

Die Verfasserin legt ihrer Arbeit den relevanten Forschungsstand der Ökonomie und der Hochschulforschung zugrunde und versucht ausgehend von ökonomischen Denkmodellen zur Qualitätssicherung in Wirtschaftsbetrieben die Fragen – und möglichen Antworten – herauszuarbeiten, die sich bei der Übernahme des TQM (basierend auf dem EFQM – Modell) in die Hochschulen ergeben. Sie kann klar herausarbeiten, dass der Qualitätsbegriff im Wettbewerb um Kunden auch in der Hochschulentwicklung eine zunehmend bedeutende Rolle spielt und stellt richtigerweise die Frage, wie denn im österreichischen Hochschulsystem (unter den bestehenden rechtlichen Bedingungen) Qualitätsorientierung vor sich gehen könnte. Behandelt werden in dem Zusammenhang die Subthemen Führung, Politik und Strategie, Mitarbeiterorientierung, Partnerschaften und Ressourcen, die internen Managementprozesse und die Ergebniskriterien eines Excellence – Modells.

Abgesehen von ökonomischen Aspekten, bei denen die Verfasserin auch anglo – amerikanische Literatur bemüht, ist die Modell- und Implementationsdiskussion vornehmlich auf deutsche Denkansätze, insbesondere des Institutes für Hochschulforschung (HoF, Wittenberg) konzentriert. Zusätzlich wird die spezifische österreichische Diskussion mitbearbeitet. Zeigen kann die Verfasserin, dass die Qualitätsdebatte an Hochschulen in Österreich erst an Anfang steht und im engen Zusammenhang mit Modernisierungsprozessen der Gesellschaft zu sehen ist. (S. 112 f).

Die von Frau Cornelia STERNJAK vorgelegte Diplomarbeit ist klar und logisch strukturiert, die Argumentation behält trotz der Vertiefung in Details eine gut nachvollziehbare Linie. Die Arbeit ist methodisch einwandfrei durchgeführt. An einigen wenigen Stellen (S. 26, 40, 88, 104) sind wörtliche Zitate als Paraphrase (vgl. !) belegt, was aber dem sehr guten Gesamteindruck der Arbeit keinen Abbruch tut.

Ich beurteile die von Frau Cornelia STERNJAK vorgelegte Diplomarbeit mit der Note **sehr gut**.

Klagenfurt, am 4, April 2008


.....
(Ao. Univ. Prof. Dr. Erich Leitner)

