

## Diplom

### GSL 731 Qualitätsmanagement

<b>Semester</b>	7
<b>Semesterwochenstunden</b>	3
<b>Kontaktzeit</b>	28
<b>Selbststudium</b>	42

<b>Lehrsprache</b>	
<b>Vorgesehene Gruppengröße</b>	

**Dozent/in:** Prof. Dr. Olaf Winkelhake

---

#### **Kurzbeschreibung der Veranstaltung**

**Lernziel:**

Erkennen der Relevanz von Qualitätsmanagement für Dienstleister

**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

**Methode:**

Seminaristischer Unterricht

**Empfehlung:**

**Bewertung\*:**

Klausur, 90 Minuten

**Literatur:** [www.winkelpedia.org](http://www.winkelpedia.org)

**Erstellungsdatum:** 28.2.2008