

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>1 Das Telos der Qualität: Gutes Gelingen</b> .....	13
1.1 Qualität als Streben nach dem Guten .....	13
1.2 Qualität als gutes Gelingen .....	18
1.3 Begründete Maßstäbe für die Praxis .....	25
1.3.1 Normen .....	25
1.3.2 Standards und Qualitätskriterien .....	28
1.3.3 Anforderungen .....	28
1.4 Definition guter Qualität .....	31
1.5 Wie kann Qualität gelingen? .....	32
<b>2 Der Zweck der Qualitätsentwicklung: Gute Arbeit</b> .....	37
2.1 Zur Archäologie des Arbeitsbegriffs .....	39
2.2 Arbeit als Einheit aus Bedarf, Leistung und Gebrauch .....	43
2.3 Dimensionen und Kriterien guter Arbeit .....	46
<b>3 Das menschliche Maß: Die Gegenstände der Qualitätsentwicklung</b> .....	53
3.1 Gelungene Bildung .....	53
3.1.1 Theoretische Bestimmungen .....	53
3.1.2 Definition gelungener Bildung .....	61
3.1.3 Wie kann Bildung gelingen? .....	62
3.2 Gelungene Beratung .....	66
3.2.1 Theoretische Bestimmungen .....	66
3.2.2 Definition gelungener Beratung .....	73
3.2.3 Wie kann Beratung gelingen? .....	75
3.3 Gelungene Soziale Dienstleistung .....	78
3.3.1 Theoretische Bestimmungen .....	79
3.3.2 Definition gelungener Sozialer Dienstleistung ....	87
3.3.3 Wie kann Soziale Dienstleistung gelingen? .....	89

<b>4 Die Doppellogik der Qualitätsentwicklung:</b>	
<b>Organisationsentwicklung und Professionalisierung . . . . .</b>	<b>93</b>
4.1 Organisation . . . . .	95
4.2 Entwicklung . . . . .	99
4.3 Organisationsentwicklung . . . . .	102
4.4 Qualitätsentwicklung als Organisationsentwicklung und Professionalisierung . . . . .	104
4.5 Die Selbstentwicklungsfähigkeit der Organisation systematisch nutzen . . . . .	108
<b>5 Die Klaviatur des Gelingens: Die Herausforderungen und     Kompetenzen der Qualitätsentwicklung . . . . .</b>	<b>111</b>
5.1 Kommunikation und Verstehen . . . . .	112
5.1.1 Kommunikation . . . . .	113
5.1.2 Verstehen . . . . .	116
5.1.3 Selbstbeschreibung und Wiederbeschreibung . . . .	120
5.2 Partizipation und Motivation . . . . .	127
5.2.1 Partizipation . . . . .	128
5.2.2 Motivation . . . . .	133
5.2.3 Der/die Einzelne und das Ganze der Organisation	136
5.3 Reflexion und Reflexivität . . . . .	139
5.3.1 Reflexion . . . . .	140
5.3.2 Reflexivität . . . . .	143
5.3.3 Reflektierte Reflexivität: Wie Qualitätsentwicklung Sinn macht . . . . .	144
5.4 Führung und Kooperation . . . . .	152
5.4.1 Führung . . . . .	152
5.4.2 Kooperation . . . . .	161
5.4.3 Vertrauen in Führung und Kooperation . . . . .	166
<b>6 Das Ganze und seine Teile: Die Gelingensbedingungen     der Qualitätsentwicklung . . . . .</b>	<b>171</b>
6.1 Gesellschaftlich-institutionelle Bedingungen . . . . .	172
6.2 Organisationale Bedingungen . . . . .	173
6.3 Interaktionale Bedingungen . . . . .	176
6.4 Personale Bedingungen . . . . .	178
<b>Literatur . . . . .</b>	<b>181</b>