

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	1
1.1 Ausgangssituation .....	1
1.2 Forschungsstand und theoretische Einordnung .....	4
1.3 Ziel und Vorgehen der Arbeit .....	11
<b>2 Theoretische Grundlagen</b> .....	15
2.1 Interculturelles Lernen .....	15
2.1.1 Definition zentraler Begriffe .....	15
2.1.1.1 Kulturansätze .....	16
2.1.1.2 Kulturdimensionen .....	18
2.1.1.3 Interculturelle Kompetenz .....	20
2.1.2 Wege zum Erwerb intercultureller Kompetenz .....	27
2.1.2.1 Phasenmodell Bennett .....	30
2.1.2.2 AIZ-Kompetenzstufen-Modell .....	33
2.1.3 Interculturelle Trainings als Personalentwicklungsmaßnahme .....	35
2.1.3.1 Ziele von IKTs .....	35
2.1.3.2 Klassifikation von IKTs .....	37
2.1.3.3 Vorstellung einzelner Methoden-IKTs .....	40
2.2 Perspektiven aus dem Bereich Interculturelles Lernen für die Entwicklung des Qualitätsprofils .....	45
2.3 Qualitätsforschung und Qualitätsmanagementverfahren .....	47
2.3.1 Annäherung an den Begriff „Qualität“ .....	48
2.3.1.1 Subjektive Qualität .....	49
2.3.1.2 Objektive Qualität .....	50
2.3.1.3 Qualitätsperspektive nach Garvin .....	51

2.3.1.4	Qualitätsperspektive nach Donabedian .....	53
2.3.1.5	Entwicklung einer gesamtheitlichen Qualitätsperspektive: .....	54
2.3.2	Qualitätsansätze aus dem Wirtschaftsbereich .....	56
2.3.2.1	Begrifflichkeiten .....	56
2.3.2.2	Qualitätsmanagement Ansätze .....	57
2.3.3	Dienstleistungsqualität .....	64
2.3.3.1	Dienstleistung und DL-Definition .....	65
2.3.3.2	Einordnung und Klassifikation von Dienstleistung .....	67
2.3.3.3	Produktionsprozess der Dienstleistung .....	71
2.3.4	Perspektiven aus dem Bereich Qualitätsforschung auf das Qualitätsprofil .....	73
2.4	Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung .....	76
2.4.1	Begriffsdefinition und Einordnung der Weiterbildung .....	76
2.4.2	Qualitätsmodelle Erwachsenenbildung .....	83
2.4.2.1	Qualitätsmodell nach Arnold .....	85
2.4.2.2	DVWO-Qualitätsmodell .....	87
2.4.2.3	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW-Modell) .....	91
2.4.3	Entwicklung des Qualitätsverständnisses in der Weiterbildung .....	92
2.4.4	Teilnehmerorientierung in der Erwachsenenbildung .....	99
2.4.4.1	Teilnehmerorientierung .....	99
2.4.4.2	Kundenorientierung .....	101
2.4.4.3	Qualitätssicherung .....	105
2.4.5	Perspektiven aus der Erwachsenenbildung auf das Qualitätsprofil .....	107
2.5	Evaluation als Instrument zur Qualitätssicherung .....	110
2.5.1	Definition zentraler Begriffe der Evaluation .....	111
2.5.2	Entwicklung und Formen von Evaluation .....	112
2.5.3	Zielsetzung von Evaluation .....	116
2.5.4	Überblick zu Evaluationsansätzen .....	119
2.5.4.1	Trainings-Evaluations-Modell von Kirkpatrick (1976) .....	122
2.5.4.2	Tannenbaum (1993) .....	126
2.5.4.3	Integratives Modell zur Trainingsevaluation und -wirksamkeit nach Hochholdinger, Rowold & Schaper (2008) .....	129

2.5.5 Perspektiven auf das Qualitätsprofil aus der Evaluationsforschung .....	131
2.6 Entwicklung eines erkenntnisleitenden Theorierahmens zur Anwendung auf den IKT-Bereich .....	135
2.6.1 Darstellung des Theorierahmens .....	136
2.6.2 Rekapitulation der entwickelten Perspektiven zur Ausrichtung des Qualitätsprofils .....	140
<b>3 Forschungsmethodische Überlegungen .....</b>	<b>147</b>
3.1 Begründung des Untersuchungsdesigns .....	147
3.2 Delphi-Methode als Erhebungsverfahren .....	151
3.2.1 Ursprung der Delphi-Methode .....	151
3.2.2 Definition der Delphi-Methode .....	152
3.2.3 Merkmale der Delphi-Methode .....	153
3.2.4 Typen und Anwendungsbereiche von Delphi-Befragungen .....	154
3.2.5 Grenzen der Delphi-Methode .....	157
3.3 Anforderung an die Delphi-Methode und wissenschaftliche Gütekriterien .....	158
3.4 Planung und Design der eigenen Delphi Befragung .....	160
3.5 Empirische Anwendung des Theorierahmens auf den Fragebogen .....	160
<b>4 Stichprobenbeschreibung der Delphi-Befragung .....</b>	<b>167</b>
4.1 Demografische Daten .....	167
4.2 Rekrutierung der Teilnehmenden .....	169
4.3 Verfahren .....	174
<b>5 1. Delphi-Phase .....</b>	<b>179</b>
5.1 Fragebogenbeschreibung der 1. Delphi-Befragung .....	179
5.2 Durchführung der 1. Delphi-Befragung .....	183
5.3 Ergebnisse und Diskussion der 1. Delphi-Befragung .....	184
<b>6 2. Delphi-Phase .....</b>	<b>199</b>
6.1 Fragebogenbeschreibung der 2. Delphi-Befragung .....	199
6.2 Durchführung der 2. Delphi-Befragung .....	201
6.3 Ergebnisse und Diskussion der 2. Delphi-Befragung .....	201
<b>7 3. Delphi-Phase .....</b>	<b>219</b>
7.1 Fragebogenbeschreibung der 3. Delphi-Befragung .....	219
7.2 Durchführung der 3. Delphi-Befragung .....	220

7.3 Ergebnisse und Diskussion 3. Delphi-Befragung .....	221
<b>8 Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>237</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>247</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>289</b>