

INHALTSVERZEICHNIS

9 ... 1. Public Sector Excellence – Auf der Suche nach Spitzenleistungen in der öffentlichen Verwaltung

Josef Bernhart, Kurt Promberger

11 ... 1.1 Eine begriffliche Spurensuche

16 ... 1.2 Excellence-Modelle

22 ... 1.3 Das Excellence-Modell des CAF

29 ... 2. Exemplarische Umsetzung in Abteilungen der Landesverwaltung

31 ... 2.1 EFQM-Modell in den Südtiroler Weiterbildungseinrichtungen *Martin Peer*

40 ... 2.2 EFQM-Modell in der Abteilung Arbeit
Melanie Donà

53 ... 2.3 EFQM-Modell in der Abteilung Land-, forst- und hauswirtschaftliche Berufsbildung *Eva Thaler Gridelli*

65 ... 3. Excellence-Network

67 ... 3.1 Darstellung des Projektrahmens *Eva Thaler Gridelli*

70 ... 3.2 Kosten- und Leistungsrechnung der Berufs- und Fachschulen *Günter Sölva, Brigitte Pittschieler*

81 ... 3.3 Die Erhebung der Kundenanliegen im Amt für Weiterbildung *Martin Peer*

90 ... 3.4 "Committed to Excellence" – Anerkennung für die Abteilung Arbeit *Melanie Donà*

102 ... 3.5 Kodifizierung der Bildungsleistungen der Berufs- und Fachschulen *Luca Fontana*

112 ... 3.6 Einführung eines Modells zur Schulautonomie in den Berufs- und Fachschulen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol *Tonino Tuttoolomondo*

- 120 ...** 3.7 Organisationsentwicklung in der land-, forst-
und hauswirtschaftlichen Berufsbildung
Eva Thaler Gridelli
- 129 ...** **4. Management von Excellence Projekten**
Eva Thaler Gridelli
- 149 ...** **5. Anhang**