

Einheit 1: Qualitätsprinzipien und grundlegende Konzepte – Frank Heyworth

1.0 Einleitende Reflexionsaufgaben

1.1 Selbstbewertung und Reflexion

1.2 Prinzipien des Qualitätsmanagements

1.3 Grundlegende Konzepte: Kriterien, Indikatoren, Standards, Benchmarks

Einheit 1: Zusammenfassung

Der erste Teil dieser Einheit untersucht einige der Prinzipien, die sich im Hinblick auf Qualität im Allgemeinen anwenden lassen und erforscht, wie diese im Sprachunterricht eingesetzt werden können. Die folgenden vier Modelle wurden untersucht:

- **Qualität durch KundInnenzufriedenheit:** Dies wird durch das Analysieren der Bedürfnisse und Wünsche der „KundInnen“ erreicht sowie durch die Planung und Umsetzung von Lehr- / Lernaktivitäten, die diesen Bedürfnissen entsprechen. Der Begriff der „KundIn“ ist komplex, da er „direkte“ KundInnen (die Lernenden im Klassenzimmer) und andere am Lehr- und Lernprozess Beteiligte (Eltern, Arbeitgeber, Universitäten etc.) umfasst.
- **Qualität als Prozess:** Die Durchführung von Sprachkursen kann als Reihe von Prozessen betrachtet werden – ein fortlaufender Prozess von der Bedarfsanalyse, der allgemeinen Erstellung von curricularen Zielsetzungen, der konkreten Erstellung des Lehrplans bis hin zur Planung von Unterrichtsstunden etc. Bei Evaluierungsverfahren und der Entwicklung von Ressourcen gibt es ähnliche Abläufe. Qualität bedeutet, jeden Schritt des Prozesses „richtig“ auszuführen.
- **Ergebnisorientierte Qualität:** Die Qualität des Sprachunterrichts muss ebenso die Effizienz des Prozesses bewerten – wieviel Sprache wird erlernt? Ist ein zufriedenstellender Mehrwert im Lernprozess erzielt worden? Die Problematik einer ausschließlich auf Ergebnissen basierenden Bewertung von Qualität wird untersucht.
- **Auf Werten beruhende Qualität:** Bildung ist kein kommerzielles Gut und die Definition der zugrunde liegenden Werte – wie beispielsweise die Förderung gegenseitigen Respekts und gegenseitiger Toleranz – ist von Bedeutung, um die Qualität von Bildung bewerten zu können.

Der Leitfaden soll die Leserschaft dazu anregen, die genannten Prinzipien zu untersuchen. Sie alle müssen in einem umfassenden Qualitätsansatz berücksichtigt werden. Zudem werden die LeserInnen ermutigt, darüber nachzudenken, wie diese Ansätze in ihrem eigenen Kontext angewandt werden können.

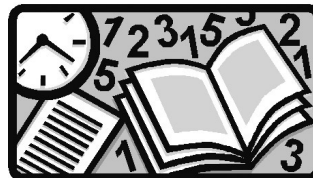
Zur Illustrierung, wie Änderungen im professionellen Umfeld Auswirkungen auf die Umsetzung der Qualitätsgrundsätze haben können, wird erläutert, wie die Entwicklung und Umsetzung des GERS (*Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen*) den Sprachunterricht beeinflusst hat.

Der zweite Teil der Einheit behandelt einige der grundlegenden Konzepte im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung; wie können wir Kriterien bestimmen und diese nutzen, um Standards zu setzen? Welche Indikatoren können verwendet werden, um herauszufinden, ob wir die Qualitätsstandards erfüllen? Wie kann uns Benchmarking bei dieser Arbeit helfen? Die Konzepte sollen wiederum im eigenen Umfeld der Leserschaft angewandt werden.

1.0 Einleitende Reflexionsaufgaben

Reflexionsaufgabe 1

Diese Reflexionsaufgabe soll Sie dabei unterstützen, das Thema des Workshops auf Ihr berufliches Umfeld zu beziehen.



Die Umsetzung von Qualitätsmanagement findet nicht in einem Vakuum statt, sondern wird von einer Reihe von Faktoren beeinflusst, z.B. Erlässe des Bildungsministeriums, Verfügbarkeit von Zeit und Geld, öffentlicher Druck, Verhalten von Eltern, KollegInnen und Studierenden. Einige dieser Faktoren fördern die Umsetzung von Qualität, andere sind hinderlich. Als Ausgangspunkt unserer Untersuchung des „QualiTrainings“ werden wir einige dieser Faktoren gemeinsam bewerten.

A. Positive Faktoren für Qualitätsinitiativen

Öffentliche Haltung (v. a. zum Sprachunterricht)	Politik des Ministeriums	LehrerInnenbildung	Verfügbarkeit von Ressourcen	Andere Faktoren

B. Negative Faktoren für Qualitätsinitiativen

Öffentliche Haltung (v. a. zum Sprachunterricht)	Politik des Ministeriums	LehrerInnenbildung	Verfügbarkeit von Ressourcen / Fachwissen	Andere Faktoren

Versuchen Sie, die Faktoren, die die Qualität in Ihrem Umfeld beeinflussen, so genau wie möglich zu beschreiben.
 Würden Sie sagen, dass sich Ihr berufliches Umfeld im Allgemeinen für Qualitätsentwicklung im Sprachunterricht sehr gut eignet? Oder eher nicht?

Reflexionsaufgabe 2

Der QualiTraining-Leitfaden möchte die im Bereich Sprachunterricht tätigen Personen dabei unterstützen, Systeme zur Verbesserung der Qualität einzurichten. Für die Umsetzung der von uns vorgestellten Ideen müssen Sie verschiedene Entscheidungen treffen – dies ist nicht neu für Sie, da im Unterricht täglich viele Entscheidungen zu treffen sind, z.B. Planung der Stunden, Umgang mit Problemen der Lernenden, wie schnell oder langsam soll ein bestimmter Teil des Programms abgedeckt werden etc. Diese Entscheidungen lassen sich unter dem Begriff „Management“ der Qualität zusammenfassen. Managemententscheidungen – einschließlich solcher, die sich auf das Qualitätsmanagement beziehen – müssen in einer Institution auf allen Ebenen getroffen werden.

(a) Betrachten Sie folgende Tabelle¹ und reflektieren Sie über die leitende Verantwortung, die Sie in Ihrer gegenwärtigen Tätigkeit wahrnehmen. Auf welcher der drei Ebenen sind Sie in der Regel an der Entscheidungsfindung beteiligt?

Ebene	Entscheidungen				
	Von wem?	Worüber?	Weitreichend oder begrenzt?	Zeitraum?	Häufigkeit?
1. Strategische Planung	Lehrplanerstellende, SchuldirektorInnen, MitarbeiterInnen des Bildungsministeriums	Ziele und zugehörige Strategien, Richtlinienentscheidungen, Definition der Ziele für den Sprachunterricht, Erstellen von Lehrplänen, Zuteilung von Ressourcen.	Allgemeine Ausrichtung der zu planenden Aktivitäten.	Richtungsweisende Entscheidungen für das kommende Jahrzehnt. Pläne für 1 bis 5 Jahre.	Gelegentlich
2. Leitende Kontrolle	Institutsleitende, Lehreraus- und -fortbilderInnen, Lehrende	Umsetzung von Strategien in die organisatorische Praxis, Beschließen eines Schulungsprogramms, Erstellen eines Lehrplans auf der Grundlage des Ausbildungsplans.	Mittlere Reichweite. Könnte auch an Ebene 1 und 3 beteiligt sein.	Nächste Woche, nächsten Monat oder das nächste/ die nächsten beiden Jahre.	Wöchentlich, monatlich, jährlich
3. Kontrolle über die Ausführung	Institutsleitende, Lehreraus- und -fortbilderInnen, Lehrende	Einsetzen von Checklisten, Umsetzung von Verfahren zur Sicherstellung, dass der Unterricht und weitere Aktivitäten effektiv und effizient durchgeführt werden.	Lehrende im Tagesgeschäft sehr involviert.	Ab sofort bis nächste Woche / Monat.	Täglich

(b) Was erwarten Sie sich von „QualiTraining“ in Bezug auf Ihre derzeitigen und künftigen Zuständigkeiten und Rolle in Ihrer Institution / Abteilung? Machen Sie sich Notizen und diskutieren Sie mit einem Partner / einer Partnerin darüber.

¹ Basierend auf Anthony, A.R. & Hertzlinger (1989: 17).

Einheit 1

Diese Einheit bietet die Möglichkeit, Grundsätze des Qualitätsmanagements und einige der grundlegenden Konzepte einer näheren Betrachtung zu unterziehen.

Um über Qualität sprechen zu können, muss zuerst der Begriff „Qualität“ definiert werden.

1.1 Selbstbewertung und Reflexion



Was bedeutet Qualität für Sie persönlich? Denken Sie an tägliche Arbeitsvorgänge, Ereignisse, Einkäufe, Treffen etc. Wann sind Sie der Meinung, dass etwas gut ist und wann nicht?



Was bedeutet Qualität in Ihrem Beruf – als Lehrkraft, AusbilderIn, Führungskraft? Wann sagen Sie:

- Das war eine gute Stunde.
- Das ist eine effektive Schule.
- Dies war eine bereichernde Lernerfahrung.



Formulieren Sie für sich selbst Ihr eigenes Engagement für Qualität in Ihrem Beruf.
„Für mich bedeutet Qualität ...“

Wenn Sie den Leitfaden in einer Schulungsumgebung einsetzen, verwenden Sie die Selbstbewertungsübung zuerst einzeln, dann paarweise, dann in Vierergruppen und schließlich in der gesamten Gruppe.

Ziel hierbei ist, einen Konsens bei der Formulierung für ein „Bekenntnis zur Qualität“ zu erreichen.

1.2 Prinzipien des Qualitätsmanagements

Zur Einrichtung eines Systems für das Qualitätsmanagement müssen Sie verschiedene theoretische Modelle zu den Fragen kennen, was Qualität ist und wie sie erreicht werden kann. Folgende Modelle werden häufig zur Definition von Qualität verwendet:



Grundsatz der Kundenzufriedenheit – Die Qualität ist erreicht, wenn die Kundenanforderungen erfüllt werden bzw. die Kundenerwartungen übertroffen werden. Hierzu ist Folgendes notwendig:

- Bestimmen Sie Ihre KundInnen genau. Diese Frage ist bereits recht komplex – die Person, die die Leistung „konsumiert“, ist häufig eine andere, als die, die sie bezahlt. Es gilt also zwischen direkten und indirekten KundInnen zu unterscheiden. Manche Personen in einer Institution haben keinen direkten Kontakt mit *externen* KundInnen, erbringen aber Leistungen für ihre KollegInnen – die dann *interne* KundInnen sind.



Wer sind die KundInnen in dem Bildungssystem, in dem Sie arbeiten? Kinder? Eltern? Künftige ArbeitgeberInnen? Hochschulwesen? Der Staat?



Wer sind die KundInnen in Ihrem Arbeitsumfeld – handelt es sich um direkte, indirekte, interne, externe KundInnen?



Versetzen Sie sich selbst in die Rolle der KundInnen: Wer bietet Ihnen Dienstleistungen an? Welche Anforderungen und Wünsche müssen diese DienstleisterInnen erfüllen, um eine qualitativ hochwertige Leistung zu erbringen?



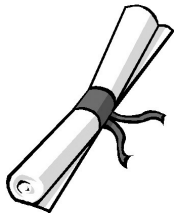
Ein Prozessmodell für Qualität – Zur Qualität gehört das Analysieren aller Prozesse, die beim Erbringen einer Dienstleistung (z.B. einem Sprachkurs) beteiligt sind. Dazu gehört die Gewährleistung, dass diese effizient durchgeführt werden.

Prozesse lassen sich in drei Phasen einteilen: Planung, Umsetzung und Ergebnis. In der Industrie lautet das Ziel Fehlertoleranz = null und ein Motto im Prozessmanagement heißt „beim ersten Mal richtig machen, immer richtig machen“.



Welche Prozesse sind an der Erstellung einer Abfolge von Sprachunterrichtsstunden beteiligt? Tragen Sie einige weitere Komponenten ein, die zum Prozess der Unterrichtsausführung gehören.

Planung	Umsetzung	Ergebnisse
Lernziele setzen	Sprache präsentieren und erklären	Fortschritte testen
Materialien auswählen	Aktivitäten durchführen	Ergebnisse beurteilen



Ergebnisorientierung der Qualität – Eine weitere Möglichkeit der Definition von Qualität basiert auf Ergebnissen – beispielweise von Tests und Prüfungen. Hierbei lautet der Grundsatz, dass man erst dann von Qualität sprechen kann, wenn die *Effektivität* von Bildungsmaßnahmen durch messbare Ergebnisse nachgewiesen werden kann.

Bildungssysteme haben in ihren jeweiligen staatlichen Lehrplänen sowohl explizite als auch implizite Merkmale. Institute können explizite Merkmale in Dokumenten, wie z.B. Leitbilder, zum Ausdruck bringen, als auch implizite Merkmale aufweisen, die beeinflussen, wie die Menschen denken und handeln und wie sie beurteilen, ob Qualität erreicht wird.



Worin liegen die Vor- und Nachteile beim Verwenden von Prüfungs- und Testergebnissen als Qualitätsindikatoren?



Kennen Sie weitere Ansätze für das Messen von Lern- /Lehrergebnissen?



Qualität auf Grundlage persönlicher Entwicklung – Bei diesem Modell hängt die Qualität von der Motivation, Einstellung und den Fähigkeiten der beteiligten Personen ab. Damit Qualität aufrechterhalten und verbessert werden kann, muss die Institution ein Umfeld schaffen, in dem die Mitarbeitenden sich entwickeln und zusammenarbeiten können. Dies kann z.B. durch Weiterbildungsprogramme, Aktionsforschung, gegenseitige Beobachtung, Förderung von Innovation und/oder Qualitätszirkel geschehen. Dies beinhaltet einen offenen Führungsstil und Raum für Verantwortung und Initiative des Einzelnen.



Auf Werten beruhende Qualität – Bildung ist kein mechanischer oder industrieller Prozess, sondern Bildung umfasst und vermittelt Werte. Die Arbeit des Europarates in Bezug auf den Sprachunterricht hat zum Ziel, die Mehrsprachigkeit als ein Instrument für Toleranz und Respekt für andere Lebensarten und Werte zu fördern. Das Arbeitsprogramm 2004-2007 des EFSZ heißt „Sprachen für sozialen Zusammenhalt“.



Beschreiben Sie – aus der Perspektive Ihrer eigenen beruflichen Erfahrung – auf welche Weise sich am besten eine Arbeitsumgebung schaffen lässt, in der die Qualität gefördert wird.



Durch welche expliziten Werte wird Qualität in Ihrem Arbeitsumfeld beeinflusst? Welches sind die impliziten Werte?



Welche konkreten Werte könnten (oder müssen) für das Lehren und Lernen von Fremdsprachen spezifisch sein?

Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GERS)² und dessen Einfluss auf den Sprachunterricht

Der GERS ist Teil einer wichtigen Entwicklung im Bereich Fremdsprachenlehren und -lernen. Der GERS leistet einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung allgemein gültiger Standards für den Aufbau von Zielen und das Messen von Ergebnissen; er definiert Werte, die bei Beschlüssen über Lehrpläne und Ansätze zu berücksichtigen sind; er bietet einen begrifflichen Rahmen für das Lehren, Lernen und Bewerten. Seine Bedeutung ist an der Art und Weise sichtbar, wie der GERS die Anwendung unserer Qualitätsgrundsätze beeinflusst, die wir beschrieben haben.

Qualität auf Grundlage der Kundenzufriedenheit – Der GERS bietet eine genauere Grundlage für die Definition der Kundenanforderungen. Die Matrix zur Selbstbewertung (GERS, Tabelle 2, S. 36) und die Bedeutung, die der Selbstbewertung als Instrument für erfolgreiches Lernen zukommt, stellen für die KundInnen eine Basis dar, auf der sie ausdrücken können, welche Kenntnisse sie bereits haben und welche Ziele sie anstreben. Die Einleitung (GERS, S. 8) legt viele Merkmale der Bedarfsanalyse fest:

Die Aktivitäten im Sprachunterricht orientieren sich an den Anforderungen, der Motivation und den Merkmalen der Lernenden:

- Wozu benötigen sie die Sprache?
- Was müssen sie lernen, um in der Lage zu sein, ihr Vorhaben umzusetzen?
- Was motiviert sie zum Lernen?
- Um was für eine Gruppe von Menschen handelt es sich?
- Über welches Wissen, welche Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen ihre Lehrkräfte?
- Welchen Zugang zu Ressourcen haben sie?
- Wie viel Zeit können sie investieren?

2 Europarat (2001), *Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Goethe-Institut Inter Nationes u.a., Langenscheidt

Die Tabelle, in der der externe Kontext des Sprachgebrauchs analysiert wird (GERS, Tabelle 5, S. 54), beschreibt persönliche, öffentliche, berufliche und pädagogische Bereiche sowie Situationen, in denen die Lernenden die Sprache gebrauchen. Die einfache, positive Sprache, die zur Beschreibung der einzelnen Stufen und der „Kann-Aussagen“ verwendet wird, erleichtert das Sprechen über Bedürfnisse und Wünsche des durchschnittlichen Lernenden.

Qualität als Prozess – Das prozessorientierte Lehren und Lernen erfordert eine detaillierte Beschreibung und Analyse; das kohärente System der Niveau-Deskriptoren im GERS ermöglicht es Schulen und EntwicklerInnen von Lehrplänen, Lernprogramme mit logischer Progression zu erstellen, bei denen jeder Schritt auf dem vorhergehenden aufbaut. Die einzelnen Stufen beschreiben die Fähigkeiten, die für das Erlernen einer Sprache benötigt werden und die Aktivitäten, die die Lernenden ausführen. Der zugrunde liegende Prozess des Erlernens einer Sprache wird wie folgt beschrieben:

„Die Fähigkeit, das Können in Handlung bei der Produktion bzw. Rezeption gesprochener Äußerungen / schriftlicher Texte umzusetzen, um etwas auszudrücken und zu verstehen, Bedeutung in ihrem Kontext zu interpretieren und zu übertragen sowie an kommunikativen Handlungen teilzuhaben.“

Der GERS stellt die konzeptionellen Kategorien bereit, auf denen die Prozesse definiert und aufgebaut werden können.

Die auf Ergebnissen basierende Qualitätssicherung wird durch die Festlegung der Niveaus und Stufen sehr erleichtert. Es lassen sich klare und detaillierte Ziele setzen; auch Ansätze für die zuverlässige Leistungsbewertung sind eingeführt worden. Dies ermöglicht es, Lernergebnisse in verschiedenen Sprachen und Kontexten mit einer gemeinsamen Terminologie und aussagefähigen Sprache, die jeder verstehen kann, zu vergleichen. Es gibt zunehmend Beweise dafür, dass vorhandene Ziele und Selbstbewertung zu einem besseren Lernerfolg führen.

Qualität und Werte – Der GERS empfiehlt Werte, die für den Sprachunterricht relevant sind, z.B.:

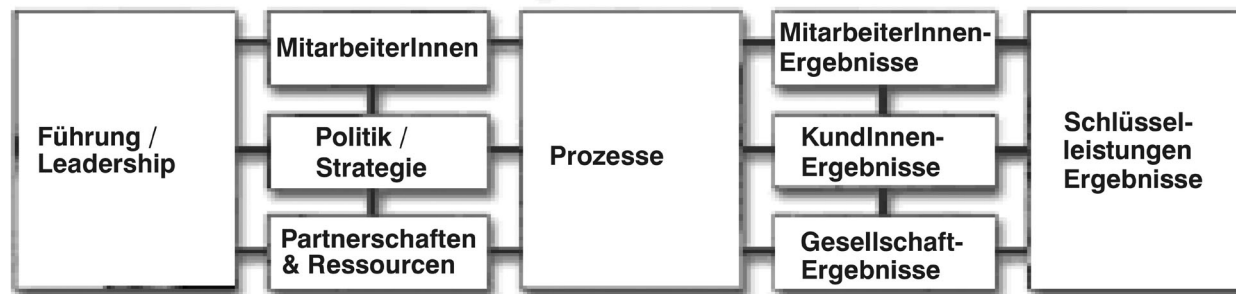
„Durch effektivere internationale Kommunikation gegenseitiges Verständnis und Toleranz, sowie die Achtung von Identitäten und von kultureller Vielfalt zu fördern“ (GERS, S. 16)

„Methoden des modernen Sprachunterrichts zu fördern, die die Unabhängigkeit des Denkens, Urteilens und des Handelns zusammen mit sozialen Fähigkeiten und Verantwortungsbewusstsein stärken“ (GERS, S. 16).

Der GERS weist darauf hin, dass solche Ziele für das Ausüben demokratischer Bürgerrechte und das Fördern des sozialen Zusammenhalts wichtig sind.

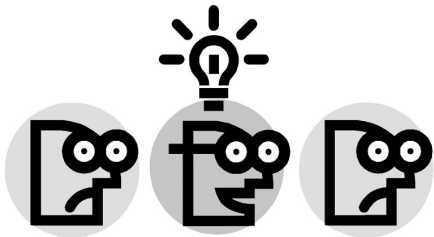
Fazit – Die verschiedenen Modelle schließen sich nicht gegenseitig aus, sondern sind in den meisten Umgebungen in irgendeiner Form vorhanden. Das Erzielen von Qualität ist immer ein dynamischer Vorgang, der von Änderungen in der Umgebung beeinflusst wird. Der GERS ist ein Beispiel für die Art und Weise, in der Änderungen im Arbeitsumfeld die Umsetzung der Qualitätsprozesse in die Praxis beeinflussen. Daher gehört zum Qualitätsmanagement das Entwickeln eines Modells, das die Anwendung der verschiedenen Grundsätze miteinander kombiniert. Im Folgenden wird ein Beispiel für so ein Modell abgebildet³:

Das Modell beinhaltet die vier genannten Grundsätze: KundInnen, Prozessmanagement, Ergebnisse und die Entwicklung von Werten (durch Gesellschaft – Ergebnisse).



³ EFQM (2002): Criteria for Quality Management © Deutsche Übersetzung in Kamiske, G.F. & Brauer, J.-P. (2006) : Qualitätsmanagement von A bis Z

1.3 Grundlegende Konzepte: Kriterien, Indikatoren, Standards, Benchmarks



Zur Umsetzung der Grundsätze in die Praxis gehört Folgendes:

- Die Entscheidung über Kriterien, die auf die Qualität im Zusammenhang mit Ihrer sprachunterrichtsrelevanten Aktivität anzuwenden sind. Jede Qualitätsinitiative beginnt damit, dass man sich Fragen wie z.B. die folgenden stellt:
 - Ist unser Unterricht erfolgreich?
 - Stellt der Lehrplan den richtigen Rahmen bereit?
 - Setzen wir unsere Ressourcen effizient ein?
 - Ermöglichen wir es jedem/jeder einzelnen Lernenden, sein/ihr Potenzial voll auszuschöpfen?
- Wenn wir diese Fragen stellen, setzen wir Kriterien für guten Sprachunterricht voraus, zu denen z.B. folgende Merkmale gehören:
 - Effektive Unterrichtsmethoden, die den Lernenden die Möglichkeit bieten, in der Fremdsprache zu kommunizieren.
 - Ein transparenter Lehrplan, der klare Lernziele setzt.
 - Effizienter Einsatz von Ressourcen, um optimales Lernen zu ermöglichen.
 - Individualisierte Unterstützung für alle Lernenden.

- Um diese Fragen zu beantworten, müssen Daten über Prüfungsergebnisse, Bestandteile des Lehrplans, unsere Ressourcen und wie wir diese einsetzen, das Maß an individueller Hilfe, das Lernende erhalten, gesammelt werden.
- Um die Daten nutzbar zu machen, müssen wir Indikatoren, also messbare Daten, auswählen, anhand derer wir unsere Leistung mit anderen vergleichen können und die es uns erlauben, über Maßnahmen zu entscheiden, um unsere Tätigkeit zu verbessern. Prüfungsergebnisse oder standardisierte Testergebnisse können z.B. einen allgemeinen Indikator für den Lernfortschritt bilden.

Prüfungsergebnisse
65% der SchülerInnen bestehen die öffentlichen Prüfungen am Ende eines Schuljahres
35% der SchülerInnen bestehen die Prüfungen nicht

Solche Informationen sind für uns nicht sehr nützlich, wenn wir sie nicht mit anderen Leistungen im selben Kontext vergleichen können; wenn die durchschnittliche Erfolgsquote bei 80% liegt, arbeiten wir schlecht, wenn sie bei 40% liegt, arbeiten wir gut (zumindest im Vergleich mit anderen).

Auf der Grundlage der Belege, die die gesammelten Daten liefern, lassen sich Standards setzen – eine Definition der operativen Ziele, die wir uns gesetzt haben, um sowohl die Kriterien zu erfüllen als auch die Art und Weise, wie wir unsere Leistung bewerten wollen.

Eine Möglichkeit, Standards zu setzen, ist das Benchmarking, also das Ermitteln der bestmöglichen Leistung; diese wird als Ziel gesetzt, an dem gemessen wird, ob wir gut oder schlecht abschneiden. Das Benchmarking kann intern stattfinden – etwa durch Ermitteln eines optimalen Verfahrens in einer Schule oder Institution und durch den Versuch sicherzustellen, dass dieses Verfahren von allen angewandt wird. Oder extern – durch Ermitteln einer anderen Institution, deren optimales Verfahren als Modell angenommen wird und als Prüfstein eingesetzt wird, an dem die eigenen Ergebnisse gemessen werden.



Die CD-ROM enthält Beispiele für Indikatoren und Standards, die im Sprachunterricht in unterschiedlichen Kontexten und Ländern verwendet werden.



Übertragen Sie die Konzepte der Kriterien, Standards, Indikatoren und des Benchmarking auf Ihr eigenes berufliches Umfeld.

Unterricht im Klassenzimmer
Kriterien – z.B. aktiv, schülerzentriert, kommunikativ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Indikatoren – z.B. SchülerInnen-Redezeit gegenüber LehrerInnen-Redezeit <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Standard – z.B. regelmäßige Unterrichtsbeobachtungen, bei denen der Einsatz verschiedener Sozialformen überprüft wird, Arbeit in Gruppen, Arbeit zu zweit etc. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Benchmarking – z.B. Ermittlung von optimalen Verfahren durch Unterrichtsbeobachtung. Dies als Ziel für allgemein gültige Standards setzen.

-
-

Dasselbe bei anderen Aspekten des Qualitätsmanagements für das Lehren und Lernen von Fremdsprachen anwenden. Zum Beispiel:

- Ergebnisse der Lernenden
- Dienstleistungen für die Lernenden
- Lehrerfort-, und -weiterbildung
- Curriculare Planung
- Sicherheit in der Schule
- Beurteilung und Prüfung