
Wintersemester 2006/7

GSL 731 Qualitätsmanagement

Termin/Uhrzeit:	Mi 8.15
Raum:	A 129
Semesterwochenstunden:	3
Semester:	7
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
Voraussetzungen:	
Methode:	Seminaristischer Unterricht. Als Vorbereitung sind die im Kopienordner enthaltenen Texte zu lesen und die Fragen zu beantworten, deren Lösung in den Veranstaltungen diskutiert werden.
Bewertung:	Prüfungsleistung in Form einer Klausur (Dauer: 90 Minuten). Es handelt sich um eine Prüfungsleistung, die in die Gesamtnote des Diploms eingeht. Für die Anmeldungen gelten die Regularien des Prüfungsamtes des Fachbereiches.
Material:	Kopienordner. Gegen Vorlage des Studierendenausweises an der Bibliotheksausleihe erhältlich. Siehe auch http://winkelhake.bibliographix.com
Sonstiges:	
Literatur:	
O. Winkelhake	