

## Sommersemester 2008

### 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 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