|  |  |
| --- | --- |
| **Modul** | Qualitätsmanagement im Tourismus und ServiceQualität Deutschland (SQD) |
| **Kürzel** | **Fachsemester** | **Pflicht-/Wahlmodul** |
| QM | 2. oder 4. | Wahlpflichtmodul |
| **Häufigkeit** | **Modul Verantwortliche:r:** | **Dozent:in** |
| Jährlich (WS) | Prof. Dr. Wolfgang Strasdas |  Sven Wolf |
| **Kurse (Teilmodule)** | **Studienleistung** | **Prüfungsleistung:** | **SWS** | **ECTS:** |
| - |  | Mündliche Prüfung (Präsentation) | 30 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Worload (stud. Aurbeitsaufwand)** | **Lehrformen (h):** | **Sprache** |
| Präsenzstudium 30hSelbststudium 10h | Vorlesung, Übung und Seminar | Deutsch  |
| **Teilnahme-Voraussetzungen** | **Empfohlene Verknüpfungen:** | **Ebenfalls im Curriculum von Verwendbarkeit:** |
| - | - | - |
| **Inhalt:** |
| Das Modul führt ein in das Qualitätsmanagement im Tourismus. Neben der Erarbeitung der wichtigsten Begriffe und Definitionen rund um das Thema werden auch die gängigsten Qualitätsmanagementansätze -und modelle für Dienstleistungsbetriebe gelehrt (u.a. PDCA-Zyklus, ServQual, GAP-Modell, ISO 9001, EFQM-Modell, ServiceQualität Deutschland). Durch die vollständige Integration der Lehrinhalte der Qualitäts-Coach-Ausbildung von ServiceQualität Deutschland haben die Studierenden die Möglichkeit eine entsprechende Teilnahmebescheinigung des Deutschland Tourismusverbandes zusätzlich zu bekommen. Ein weiterer Schwerpunkt der Veranstaltung liegt auf verschiedenen Methoden und Tools aus dem Qualitätsmanagement. Die 7D werden gelehrt und mit Übungen angewendet. Erlerntes Wissen wird in einer Service Design Übung angewendet.  |
| **Lernergebnisse:**  | Anteil in % | Einordnung DQR |
| **Fachkompetenz** | Kenntnisse/Wissen | Wissen erwerben zu Begriffen, Definitionen, Systemen, Modellen und Methoden des Qualitätsmanagements (speziell im Tourismus) | 30 | 6 |
| Fertigkeiten  | Anwenden der Methoden des Qualitätsmanagements.  | 30 | 6 |
| **Personale Kompetenzen l** | Soziale Kompetenzen  | Gemeinsam in der Gruppe Präsentieren und Diskutieren der Ergebnisse der Übungen sowie konstruktives Feedback und Sich-gegenseitig-Motivieren. | 30 | 6 |
| Selbstständigkeit | Anwenden und übertragen der Methoden, weitere Quellen, weiterführendes Material selbständig erarbeiten. | 10 | 6 |
|  |  |  |