

Literaturliste

Zu S.30-33 „In die richtigen Bahnen“ | Irina Gruber

Bambeck, Joern; Wolters, Antje: Jeder kann gewinnen. Kreatives Konflikt- und Problemmanagement. München, 1990, S.14.

Herder Verlag GmbH (Hrsg.): Konflikt- und Beschwerdemanagement. In: kindergarten heute, basiswissen kita, 2004, S.47.

Jaszus, Rainer; et. al: Sozialpädagogische Lernfelder für Erzieherinnen. 1 Aufl. Stuttgart, 2008, S 120.

Jendahl, Anke: Die Einführung eines Beschwerdemanagements in einer Kindertageseinrichtung. Aufgaben und Ziele. Norderstedt, 2014, S.6 ff.

Kallmeyer'sche Verlagsbuchhandlung GmbH (Hrsg.): Qualität im Dialog entwickeln. Kronenberger Kreis für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen, 1998, S.44-59.

Pesch, Ludger; Sommerfeld, Verena: Beschwerdemanagement. Wie Kindergärten TOP werden. Weinheim, 2002, S.13-107.

Pieper, Heinrich: Beschwerdemanagement in der Kita. Ihr einfacher Weg zur Verbesserung. In: KiTa aktuell, 08/2012, S.174.

Strauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: Beschwerdemanagement. Fehler vermeiden – Leistung verbessern – Kunden binden. München, 1996, S.15 f.