

Inhalt

1.	Zur Absicht dieses Heftes	5
2.	Qualitätsentwicklung als Regelkreis	7
3.	Die Entwicklung von Qualitätsgrundsätzen	9
3.1	In vier Schritten zu Qualitätsgrundsätzen	9
4.	Qualitätsplanung	15
4.1	Von den Grundsätzen zu den Zielen	15
4.2	Von der Schwierigkeit, pädagogische Qualitätsziele zu formulieren	17
4.3	Von den Zielen zur Umsetzungsplanung	20
4.4	Indikatoren zu den Qualitätszielen	21
4.5	Die Evaluation planen	21
5.	Qualitätssteuerung	22
5.1	Steuern heisst: Begeisterung wecken	22
5.2	Steuern heisst: Mit Widerständen arbeiten	23
5.3	Steuern heisst: Die Mitarbeitenden bei der Zielerreichung unterstützen	27
5.4.	Steuern heisst: Auf das Mass achten	27
6.	Qualitätsevaluation	28
6.1	Der Evaluationskreis	28
6.2	Wer evaluiert? Selbst- und Fremdevaluation	29
6.3	Wen oder was? Die Evaluationsgegenstände und -fragen	29
6.4	Wann? Der Zeitpunkt der Evaluation	31
6.5	Wo findet Evaluation statt?	31
6.6	Wozu? Was will Evaluation bezwecken?	32
6.7	Wie? Evaluationsinstrumente	32
6.8	Unter welchen Bedingungen findet Evaluation statt?	33
6.9	Effekte der Qualitätsevaluation	34
7.	Qualität dokumentieren	35
8.	Q-Instrumente	36
8.1	SWOT-Analyse und Qualitätsportfolio	36
8.2	Pädagogische Konferenz	38
8.3	Lernsituationen kontinuierlich evaluieren	39
8.4	Fragebogen gestalten	40
8.5	Fokusgruppen - Interviews	41
8.6	Kundenerwartungen übertreffen	44
	Literaturverzeichnis	46