

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Einleitung</b> .....	11
<b>1 Warum ist Qualitätsentwicklung nötig und sinnvoll?</b> .....	19
1.1 Gesetzliche Vorgaben für das Qualitätsmanagement des Systems Kita .....	19
1.2 Eigenschaften und Merkmale der Dienstleistung Bildung, Erziehung und Betreuung .....	22
1.2.1 Dienstleistung Bildung, Erziehung und Betreuung als Vertrauensgut .....	23
1.2.2 Keine Qualität ohne die Koproduktion mit den Kindern und den Eltern .....	24
1.2.3 Individuelle Ausrichtung und situativ flexible Erbringung der Dienstleistung Bildung, Erziehung und Betreuung .....	25
1.2.4 Fachkräfte als Schlüssel zur Qualität der Dienstleistung Bildung, Betreuung und Erziehung...	26
1.2.5 Der Kleinbetrieb Kita im System Kita .....	27
1.2.6 Organisationsverantwortung des Trägers für die Qualität der Dienstleistung Bildung, Betreuung und Erziehung.....	29
1.3 Anforderungen an das Qualitätsmanagement für Kindertageseinrichtungen .....	29
1.4 Drei Praxisbeispiele aus dem Kita-Alltag .....	31
<b>2 Das pragma-indikatoren-modell® im Überblick</b> .....	51
2.1 Einordnung, Kernpunkte und Merkmale .....	51
2.2 Grund- und Aufbauvariante, externe Qualitätsüberprüfung ...	54
2.3 Systematik und Darstellung »guter Arbeit« im pragma-indikatoren-modell® .....	58
2.3.1 Systematik »guter Arbeit«: Kernprozesse und Indikatoren .....	59
2.3.2 Darstellung »guter Arbeit«: Indikatoren und Qualitätskriterien .....	66

2.3.3	Sechs Gründe für die Systematik und Darstellung »guter Arbeit« in pädagogischen Kernprozessen, Indikatoren und Qualitätskriterien .....	71
<b>3</b>	<b>Wie führt man ein Qualitätsmanagementsystem ein und wie gestaltet man die Qualitätsentwicklung?</b> .....	<b>77</b>
3.1	Phase 1 der Implementierung: Trägerbezogene Erarbeitung der Systematik und Darstellung »guter Arbeit«.....	79
3.1.1	Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ....	80
3.1.2	Gestaltungsaufgaben und Mitwirkung des Trägers ....	83
3.1.3	Leitung und Moderation der Projektgruppe QM .....	86
3.2	Phase 2 der Implementierung: Einführung des Qualitätsentwicklungskreislaufs zur Reflexion und Weiterentwicklung »guter Arbeit« .....	89
3.2.1	Vor der Bewertung: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter »ins Boot holen« .....	89
3.2.2	Bewertungsergebnisse im Überblick (Befragungsstatistik) .....	95
3.2.3	Reflexion und Weiterentwicklung »guter Arbeit« .....	109
3.2.3.1	Schlüsselrolle der Leitung .....	110
3.2.3.2	Qualitätsentwicklung mit dem Team: drei typische Grundmuster .....	121
3.2.3.3	Entwicklungsvorhaben beschließen, planen und umsetzen .....	131
3.2.3.4	Verantwortung und Aufgaben des Trägers: Einrichtungsübergreifender Qualitätszirkel und Begleitung der einzel- nen Einrichtungen .....	140
3.2.3.5	QM im Alltag: Arbeiten mit dem Handbuch .....	148
3.3	Integration von Konzeptions- und Qualitätsentwicklung ....	153
<b>4</b>	<b>Welchen Nutzen haben externe Qualitätsüberprüfungen?</b> .....	<b>167</b>
4.1	Gründe für die Durchführung externer Qualitätsüberprüfungen .....	169
4.2	Audits und deren Prüfauftrag .....	170
4.3	Auditierung des pragma-indikatoren-modells® .....	172
4.4	Interner Nutzen externer Qualitätsüberprüfung .....	178

4.5	Umsetzung der Anforderungen des BETA-Gütesiegels an die Darstellung »guter Arbeit« mit dem pragma-indikatoren-modell® .....	180
4.6	Aussagekraft von Gütesiegeln.....	189
<b>5</b>	<b>Wie stellt man Kontinuität in der Qualitätsentwicklung her?</b> .....	<b>193</b>
5.1	Ausgangssituation: Kontrolle versus Autonomie, beschleunigter Wandel, unzureichende Personalausstattung .....	193
5.2	Wie entwickelt man Formen kooperativer organisatorischer und fachlicher Steuerung im System Kita? .....	196
5.3	Wie viel Zeit wird für die kontinuierliche Qualitätsentwicklung benötigt?.....	200
5.4	Ausblick.....	209
	<b>Biografische Anmerkungen</b> .....	<b>215</b>
	<b>Danksagung</b> .....	<b>219</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>221</b>
	<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>223</b>
	<b>Anhänge</b> .....	<b>227</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>297</b>