

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
---------------	---

Die Gründe für Qualitätsentwicklung

Qualität in der Weiterbildung: Bedeutung und Nutzen	12
Was bedeutet Qualität in der Weiterbildung?	12
Welchen Nutzen bringt Qualitätsentwicklung?	14

Die Bereiche der Qualitätsentwicklung

Pädagogische Leitziele: Wohin soll die Reise gehen?	18
Die Bedeutsamkeit pädagogischer Leitziele für Weiterbildungsorganisationen	18
Was ist wichtig bei einer Definition gelungenen Lernens?	24
■ Verfahren zur Entwicklung einer Definition gelungenen Lernens	25
Profil der Organisation: Wie wird ein Leitbild entwickelt?	31
Die Bedeutung des Leitbildes für eine Organisation	31
Was ist wichtig beim Leitbild?	34
■ Ein Verfahren zur partizipativen Erstellung eines Leitbildes	36
Ausgangspunkt Kundenbedürfnisse: Wie erschließt man Weiterbildungsbedarfe?	41
Warum ist die Bedarfserschließung so bedeutsam?	41
Worauf kommt es bei der Bedarfserschließung an?	44
■ Verschiedene Verfahren der Bedarfserschließung	46

Ablauforganisation: Wie lassen sich Arbeitsprozesse gestalten?	58
Die Wichtigkeit der Schlüsselprozesse für eine Organisation	58
Was ist bei der Prozessgestaltung von Belang	62
■ Ein Verfahren zur Gestaltung von Arbeitsabläufen.....	66
Der Lehr-Lern-Prozess: Wie kann die Qualität der Lehre gesichert werden?	75
Der Lehr-Lern-Prozess als identitätsstiftende Kernleistung von Weiterbildungsorganisationen	75
Was ist wichtig im Lehr-Lern-Prozess	78
■ Ein Verfahren zur Förderung individueller Lernprozesse	85
Evaluation der Bildungsarbeit: Wie lassen sich Teilnehmerzufriedenheit und Seminarerfolge feststellen?	88
Die Stellung der Evaluation der Bildungsarbeit	88
Was ist elementar bei der Evaluation?	92
■ Verschiedene Verfahren der Evaluation von Bildungsprozessen	94
Lern- und Arbeitsinfrastruktur: Wie werden Räume zu Ermöglichungsräumen?	112
Die Nützlichkeit einer guten Lern- und Arbeitsinfrastruktur für Weiterbildungsorganisationen	112
Was ist grundlegend bei der Infrastruktur?	117
■ Ein Verfahren der Qualitätssicherung von Arbeitsbedingungen	125
Die Organisation auf Kurs halten: Wie führt man zielorientiert?	128
Der Wert von Führung in Organisationen	128
Was ist entscheidend bei der Führung von Mitarbeitern?	130
■ Verfahren der Führungsevaluation und der Zielvereinbarungen	137
Personalentwicklung: Wie fördert man Mitarbeiterqualifikation und Arbeitsmotivation?	142
Die Bedeutung von Personalentwicklung für eine Organisation	142
Was bringt die Personalentwicklung voran?	144
■ Ein Verfahren der Personalentwicklung	154

Austauschprozesse gestalten: Wie gelingt ein gutes Marketing?	168
Die Wichtigkeit des Marketings für eine Organisation	168
Worauf kommt es im Marketing an?	174
■ Ein Verfahren zur Strukturierung der Marketingkommunikation	178
Kundenkommunikation: Was bedeutet Kundenorientierung praktisch?	183
Die Relevanz der Kundenkommunikation und Kundenorientierung für eine Organisation	183
Was ist wesentlich bei der Kundenkommunikation?	186
■ Ein Verfahren zur Systematisierung der Kundenkommunikation	191
Controlling: Wie steuert man die Organisation?	194
Die Notwendigkeit von Controlling in der Organisation	194
Was ist entscheidend beim Controlling?	196
■ Ein Verfahren zur Zielorientierung der Organisation	204
Strategisches Management: Wie lassen sich zukünftige Herausforderungen bewältigen?	209
Die Bedeutung von strategischem Management für eine Organisation	209
Worauf kommt es beim strategischen Management an?	211
■ Ein Verfahren der aktiven Zukunftsgestaltung von Organisationen	215

Der Prozess der Qualitätsentwicklung

Management von Qualitätsprozessen: Welche Aufgaben hat ein Qualitätsmanager?	222
---------------------------------------------------------------------------------------	-----

Anhang: Externe Bestätigung der Qualität

Qualitätstestierung: Wie können Sie Ihre Qualitätserfolge extern bestätigen lassen?	232
Literaturverzeichnis	235
Wichtige Internetadressen	237