

# Inhalt

	Seite	
1	Problemstellung	7
2	Konzeption und Durchführung der Untersuchung	9
3	Ziele und Funktionen von Gütesiegeln und DIN EN ISO-Zertifizierungen	12
3.1	Gütesiegel: Ziele und Funktionen	13
3.2	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001: Ziele und Funktionen	19
4	Qualitätsbegriffe und Qualitätskriterien	26
4.1	Gütesiegel	26
4.1.1	Reichweite des Qualitätsbegriffes	26
4.1.2	Qualitätskriterien	29
4.1.3	Zusätzliche Qualitätssicherungsansätze	37
4.1.4	Einschätzungen von Gütesiegelvereinigungen	38
4.2	Zertifizierung	41
4.2.1	Qualitätsbegriff	41
4.2.2	Konkretisierung und Umsetzung	43
4.2.3	Heterogenität der Qualitätsmanagementsysteme	45
5	Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung	47
5.1	Gütesiegel	47
5.1.1	Prüfung von Aufnahme und Verbleib in Gütesiegelvereinigungen	48
5.1.2	Vorgeschriebene Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung	51
5.1.3	Angewandte Instrumente und Verfahren der Mitglieder	54
5.2	Zertifizierung	59
5.2.1	Ablauf der Zertifizierung und Rolle der Auditoren	60
5.3.2	Umsetzung der Normvorgaben	63

	Seite	
6	Haupteffekte und Trends bei Gütesiegeln und ISO-Zertifizierungen	66
6.1	Haupteffekte von Gütesiegeln und ISO-Zertifizierungen	66
6.1.1	Interne Auswirkungen bei Bildungsträgern	67
6.1.2	Einflüsse auf Bildungsnachfrager	72
6.1.3	Haupteffekte am Markt der Weiterbildungsanbieter	74
6.2	Trends der Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung	76
7	Zusammenfassung und Empfehlungen	79
7.1	Zusammenfassende Beurteilung von Gütesiegeln und ISO-Zertifizierungen	79
7.2	Schlußfolgerungen und Empfehlungen	81
<b>Anhang</b>		<b>93</b>