung	127
7.8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	130
7.8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	130

- 7.9 Bewertung der Leistung 130
 - 7.9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung 130
 - 7.9.2 Internes Audit 131
 - 7.9.3 Managementbewertung 132
- 7.10 Verbesserung 132
 - 7.10.1 Allgemeines 132
 - 7.10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 133
 - 7.10.3 Evaluationspraxis 133
- 7.11 Schlussbetrachtung 137
- Literatur 138**
- Stichwortverzeichnis 142**