

# 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