

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	8
Allgemeine Anmerkung	8
1. Einleitung	9
1.1. Aufbau der Arbeit	12
1.2. Problemstellung	13
1.3. Forschungsfrage	14
1.4. Theoretischer Hintergrund	15
1.4.1. Qualitätsmanagement	15
1.4.2. Change-Management / Änderungsmanagement	28
1.4.3. Systemtheorie in der Beratung	34
1.4.4. Kurzschemata des Therapieschulendialogs (TSD) nach Kurt Greiner	39
2. Dialogexperimentelle Untersuchung	49
2.1. Dialogpräparation	49
2.1.1. Festlegung der Dialogdimension (Dd) für die textanalytische Untersuchung	49
2.1.2. Dialogrelevante Datenbasis aus dem Herkunfts- kontext (HK): Qualitätsmanagement	50
2.1.3. Dialogrelevante Datenbasis aus dem Verfrem- dungskontext (VK): Change-Management	56
2.2. Dialogoperation	62
2.2.1. Auswahl und Bestimmung des Transponats (T)	62
2.2.2. Kurzexplikation des integrationsfreundlich- anmutenden Transponats-Aspekts (ifa TA) in seinem originalen Strukturzusammenhang: Qualitätsmanagement	64
2.2.3. Übersetzung und Einbau	65
2.2.4. Kritische Testung des heterokontextuellen Integrationsversuchs	75
2.2.5 Reflexionsprofit	89
2.3. Dialogevaluation	97

3. Audits im Qualitätsmanagement	100
4. Praktische Anwendung	105
4.1. Ausarbeitung Auditleitfaden	105
4.2. Beauftragung der Audits	108
4.3. Haltung in Audits	112
4.4. Vorbereitung auf Audits	113
4.5. Durchführung der Audits	113
4.6. Reporting der Auditergebnisse	123
4.7. Fazit	124
5. Diskussion	126
Abkürzungsverzeichnis	135
Appendizes	136
Quellenverzeichnis	128