Inhalt

Vorbemerkungen **7**

1. Einführung **9**

2. Wenn wir von Beratung sprechen – eine Begriffsbestimmung **14**

3. Beratungsgeschehen im Mittelpunkt – Welche Qualität ist gemeint? ... **23**

3.1 Professionelle Beratung gestalten und organisieren 23

3.1.1 Zugang zu Beratung gestalten – Bedarfslagen und Angebotsentwicklung 24

3.1.2 Beratungsarrangements und -settings 29

3.1.3 Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zum Beratungsangebot 36

3.1.4 Kooperation und Vernetzung – Erfordernis und Selbstzweck von Beratungsanbietern 45

3.1.5 Beratungsprozess – planen und lenken 59

3.1.6 Dokumentation der Beratung 70

3.1.7 Evaluation von Beratungsleistungen und -ergebnissen 78

3.2 Qualitätsmanagement als Aufgabe der Beratungseinrichtung 104

3.2.1 Qualitätsmanagement in der Weiterbildungs- und Bildungsberatung 107

3.2.2 Einführung eines Qualitätsmanagements 111

3.2.3 Reflexion und Bewertung des Qualitätsmanagements 113

3.2.4 Strategische Entwicklung und Bewertung der Qualität 131

4. Nutzen und Wirkung von Weiterbildungsberatung **134**

4.1 Erwartungen an und Legitimation von Weiterbildungs- und Bildungsberatung 134

4.2 Effekte und Wirkungsorientierung auf unterschiedlichen Ebenen 136

4.3 Beispiele für Wirkungsbetrachtungen in der Weiterbildungs- und Bildungsberatung 137

4.3.1 Wissenschaftliche Untersuchungen und evaluative Verlaufsstudien 137

4.3.2 Outcome – Kein neues Konzept für Organisationen und im Bildungswesen 141

4.3.3 Wirkungsorientierte Steuerung 144

4.4 Methodische Fragen und Resümee 146

5. Schlussbemerkungen **149**

Literatur **151**

Autoren **159**

Zusammenfassung/Abstract **160**