

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung	6
1 Das Qualitätsverständnis im Bildungsbereich	7
1.1 Qualitätsauffassungen.....	8
1.2 Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität.....	12
1.3 Effizienz und Effektivität als Qualitätsmaßstäbe.....	14
2 Total Quality Management	21
2.1 Von der Qualitätssicherung Endkontrolle zum TQM.....	22
2.2 Elemente des Total Quality Management.....	23
2.3 Anregungen für schulisches Qualitätsmanagement.....	25
3 Qualitätsentwicklung an Schulen	27
3.1 Der erste Schritt: eine umfassende Bestandsaufnahme.....	30
3.2 Exkurs: Widerstand und Fallstricke der Qualitätsentwicklung.....	38
3.3 Qualitative Stärke-Schwäche-Analyse.....	41
3.4 Entwicklung von Zielen und Handlungsorientierungen.....	44
3.5 Exkurs: Einbeziehung von Eltern sowie Schülerinnen und Schülern.....	46
3.6 Umsetzung und Controlling.....	47
3.7 Kontinuierliche Verbesserung.....	49
3.8 Leitbild und Qualitätsentwicklung.....	52
4 Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell	55
4.1 Struktur des Modells.....	57
4.2 RADAR-Logik.....	58
4.3 Transfer auf die schulische Qualitätsentwicklung.....	60

5	Qualitätsentwicklung nach DIN EN 9000:2000 ff	62
5.1	Acht Grundsätze des Modells	62
5.2	ISO 9000 ff und Zertifizierung	64
5.3	Struktur der Dokumentation	64
5.4	ISO-Qualitätsmanagement und Schule	68
6	Abschließende Bemerkungen	70
	Materialien	71
	Literatur	83
	Autorenhinweise	87
	Vorschau	87
	Bereits erschienene Handbücher	88