Vorlesungsbeschreibung Dienstleistungsmanagment

Lernergebnisse

Die Studierenden besitzen spezialisierte Managementkom-petenzen für Dienstleistungsunternehmen. Sie verfügen insbesondere über Kenntnisse und Instrumentarien des Qualitätsmanagements in Dienstleistungsunternehmen. Sie sind in der Lage dahingehend zu argumentieren, dass Qualitätsmanagement in Unternehmen quantitativ messbar ist, nämlich über sinkende Kosten und abnehmende zeitliche Ressourcen.

Inhalte

- Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen Was ist Qualitätsmanagement?
- Warum muss es Qualitätsmanagement geben?
- Der Zusammenhang zwischen Lean Management und QM
- Mitarbeiterorientierung, Kundenorientierung und KVP als Pfeiler des QM
- Weltweit gültiges Qualitätsmanagementmodell: Die DIN EN ISO 9000:2015
- William Deming und das Total Quality Management
- Das Modell der European Foundation of Quality Management (EFQM)
- Internationale Qualitätspreise:
    - Der Deming Preis und der Malcolm Baldrige National Quality Award
    - Der Ludwig Erhard Preis als herausragender deutscher Qualitätspreis
- Qualitätsmanagement in Einrichtungen des Gesundheitswesens: Das KTQ Modell und

dessen sektoren-übergreifende Umsetzung

- Erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen und die Quantifizierung der positiven Konsequenzen von Qualitätsmanagement (z. B. 20% Gewinnsteigerung) anhand von Fallbeispielen

Literatur

Aktuelle Literatur wird jeweils zu Beginn es Semesters in der LV an die Studierenden bekannt gegeben

Lehrbuch: