

Sommersemester 2007

Diplom

GSL 731 Qualitätsmanagement

Semester	7
Semesterwochenstunden	3
Kontaktzeit	28
Selbststudium	42

Lehrsprache	
Vorgesehene Gruppengröße	

Dozent/in: Prof. Dr. Olaf Winkelhake

Kurzbeschreibung der Veranstaltung

Lernziel:

Erkennen der Relevanz von Qualitätsmanagement für Dienstleistungsbranchen

Inhalte:

Einleitung, Grundlagen der Massenproduktion, das Konzept der schlanken Produktion, Lieferantenpolitik und Qualität, Konzepte zur Verbesserung der Produktqualität, Zertifizierungsverfahren, Dienstleistungen und Qualität, Lean Service, Dienstleistungsdesign, Qualitätsmessung bei Dienstleistungen, Franchising und Kettenbildung, Fallbeispiel Naxos

Methode:

Seminaristischer Unterricht

Empfehlung:

Bewertung*:

Klausur, 90 Minuten

Literatur:

Siehe RAC-Homepage des Dozenten (<http://www.rheinahrcampus.de/index.php?id=1544>)

Erstellungsdatum: 26.2.2007