

Wintersemester 2007/8

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

Methode:

Seminaristischer Unterricht

Empfehlung:

Bewertung*:

Klausur, 90 Minuten

Literatur:

www.winkelpedia.org

Erstellungsdatum: 4.9.2007