

Glossar

Akkreditierung

Gewährt formale Anerkennung für das Einhalten von Qualitätsstandards.

Aktionsforschung

„Form einer selbstreflexiven Untersuchung, die von Teilnehmenden in sozialen Situationen vorgenommen wird, um die Vernunft und Gerechtigkeit ihrer eigenen sozialen Ausbildungspraktiken zu optimieren“ (Kemmis, S. und McTaggart, R. , 1988: 5).

Beurteilung / Beurteilungsgespräch

Vergleicht die Leistung von Lehrkräften / MitarbeiterInnen mit bestimmten vereinbarten Kriterien. Beurteilungsgespräche (auch „Jahresgespräche“ oder „Mitarbeiterinterviews“ genannt) werden aus Gründen der Verantwortung und Weiterentwicklung durchgeführt.

Bewertung

Sammelt, quantifiziert und verwendet Informationen, um den Grad der Leistung einzelner Personen oder Institutionen zu messen. Die Bewertung ist ein Teil der Evaluierung.

- **Leistungsbewertung/-feststellung** (*achievement assessment*): Misst den Grad der Leistung und des Lernfortschritts der SchülerInnen FS-Lernenden, innerhalb eines bestimmten Zeitraums, im Verhältnis zu den Zielen, die von einem bestimmten Kurs und dessen Lehrplan ausgegeben werden; wird in Verbindung mit „Sprachstandtest“ (GERS, S.178) oder „Lernfortschrittstest“ (Kniffka in Bausch *et al.*, 2007, S. 373) gebraucht.
- **Kompetenzbewertung** (*proficiency assessment*): Vergleicht die fremdsprachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten mit allgemein gültigen Referenzniveaus und -kompetenzen, kurs- und lehrwerksunabhängig; wird in Verbindung mit „Qualifikationsprüfungen“ (GERS, S. 178) oder „Fremdsprachenleistungstests“ (Kniffka in Bausch *et al.*, 2007, S. 373-4) gebraucht.

Benchmarking

Sammelt und analysiert Informationen zu verschiedenen Aspekten von Leistung, in der eine andere Organisation sich auszeichnet, mit dem Ziel, die eigenen Leistungen zu verbessern. Zu den verschiedenen Typen des Benchmarking gehören internes, funktionales, Wettbewerbs- und generisches Benchmarking.

Capacity Building (Aufbau von Fähigkeiten)

Prozess des Ausschöpfens und Einsetzens aller verfügbaren Ressourcen (insbesondere des Personals), um das vollständige Engagement für die Organisationsziele zu gewährleisten.

Charta

Eine Reihe von Grundsätzen und Zusicherungen, die eine Qualitätsinstitution beachtet, um die Kundenanforderungen zu erfüllen. Bei EAQUALS werden *Student Charter*, *Staff Charter* und *Information Charter* unterschieden.

KundInnen

FS-Lernende (SchülerInnen, StudentInnen, KursteilnehmerInnen), Eltern, SponsorInnen werden als „externe“ KundInnen bezeichnet, wohingegen Mitglieder des Lehrerkollegiums und VerwaltungsmitarbeiterInnen als „interne“ KundInnen gelten. „Direkte“ KundInnen sind diejenigen, die für die angebotene Leistung bezahlen. „Indirekte“ KundInnen sind diejenigen, die die Tätigkeiten einer Organisation beeinflussen oder von diesen beeinflusst werden – z.B. ArbeitgeberInnen im Bezug auf Schulausbildung.

Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen (GERS)

Eine umfassende Beschreibung der Sprachverwendung für das Lernen und Lehren von Sprachen für kommunikative Zwecke, sowie für das Bewerten und Beurteilen der Sprachfertigkeiten. Der GERS wurde vom Europarat herausgegeben. Der Rahmen umfasst sechs allgemein gültige Kompetenzniveaus als Referenz für den Spracherwerb, die anhand von „Kann-Aussagen“ und Lernerkompetenzen definiert werden. Die zugrundeliegende Theorie ist der kommunikative, aufgabenbasierte Ansatz in seinen linguistischen, soziolinguistischen und pragmatischen Aspekten.

Kriterien

Maßstäbe, anhand derer die Realisierung von vordefinierten Ziele untersucht werden kann. Aussagen, die Qualitätsziele reflektieren, z.B. ob ein Lehr- bzw Lernprozess effektiv, effizient, kommunikativ, schülerzentriert etc. ist.

Lehrplan

Ein Ausbildungsprogramm, in dem Unterrichtsziele formuliert, Unterrichtsinhalte ausgewählt und eingestuft werden (Erstellung des Lehrplans), die Methodologie und, darauf aufbauend, die Leistung der SchülerInnen und Institution bewertet und evaluiert werden. Die Schritte der Planung, Umsetzung und Evaluierung des Lehrplans sind gleichermaßen von Bedeutung.

Effektivität

Ein hoher Grad an Realisierung der Bildungsziele und -anforderungen.

Effizienz

Der Prozess, durch den positive Ergebnisse bei niedrigem Aufwand ohne verschwendete Ressourcen, Zeit und Geld erreicht werden können.

Evaluierung

Der Prozess des Sammelns und kritischen Analysierens von Daten zum Zwecke der verbesserten Entscheidungsfindung, gesteigerten Leistung und kontinuierlichen Entwicklung von Bildungsinstitutionen.

- **Externe Evaluierung:** Informationen bzw. Erkenntnisse werden von externen Fachleuten gesammelt, die eine sorgfältige Analyse (den Evaluierungsbericht) der Leistung der Institution vorlegen und auf dieser Grundlage Empfehlungen abgeben.
- **Interne Evaluierung:** Systematisches Sammeln und Analysieren von Informationen durch die Institution und ihre eigenen Fachleute, zum Zwecke einer optimierten Entscheidungsfindung und Verbesserung der Qualität.

Indikatoren

Tatsachen und quantifizierbare Daten, die messbar sind und die Erkenntnisse darüber geben, ob bestimmte Qualitätsstandards erreicht worden sind.

Institutionelle Selbstevaluation

Mitwirkende Evaluierung, die in der Institution (Schule, Fremdspracheninstitut, Programmanbieter) von der Schule, dem Personal oder Projektteam initiiert wird, um regelmäßig bzw. kontinuierlich die Optimierung von Lehrtätigkeit, Sprachleistungen und der Gesamtaktivitäten zu fördern (nach Mackay *et al.*, 1998).

Führung/Leadership

Wird eher als Funktion statt als Rolle betrachtet. Erkennt die verschiedenen Bedürfnisse einer Institution und ermöglicht ihr, sich zu entwickeln, realistisch auf Chancen und Herausforderungen zu reagieren und Fähigkeiten effektiv aufzubauen. Führung beinhaltet moralische, strategische, betriebliche, kollaborative und zwischenmenschliche Aspekte.

Organisationsziele/Leitbild

Daseinsgrund einer Institution. Lässt sich am besten in einer Aussage von nicht mehr als 50 Wörtern ausdrücken.

Beobachtung

System zur Untersuchung der Leistung von Lehrkräften und SchülerInnen im Unterricht mit dem Ziel, Standards aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Beobachtungen werden zum Zwecke der Schulung, Bewertung, persönlicher Entwicklung und Qualitätssicherung durchgeführt. Je nach Zweck werden Beobachtungen üblicherweise von LehrerausbilderInnen, LehrerInnen oder InspektorInnen durchgeführt.

Qualität

Qualität im Bildungsbereich ist ein mehrstufiges Konzept. Relevante Bereiche sind das Verständnis von Qualität als Auszeichnung, Weiterbildung und Entwicklung, Zweckmäßigkeit und, ganz wichtig, als Transformation und, zu guter Letzt, Kundenzufriedenheit (d.h. die SchülerInnen mit speziellen Fähigkeiten, Wissen und Werten ausstatten).

Qualitätssicherung

Ein regulierender Mechanismus, der die Qualitätsprozesse innerhalb einer Institution kontinuierlich überwacht, kontrolliert, bewertet, aufrechterhält und verbessert.

Qualitätskontrolle

Eine Reihe von eingeführten Verfahren, die von externen Fachleuten durchgeführt werden, um die Qualitätsleistung einer schulischen Institution zu überprüfen. Strenge Inspektionsschemata (die Qualitätskriterien und -indikatoren enthalten), bilden das Herz der Inspektion. In einem fortgeschrittenen Stadium kann die Qualitätskontrolle durch eine Kombination aus Selbstevaluation und Inspektionsschemata ersetzt werden.

Qualitätskultur

Eine Reihe von Verhaltensmustern, die sich in einer schulischen Institution auf der Grundlage einer gemeinsamen Vision, eines gemeinsamen Auftrags und gemeinsamer Qualitätsprinzipien manifestieren. Eine selbstkritische, sich weiter entwickelnde Kultur, die es jedem/jeder Einzelnen gestattet, zu einem nachhaltigen, professionellen Wachstum der Organisation beizutragen und daran teilzuhaben.

Qualitätsmodelle

Repräsentieren unterschiedliche Aspekte des Qualitätsmanagements und beinhalten das Modell der Kundenzufriedenheit, das Prozessmodell der Qualität, das Ergebnismodell der Qualität, das Modell der an Werten orientierten Qualität und das Entwicklungsmodell der Qualität.

Standards

Stellen die operativen Ziele eines Qualitätsprozesses dar, und meist auch die Art und Weise, wie Leistung bewertet wird.