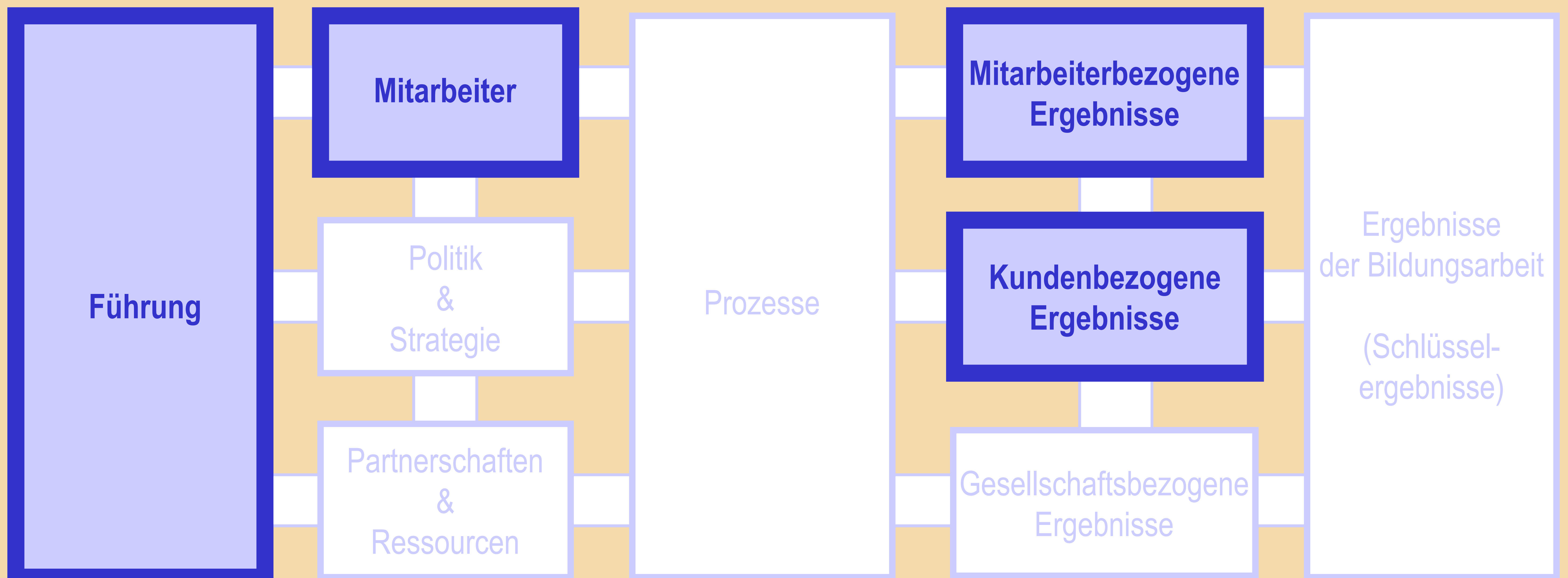




Bearbeitete Modellkriterien:



Führung

Innerhalb des Kriteriums ist darzustellen, wie Führungskräfte...

- ... die Vision, die Mission und die Werte der Schule erarbeiten und als Vorbilder agieren.
- ... an der Entwicklung, Überwachung und kontinuierlichen Verbesserung des Managements mitwirken.
- ... sich um Kunden, Partner und Vertreter der Gesellschaft bemühen.
- ... Mitarbeiter motivieren, unterstützen und deren Leistungen anerkennen.

Mitarbeiter

Innerhalb des Kriteriums ist darzustellen, wie ...

- ... Mitarbeiterressourcen geplant, gemanagt und verbessert werden.
- ... Wissen und Kompetenzen der Mitarbeiter ermittelt, ausgebaut und aufrechterhalten werden.
- ... Mitarbeiter beteiligt und zu selbständigem Handeln ermächtigt werden.
- ... Mitarbeiter und Schule einen Dialog führen.
- ... Mitarbeiter belohnt, anerkannt und betreut werden.

Kundenbezogene Ergebnisse

Innerhalb des Kriteriums sind darzustellen:

- Messergebnisse**, wie Kunden die Schule wahrnehmen.
Diese werden i.d.R. durch Umfragen, Fokusgruppen und Interviews erhoben und können folgende Aspekte umfassen: *Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Verhalten, Qualität der Leistungen, Zuverlässigkeit, Innovationen, Beschwerdemanagement sowie Loyalität.*
- Leistungsindikatoren**, die die Schule intern verwendet, um u.a. auf *Gesamtimage, Leistungserbringung, Beschwerdemanagement und Loyalität* zu schließen.

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

Innerhalb des Kriteriums sind darzustellen:

- Messergebnisse**, wie Mitarbeiter die Schule wahrnehmen.
Diese werden i.d.R. durch Umfragen, Fokusgruppen und Interviews erhoben und können folgende Aspekte umfassen: *Karriereentwicklung, Kommunikation, Handlungsfreiräume, Chancengleichheit, Beteiligung, Anerkennung, Beurteilung sowie Aus- und Weiterbildung.*
- Leistungsindikatoren**, die die Schule intern verwendet, um u.a. auf *Erreichte Leistungen, Motivation und Beteiligung, Zufriedenheit und Dienstleistungen für Mitarbeiter* zu schließen.



Implementationsprozess:

