

Integriertes Qualitäts- & Personalmanagement

Das Modul behandelt die Integration von Qualitäts- und Personalmanagement aus der Sicht der strategischen Unternehmensplanung. Orientierungspunkte dabei sind umfassende Qualitätsmanagementkonzepte (z.B. Total Quality Management oder Business Excellence Modell der EFQM). Neben der Frage, welche Anforderungen sich aus diesen Ansätzen für die Dienstleistung „Personalmanagement“ ergeben, stellt sich das Problem, welchen Beitrag das Personalmanagement für ein ganzheitliches prozessorientiertes Qualitätsmanagement leisten kann. Es werden ausgewählte Instrumente des Qualitätsmanagements untersucht und mit personalwirtschaftlichen Ansätzen verknüpft. Zentrale Kategorien von umfassenden Qualitätsmanagementansätzen sind Mitarbeiter-, Kunden- und Prozessorientierung.

	Thema	Inhalt
Einführung	Grundlagen	Grundlagen des Personalmanagements Umfassende Qualitätsmanagementansätze Implementierungsproblematik von TQM-Ansätzen bzw. des EFQM-Modells
Gecoachtes Selbststudium	Einführung in TQM bzw. Business Excellence Modelle als integrative Managementkonzepte	Beziehung zwischen strategischer Unternehmensplanung, Qualitäts- und Personalmanagement (z.B. Qualitätspolitik, kundenorientierte Prozessorganisation, Kundenbindung und -zufriedenheit). Organization development vs. change management
	TQM-Ansätze	Implementierungsproblematiken
	Instrumente des Qualitätsmanagements sowie des Personaleinsatzes zur Umsetzung von TQM-Konzepten	KVP, Toyota-Prinzip, Kaizen, Deming-Zyklus, Quality-Function-Development-Methode (QFD), Anforderungsanalyse und Zielvereinbarung
	Multisource Feedback aus der Sicht des Qualitätsmanagements	Voice of the Customers, Kunden- und Qualitätsanforderungen, Quality Backward Chain-Konzept, Feedbackkultur, 360° Beurteilung
	Qualitätslenkung	Z.B. durch E-Assessment, Arbeitsproben, strukturierte Interviews usw. (u.a. Methoden der Personalauswahl aus der Sicht von TQM-Ansätzen)
	Evaluation und Messung	Evaluation und Messung von unterschiedlichen Dimensionen der (Dienstleistungs-) Qualität vor dem Hintergrund der Personalanpassung sowie der demographischen Entwicklung (Beziehungen zwischen Evaluation und Qualitätsentwicklung)
Praxiswoche	Anwendung	Selbstbewertungsprozess und Priorisierung von Verbesserungspotentialen Analyse von Praxisbeispielen Diskussion mit TQM-Experten