

Manuskript

Selbst-Evaluation und Qualitätsmanagement



Bruno Sternath

HumanPsychology

Fischmarktstrasse 12

8640 Rapperswil

0041 76 335 90 00

bruno.sternath@humanpsychology.ch

www.humanpsychology.ch

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Selbstevaluation	4
Evaluationsbegriff	4
Selbst- und Fremdevaluation	5
Perspektiven der Selbstevaluation (Prof. Dr. H: Spiegel)	7
Entscheidungshilfen für die zu wählende Art der Evaluation	8
Selbstevaluation – Qualitätssicherung- und Entwicklung	8
Stärken und Grenzen der Selbstevaluation	9
Stärken der Selbstevaluation	9
Grenzen der Selbstevaluation	11
Regeln für die Planung und Durchführung von SE-Massnahmen	12
Notwenige Schritte in Prozessen der Selbstevaluation	13
Qualitätsmanagement	13
Qualitätssicherung	14
Qualitätskonzepte	14
Null-Fehler	14
Total Quality Control	14
Dynamische Verbesserung	15
Totale Kundenorientierung	15
Qualitätszirkel	15
Aufbau eines QM-Systems	16
Definitionen von Qualität	16
Verfahren der Qualitätssteuerung im Überblick	17
TQM – das SEVAL Haus	18
Bewertungsskala:	18
Potenzialqualität: Qualitätsverständnis / Qualitätspolitik (11 Indikatoren)	19
Potenzialqualität: Organisation des QM (15 Indikatoren)	19
Potenzialqualität: Führung (14 Indikatoren)	19
Potenzialqualität: Mitarbeiter/innen (20 Indikatoren)	19
Potenzialqualität: Ressourcen (10 Indikatoren)	19
Prozessqualität: Entwicklung der Dienstleistung (10 Indikatoren)	19
Prozessqualität: Beschaffung / externe Kooperation (9 Indikatoren)	19

Prozessqualität: Erbringung der Dienstleistung: Prozessqualität (35 Indikatoren)	20
Prozessqualität: Darstellung der Dienstleistung (6 Indikatoren)	20
Ergebnisqualität: Kundenzufriedenheit (7 Indikatoren)	20
Ergebnisqualität: Mitarbeiterzufriedenheit (11 Indikatoren)	20
Ergebnisqualität: Geschäftsergebnisse (12 Indikatoren)	20
ZIELE SETZEN	21
Zielformulierung	21
Fragen	21
Fragentypen	23
Anforderungen an Fragen	24
Probleme bei der Fragenformulierung	25
Gütekriterien für Fragen	26
Standards für die Evaluation von Programmen	26
Glossar	31
Persönliche Notizen	32
Haupt-Quellen des Manuskripts:	32
Zitierung des Manuskripts:	32

Persönliche Notizen

Haupt-Quellen des Manuskripts:

QS Reihe 1-35: Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Zitierung des Manuskripts:

Sternath, B., HumanPsychology. (2011). *Skript Selbst- Evaluation und Qualitätsmanagement*. Manuskript revidierte Auflage, Rapperswil.