

| 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.