

VL	Qualitätsmanagement
Veranstalter ¹	Jörg Dötsch
Zeit	Dienstags, 11:15-12:45
Ort	HS 2
Anrechnungscode	MML024
Kreditpunkte	3
Kontaktstunde	Nach Vereinbarung
Prüfungsanmeldung	über das elektronische Studienverwaltungssystem (ETN)

Inhalt und Ziele

Kursbeschreibung: Die Veranstaltung bietet eine führungsorientierte Einführung in das Thema Qualitätsmanagement. Erklärt wird vor dem Hintergrund der weltwirtschaftlichen Entwicklung ihre wachsende Bedeutung und deren Konsequenzen für Anbieter von Dienstleistungen beziehungsweise Hersteller von Produkten. Dabei werden die zentralen Begriffe und Normen vermittelt und auf konkrete Prozesse in Unternehmen bezogen. Dabei gilt es eine Reihe zentraler, mit einander in Beziehung stehender Fragen zu klären, etwa: Wie funktionieren Audits und Zertifizierungen? Wie lassen sich Strategien zur kontinuierlichen Verbesserung von Qualität und Prozessen entwickeln? Welche Instrumente lassen sich dazu einsetzen? Was sind Qualitätskosten? Nicht zuletzt gilt es auch, die Bedeutung von Qualitätsmanagement für die Mitarbeiter im Unternehmen zu verdeutlichen. Eine Fallstudie rundet die Veranstaltung ab.

Kursraster

Termin	Thema	Literatur
KW37	Einführungsveranstaltung	
KW38	Zur Zunahme der Bedeutung von Qualität und deren Management	Benes, Georg M. E. / Groh, Peter E.: Grundlagen des Qualitätsmanagements. 3. Aufl., München 2014.
KW39	Entwicklung des Qualitätsbegriffs und des TQM	
KW40	Kundenzufriedenheit	Brüggemann, Holger / Bremer, Peik: Grundlagen Qualitätsmanagement. Von den Werkzeugen über Methoden zum TQM. Wiesbaden 2012.
KW41	Prozessmanagement	
KW42	Messung von Qualität und Prozessen; Problemlösungen	
KW43	Strategien zur Qualität- und Prozessoptimierung; Qualitätstools 1	Herrmann, Joachim / Fritz, Holger: Qualitätsmanagement. Lehrbuch für Studium und Praxis. München 2011.
KW44	Audits, Zertifizierung & Akkreditierung	
KW45	Total Quality Management	Schmitt, Norbert / Pfeifer, Tilo: Qualitätsmanagement. Strategien – Methoden – Techniken. 5. Aufl., München, Wien 2015.
KW46	Qualität und Wirtschaftlichkeit	
KW47	Qualität und Führung	
KW48	Mitarbeitermotivation, Regelkreise, Wissensmanagement	Weitere Literatur wird jeweils bekanntgegeben!
KW49	Case Study	
KW50	Abschlussrepetition, Feedbackrunde	

Bewertung

Form und Umfang der zu erbringenden Leistungen: Schriftliche Abschlussklausur

¹ Die Namen der Veranstalter sind ohne Titel aufzuführen.