



<http://www.good-practice.de/glossar.php>

A B C D E F G H I J K L M N O P **Q** R S T U V W X Y Z

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement umfasst allgemein alle Tätigkeiten, welche die Qualitätspolitik, Ziele und Verantwortungen festlegen sowie diese im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems verwirklichen. In der Benachteiligtenförderung werden zwar teils Systeme der Wirtschaft auf das pädagogische Feld übertragen, um aber der Besonderheit der sozialen Dienstleistungen gerecht zu werden, wurden eigene Möglichkeiten der Qualitätssicherung entworfen. Ergänzende Elemente können Förderplan sowie Selbst- und Fremdevaluation sein. Festgelegte Verläufe und Ergebnisse werden nach Abschluss des Betreuungsprozesses reflektiert und methodisch bilanziert, um die Wirksamkeit der Arbeit zu untersuchen. Im Vordergrund bei der Bewertung der Qualität der Arbeit stehen dabei die Zufriedenheit des Klienten und die Effizienz der durchgeführten Fördermaßnahmen. Die Bewertung der geleisteten Arbeit in Einzelfällen ist ein systematischer Reflexionsprozess eigener Handlungsroutinen und wirkt sich auf Arbeitsverständnis, Arbeitsstruktur und die Qualität der Arbeit aus. Selbstreflexion oder auch die Diskussion der Ergebnisse in einem Team bieten für Veränderungsprozesse einen guten Rahmen.

Quellen:

"Individuelle Förderung benachteiligter Jugendlicher und junger Erwachsener - Förderdiagnose, Förderplan und differenzierte Lernangebote", Autorin: Petra Lippegas, INBAS Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH, Offenbach am Main, 2000 (S. 83 ff.)

"Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe", Deutsches Institut für Normung e.V., Beuth Verlag GmbH, Berlin 2000