

INHALT

EINLEITUNG	11
1. QUALITÄT IM BILDUNGSBEREICH	16
1.1 Facetten und Aspekte des Qualitätsbegriffs im Bildungsbereich.....	17
1.1.1 Qualität – Ansätze und Sichtweisen	17
1.1.2 Unterschiedliche Interessengruppen.....	22
1.1.3 Die Rolle der Produktentwicklung	25
1.1.4 Qualität – vom Input zum Output.....	27
1.1.5 Verschiedene Betrachtungsebenen	29
1.2 Untersuchungsgegenstände aktueller Qualitätsforschung.....	34
1.2.1 Forschungsansätze zur Qualität	34
1.2.2 Qualitätsansprüche von E-Lernenden.....	38
2. QUALITÄTSMANAGEMENT IM BILDUNGSBEREICH	42
2.1 Kernbereiche von Qualitätsmanagement.....	43
2.1.1 Funktionen des Qualitätsmanagements	44
2.1.2 Aufgaben des Qualitätsmanagements.....	45
2.1.3 Nutzen des Qualitätsmanagements	47
2.1.4 Ebenen von Qualitätsmanagementsystemen	48
2.1.5 Qualitätsmanagement vs. Bildungscontrolling.....	53
2.2 Total Quality Management (TQM)	54
2.2.1 Grundlagen des TQM	55
2.2.2 Ausgewählte Elemente des TQM	57
2.2.3 Implementierung von TQM.....	62
2.3 European Foundation for Quality Management (EFQM)	62
2.3.1 Grundlagen des EFQM-Modells	63
2.3.2 Die Bewertungskriterien des EFQM-Modells.....	65
2.3.4 Vergleich der Erfordernisse nach TQM/EFQM und DIN EN ISO 9001	67
3. METHODEN DES QUALITÄTSMANAGEMENTS	68
3.1 Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.....	68
3.1.1 Inhalte der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.	69
3.1.2 Ausgestaltung des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001:2000	73

3.1.3	Bewertung der DIN EN ISO 9001:2000.....	75
3.1.4	Anwendungsbeispiel: Ausgestaltung der DIN EN ISO 9001:2000	76
3.2	Balanced Scorecard (BSC)	79
3.2.1	Grundlagen	79
3.2.2	Entwicklung einer Balanced Scorecard.....	82
3.2.3	Bewertung der Balanced Scorecard.....	84
3.2.4	Anwendungsbeispiel: Learning Scorecard (LSC).....	87
3.3	Vergleich des EFQM-Modells und der Balanced Scorecard Methode	92
3.3.1	Abgrenzung von EFQM und Balanced Scorecard	93
3.3.2	Verbindung von EFQM und Balanced Scorecard	94
3.4	Lernerorientierte Qualitätstestierung am Beispiel Weiterbildung (LQW).....	95
3.4.1	Grundgedanke und Ausgestaltung von LQW.....	96
3.4.2	Der Qualitätskreislauf.....	100
3.4.3	Bewertung der Lernerorientierten Qualitätstestierung (LQW)	101
3.5	Weitere Qualitätssicherungssysteme	102
3.5.1	Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV)	103
3.5.2	Qualität im Fernlernen – Staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZfU)..	110
3.5.3	Benchmarking.....	116
3.5.4	Qualitätspreise	117
3.6	Fazit: Bewertung der Qualitätsmanagementkonzepte	123
4.	QUALITÄTSMANAGEMENTKONZEPTE IM E-LEARNING-BEREICH	126
4.1	Qualitätsinitiative der TU Darmstadt	127
4.1.1	Qualität auf Produkt- und Veranstaltungsebene.....	128
4.1.2	Das TUD-Gütesiegel – Qualität auf Produktebene	129
4.1.3	Das E-Learning-Label – Qualität auf Angebotsebene.....	132
4.2	Publicly Available Specification (PAS)	135
4.2.1	DIN-PAS 1032-1	136
4.2.2	DIN-PAS 1032-2	144
4.2.3	DIN-PAS 1037:2004	146
4.2.4	DIN-PAS 1068.....	150
4.3	Weitere Qualitätsinitiativen im E-Learning-Bereich.....	151
4.3.1	Qualitätsinitiative E-Learning in Deutschland (Q.E.D.)	152
4.3.2	Qualitätssiegel E-Learning – QSel	155

4.3.3	Qualitätsplattform Lernen: E-Learning, Fernlernen, Blended Learning	157
4.3.4	Certification of E-Learning (CEL)	161
4.3.5	ISO/IEC 19796-1	165
4.4	Qualitätspreise	166
4.4.1	Comenius EduMedia Siegel	167
4.4.2	Europäischer E-Learning Award (eureleA).....	168
4.4.3	MEDIDA-Prix	169
4.4.4	Preis D-ELINA	171
4.5	Fazit: Bewertung der Qualitätsansätze im E-Learning-Bereich	173
5.	QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN FÜR ONLINE-TUTOREN IN BLENDED LEARNING- UND E-LEARNING-BILDUNGSANGEBOTEN	175
5.1.	Online-Betreuung in Blended Learning und E-Learning-Szenarien	175
5.1.1	Grundsätzliche Qualitätsüberlegungen für Online-Tutoren	177
5.1.2	Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Vorbereitungsphase	178
5.1.3	Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Durchführungsphase	180
5.1.3.1	Stufe I: Zugang und Motivation	182
5.1.3.2	Stufe II: Online-Sozialisation	184
5.1.3.3	Stufe III: Informationsaustausch	185
5.1.3.4	Stufe IV: Konstruktion von Wissen.....	188
5.1.3.5	Stufe V: Entwicklung	189
5.1.4	Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Nachbereitungsphase.....	191
5.1.5	Anwendungsbeispiel: Qualitätssicherung für Online-Tutoren eines internetgestützten Studienganges.....	192
5.2.	Fazit: Die Bedeutung des Online-Tutoring	195
6.	ZUSAMMENFASSUNG	196
7.	LITERATUR.....	198
8.	INTERNETLINKS	206
9.	GLOSSAR	208

10.	ANLAGEN	215
11.	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	241
12.	TABELLENVERZEICHNIS	242
13.	STICHWORTVERZEICHNIS	243