



Master in Quality Management **- MSc -**

Regelstudienzeit: 24 Monate

ECTS Credits: 90

Der Master of Science (MSc) in Quality Management ist ein in die Tiefe und Breite des Quality Managements reichender Studiengang. Das Hauptziel des Kurses ist es, ein umfassendes Verständnis für die Ausarbeitung und Implementierung nachhaltiger Qualitätsprozesse zu lehren und dieses im Rahmen des Zyklus kontinuierlicher Unternehmensverbesserung zu managen.

Funktionsübergreifend angelegte und interaktive Module liefern Wissen und vermitteln Fähigkeiten, die auf Basis akademischer Grundlagen praxisorientierte Prozesse aufzeigen. Es geht hierbei nicht nur um gleichbleibende technische Qualität, sondern auch darum, dass konsequente Serviceprozesse und weitere Maßnahmen zum Verständnis des Total Quality Management führen.

Um diese Ziele zu erreichen, bildet ein schrittweiser modularer Aufbau das Verständnis, dass Quality Management mehr ist als die Summe seiner einzelnen Komponenten.

Module des Master of Science in Quality Management:

1. Semester	Geschichtliche Entwicklung <ul style="list-style-type: none">• Geschichtliche Entwicklung des Qualitätsmanagements und von Systemen• Grundlagen des Qualitäts- und Prozessmanagements• Aufbau und Implementierung von Managementsystemen• Erarbeitung von Prozessstrukturen: Definition, Wesen, Verfahren, Dimensionen, Hierarchien, Arten, Landschaft, Organisation, Gliederung, Wechselwirkung• Aufbau einer QM-Dokumentation: Handbuch, Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen, Dokumente, Aufzeichnungen, Arbeits- und Prüfanweisungen, IT-Tools zur Darstellung von Prozessen• Prozessbeschreibung und Prozessmanagement: Modell, Regelkreis, Beschreibung, Kennzahlen zur Planung, Steuerung und Verbesserung von Prozessen, Prozessmanagement, Messung, Analyse, Korrekturmaßnahmen, Vorbeugemaßnahmen, Verbesserungsmaßnahmen, kontinuierlicher Verbesserungsprozess Grundlagen des Projektmanagements <ul style="list-style-type: none">• Projektmanagement - Einführung• Projekte und Projektmanagement
--------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Projektumfeld und Stakeholder • Systemdenken und Projektmanagement • Projektziele • Projekterfolgs- und -mißerfolgskriterien • Projektphasen und -lebenszyklus <p>Normen, Standards und Strukturen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normen: Standards & Strukturen; die aktuelle Normenfamilie der ISO 9000 Serie • Inhalte der Normkapitel • Prozessmanagement-Modell der ISO 9001, Qualitätsanforderungen an Prozesse und Dienstleistungen • Interpretation der Anforderungen der ISO 9001:2008: Anwendungsbereich, Begriffe, Stolpersteine • Integrierte Managementsysteme: grundsätzliche Anforderungen, rechtliche Grundlagen, ISO 14001:2004, EMAS, OHSAS 18001, SCC/SCP, SQAS; ISO 22000:2005 • EU-Richtlinien und CE-Kennzeichnung: „Neues Konzept“, Module für Konformitätsbewertung, geregelter oder harmonisierter Bereich, ungeregelter und nicht harmonisierter Bereich, Notified Body: Prüfen, Zertifizieren, Akkreditieren und Notifizieren <p>Qualitätspolitik und Qualitätsanspruch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Maßnahmen, Methoden zur Messung, Managementbewertung • TQM Total Quality Management, Qualitätszirkel, Kaizen, Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, PDCA-Zyklus, TQM-Modelle • Quality Awards und deren Modelle • Das Assessment zur Bewertung von Managementsystemen, Balanced Scorecard (BSC) <p>Kommunikation und Interaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmung und Gesprächsführung • Kommunikationsinstrumente und Gesprächsarten • Kritik und Konflikt • Aktives Zuhören und Lerntechniken • Führungsstile/Personalführung • Moderation • Motivation
2. Semester	<p>Dokumentation, Datenerhebung und Datenanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formen und Arten der Dokumentation • Datenerhebung, Analyse und Auswertung • Medienarten



- Medieneinsatz, Möglichkeiten und Sinnhaftigkeit
- Darstellung und Visualisierung

Methoden für das Qualitätsmanagement

- Methoden der Diagnose & Therapie: Stichprobensysteme, Q-Lenkung, Prozessanalyse und -fähigkeit, SPC Statistische Prozesslenkung, SPC-Regelkreis
- Methoden zur Qualitätsoptimierung, Qualität im Beschaffungsprozess: Reklamations-, Beschwerdemanagement,
- Qualitätsplanungsmethoden: Benchmarking, QFD (Quality Function Deployment), FMEA, Poka Yoke, Six Sigma, Kundenbezogene Methoden, Methoden im Dienstleistungsbereich: Messung Kundenzufriedenheit, Verfahren, Ablauf, Methoden, die 7 Q-Techniken für den Bereich Dienstleistungen
- Planung und zielführender Einsatz statistischer Methoden

Prüfung, Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen

- Q-Audits und Q-Auditoren: Zweck und Arten von internen und externen Audits, Anforderungen an Auditoren, das interne Audit als Führungsinstrument
- Audit-Organisation: Zweck, Geltungsbereich, Begriffe, Ablaufbeschreibung (Auditsystematik, Auditoren, Auditprogramm, Auditplan, Auditcheckliste, Auditdurchführung, Auditbericht, Verbesserung, Abschluss, Bewertung)
- Die Erstellung und Präsentation wirkungsvoller Auditberichte
- Transaktionsanalyse, Gesprächs- und Fragetechnik
- Bedeutung und Ablauf der Zertifizierung

Führung, Personal, Motivation und Teambildung

- Soziale Strukturen, Gruppen und Teams
- Mitarbeiterführung, Mitarbeitermotivation
- Führung durch Zielvereinbarung
- Teambildung, Teamentwicklung, Kommunikation, Feedback
- Coaching und Stressmanagement
- Konfliktmanagement und Mediation
- Fachpersonal Qualitätsmanagement: QM-Beauftragter, Interner Qualitätsauditor, Qualitätsmanager, Qualitätsauditor

Zeit- und Selbstmanagement

- Definitionen und Begriffe
- Zieldefinition
- Zeitplanung/Auditplanung



3. Semester	Thesenvorbereitung <ul style="list-style-type: none">• Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens• Forschungsmethodik• Akademisches Schreiben• Colloquium und Präsentationstechnik Masterthese und Verteidigung
--------------------	---