

Modulbeschreibung

Quality and Risk Management

Allgemeine Informationen
Anzahl ECTS-Credits

3

Modulkürzel

CM_QRM

Version

30. August 2009

Modulverantwortliche/r

Heinrich Kuhn, ZHAW

Sprache

	Lausanne	Bern	Zürich
Unterricht	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	X D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	X D <input type="checkbox"/> E
Unterlagen	X E <input checked="" type="checkbox"/> F	X D X E <input type="checkbox"/> F	X D X E
Prüfung	X E <input checked="" type="checkbox"/> F	X D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	X D X E

Modulkategorie

- Erweiterte theoretische Grundlagen
- Technisch-wissenschaftliche Vertiefung
- X Kontextmodule

Lektionen

- X 2 Vorlesungslektionen und 2 Übungslektion 14-täglich
- 2 Vorlesungslektionen pro Woche

Kurzbeschreibung /Absicht und Inhalt des Moduls in einigen Sätzen erklären

Das Modul vermittelt wichtige Grundlagen des Qualitäts- und Risikomanagements. An exemplarischen Beispielen aus der Praxis wird die Theorie angewandt und konkretisiert. Das Modul orientiert sich an den aktuellen Normen im Bereich Qualitäts- und Risikomanagement und an der Best Practice im Umfeld des Qualitäts- und Risikomanagements.

Ziele, Inhalt und Methoden
Lernziele, zu erwerbende Kompetenzen

- Die Studierenden erkennen, dass Qualitätsmanagement ein ganzheitlicher Führungsprozess ist, welcher sich nebst der Qualitätssicherung insbesondere auf eine ganzheitliche Qualitätsentwicklung ausrichtet. Im Zentrum steht dabei das international anerkannte EFQM Modell für Excellence.
- Sie kennen und verstehen die enge Verknüpfung von ganzheitlichem Qualitäts- und Risikomanagement.
- Sie verstehen, dass es sich dabei um Veränderungsmanagement auf der Ebene der Organisation einerseits und auf der individuellen Ebene der Mitarbeitenden andererseits handelt.
- Die Studierenden kennen und verstehen die Prinzipien, wie Qualitätssicherungsprozesse angewendet werden.
- Sie können die zentralen Charakteristika der wichtigsten normativen Qualitätssicherungs-Modelle erklären.
- Sie kennen und verstehen die wichtigsten Werkzeuge und die Best Practice in der Anwendung, Durchführung und Überprüfung von Qualitätssicherungsprozessen.
- Sie können die wichtigsten Einflussgrößen eines Qualitätsaudits analysieren und sie verstehen die Voraussetzungen, wie eine QM-Zertifizierung erreicht und gesichert wird.
- Die Studierenden kennen die wichtigsten aktuellen nationalen und internationalen Risikomanagementnormen und -standards.
- Sie verstehen das Konzept von integrierten Risikomanagementansätzen: Sie kennen wichtige Schnittstellen zu anderen Managementprozessen, sowie auch die wichtigsten Schnittstellen im Umfeld Gesellschaft, Wirtschaft und Politik. Sie können exemplarische Fallbeispiele (z.B. Risikobeurteilung von Innovationstechnologien wie Nano, ICT etc.) nachvollziehen und sie können analoge Problemstellungen selber analysieren, Lösungsansätze entwickeln und diese auch beurteilen.

Modulinhalt mit Gewichtung der Lehrinhalte
Gewichtung

Teil-Modul: Qualitätsmanagement: 50 %
 Teil-Modul: Risikomanagement: 50 %

Modulinhalte

- Geschichte des Qualitätsmanagements seit 1950. Die sieben Stufen nach Sullivan.

- Grundlagen QM : ISO 9001 und EFQM (European Foundation Quality Management)
- Grundlagen Best Practice :
 - BSC (Balanced Score Card)
 - Das Modell nach Kano
 - Funktionsanalyse und QFD (Quality Function Deployment ; Quality House)
 - Problemlösungsmethoden und Innovationsstrategien
 - FMECA (AMDEC) für die Prozess- und Produktoptimierung
 - Der PDCA-Zyklus als Mittel der Qualitätsoptimierung
- Prinzipien der Einführung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements und mögliche Stolpersteine
- Die Rolle der Führung beim Aufbau und bei der Umsetzung eines umfassenden Qualitätsmanagements
- Ablauf eines EFQM Assessments als periodische Selbstbewertung der Organisation
- Quality Awards und ihre Bedeutung
- Grundlagen des Risikomanagements (ISO 31000:2009, AS/NZS 4360: 2004, ONR 49000ff.:2008)
- Definition von Systemgrenzen und Integration wichtiger Schnittstellen im RM-Prozess
- Methoden der qualitativen und quantitativen Risikoanalytik
- Einflussfaktoren des Risk Assessments (Risk Awareness vs. Risk Perception)
- Aufgaben, Funktion und Praxis der professionellen Risikokommunikation:
 - Vermittlungsleistungen zwischen Laien- und Expertenperspektive
 - Problematik von Risikovergleichen (risk comparison)
 - Faktoren der Vertrauensbildung (building trust)
- Vom Risikomanagement zur Sicherheitskultur (nach Du Pont; J. Reason; W.A.Dekker)

Lehr- und Lernmethoden

- Vorlesung
 - Angewandte Übungen aus der Praxis
- Lösung von Fallbeispielen

Voraussetzungen, Vorkenntnisse, Eingangskompetenzen

keine

Bibliografie

- Normen im Bereich Qualitäts- und Risikomanagement (ISO 9000, EFQM, ISO 31000:2009, ONR 49000ff.:2008, AS/NZS 4360, et al.)
- Literatur zur Best Practice in den Bereichen QM und RM

Leistungsbewertung

Zulassungsbedingungen für die Modulschlussprüfung (Testatbedingungen)

Regelmässiger Besuch der Vorlesung (mind. 80 %)

Schriftliche Modulschlussprüfung

Prüfungsdauer : 120 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel: Vorlesungsunterlagen