

Qualitäts- & Prozessmanagement

Allgemeine Modulinformationen

Modulcode	W.MSCBA_QPM04.23
Stufe / Studiengang	Master of Science in Business Administration
Modultyp	Kernmodul, Major
Modulniveau	Vertiefung
Workload	3 ECTS Credits (90 Arbeitsstunden)

Einbettung in Studienverlauf

Eingangskompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> - Digital Customer Management - Organisational Transformation & Change - Strategic Network & Ecosystem Management - Wissenschaftstheorie - Qualitative Forschungsmethoden - Quantitative Forschungsmethoden - Public & Nonprofit Management
----------------------------	---

Anschlussmodule

Modulziel

Die Studierenden kennen die besonderen Herausforderungen des Qualitäts- und Prozessmanagements im Kontext von Public- oder Non Profit-Dienstleistungen. Sie verstehen, wie die Qualitäts- und Prozessmanagementansätze in der Praxis anzuwenden, deren Einsatz zu begründen und kommunikativ zu vertreten sind.

Kurs 99: Qualitäts & Prozessmanagement

Kurscode

Workload 3 ECTS Credits (90 Arbeitsstunden)

Teilziel 1

Qualitäts- und Prozessmanagement in öffentlichen und Nonprofit Organisationen verstehen und erfolgreich umsetzen

	Wichtigkeit	Relevante NQF-Deskriptoren
Fachkompetenz: Die Studierenden kennen die Grundzüge des Qualitäts- und Prozessmanagements, deren Bedeutung als Management- und Führungsinstrument in PNPO und im Umgang mit wichtigen Stakeholdern.	hoch	Wissen; Urteilen
Problemlösungs- und Beurteilungskompetenz: Die Studierenden wählen für eine PNPO die geeigneten Systeme und Instrumente des Qualitäts- und Prozessmanagements aus und begründen ihre Wahl.	mittel	Anwenden; Urteilen; Kommunikation
Methodenkompetenz: Die Studierenden wenden konkrete Instrumente des Qualitäts- und Prozessmanagements in PNPO an und setzen sich mit der Implementierung von QM-Systemen auseinander.	mittel	Anwenden; Urteilen
Kommunikationskompetenz: Die Studierenden begründen den Einsatz eines Systems des Qualitäts- oder Prozessmanagements in einer PNPO gegenüber den Stakeholdern.	mittel	Urteilen; Kommunikation

Lerninhalte

- Was ist Qualität? Warum ist Qualität in NPOs und im Public Sector wichtig?
- Welche Besonderheiten und Herausforderungen weist das Thema in PNPO aus?
- Welche Haltungen und Konzepte eignen sich zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems in PNPO?
- Was ist und wozu dient Qualitätsmanagement?
- Was ist Prozessmanagement? Welche Systeme gibt es?
- Welches sind die gängigsten Systeme in der Schweiz und Europa?
- Wie verändert die Digitalisierung das Qualitäts- und Prozessmanagement (bis heute und in Zukunft)? Welche Chancen und Risiken bringt die Digitalisierung für das Qualitäts- und Prozessmanagement mit sich?
- In welchem Verhältnis stehen QM-Systeme zum Managementsystem einer Organisation, zum finanziellen Controlling, zum inhaltlich-programmatischen Controlling (Monitoring, Evaluationen, Wirtschaftlichkeit von QM-Systemen etc.)?

Lehr- und Lernformen

Kontaktstudium Lehrgespräch; Präsentationen; Diskussion; Fallstudien; Gastreferate; Gruppenarbeiten

Begleitetes Selbststudium Einzelarbeit; Gruppenarbeit; Partnerarbeit; Obligatorische Lektüre

Workload

Kontaktstudium 24 Lektionen / 18 Stunden (20%)

Begleitetes Selbststudium 24 Lektionen / 18 Stunden (20%)

Autonomes Selbststudium 54 Stunden (60%)

Leistungsnachweise

Art	Umfang	Gewichtung	Form	Bewertungsart	Zeitpunkt
Mündliche Gruppenprüfung	20 Minuten	50%	Präsentation	Noten	Im Semester
Schriftliche Gruppenarbeit	12 Seiten	50%	Bericht	Noten	Im Semester