

Modul	Qualitätsmanagement und Kundenorientierung
Modulbereich	Public Management
EDV-Nummer	365616
Modulinhalte & Schwerpunktthemen	<p>Qualität ist eine zentrale Zielgröße und ein wichtiger Handlungsbereich der Führung von Organisationen. Das gilt auch für Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Um erfolgreich zu sein, müssen sie eine Vielzahl von Anforderungen erfüllen: Sie müssen sich an den Bedarfen ihrer Kundinnen und Kunden orientieren, ihr Umfeld kennen, eine Strategie verfolgen, Prozesse und Organisationsstrukturen im Griff haben, die Mitarbeitenden mitnehmen und entwickeln und ihre Services bewusst gestalten. Qualitätsmanagement und Service Design als Managementansätze unterstützen eine Organisation dabei, sich und die Services umfassend und zielgerichtet zu entwickeln und laufend zu verbessern.</p> <p>Inhaltliche Schwerpunkte des Moduls sind:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Qualitätsmanagement als Managementkonzept▪ Instrumente des Qualitätsmanagements und ihre Einsatzszenarien▪ Service Design als Ansatz, um kundenorientiert und kundenzentriert Dienstleistungen zu gestalten
Lernziele	<p>Nach erfolgreichem Besuch des Moduls</p> <ul style="list-style-type: none">▪ kennen Sie aktuelle Ansätze und Methoden des Qualitätsmanagements und deren Anwendung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen und können deren Einsatzspektrum sowie ihren Nutzen für die Praxis einschätzen.▪ wissen Sie, worauf es bei der Einführung und Förderung von Qualitätsmanagement ankommt▪ können Sie Methoden und Instrumente einsetzen, um Qualität und Kundenorientierung im Alltag schrittweise zu verankern▪ kennen Sie Methoden des Service Designs, um Kundenbedarfe zu ermitteln, Kund:innen in die Entwicklung von Dienstleistungen einzubeziehen und Kundenerlebnisse zu verbessern

Voraussetzungen & Vorkenntnisse Voraussetzung für die Teilnahme ist ein abgeschlossenes Hochschulstudium. Dies weisen Sie mit Ihrem Hochschulzeugnis bei der Anmeldung (Upload) nach.

Wir empfehlen eine mindestens einjährige Berufserfahrung, um einen gewinnbringenden Wissenstransfer auf Ihre berufliche Praxis zu gewährleisten.

Umfang des Moduls Das Modul kombiniert 4 Präsenztage mit einer mehrmonatigen Selbststudien-Phase.

Das Modul umfasst 6 ECTS. Dies entspricht einem Zeitaufwand für das gesamte Modul von ca. 180 Zeitstunden.

Laufzeit des Moduls 17. November 2023 bis 17. Februar 2024

Präsenztermine Freitag, 17.11.2023, 11:00 -18:00 Uhr
Samstag, 18.11.2023, 09:00 – 14:00 Uhr
Freitag, 16.02.2024, 13:00 – 18:00 Uhr
Samstag, 17.02.2024, 09:00 – 14:00 Uhr

In der Selbststudien-Phase finden begleitend und ergänzend Online-Meetings (jeweils 120 Minuten) statt.

Freitag, 08.12.2023, 09:00 – 11:00 Uhr
Freitag, 26.01.2024, 09:00 – 11:00 Uhr

Lernsetting An den Präsenztagen legen wir neben einer fundierten Wissensvermittlung viel Wert auf praxisnahe Inputeinheiten und die Arbeit an Fallbeispielen. Zusätzlich tauschen Sie sich mit allen Beteiligten vor dem Hintergrund Ihrer beruflichen Erfahrungen aus. In der Selbststudien-Phase bearbeiten Sie weiterführende Fragestellungen anhand von Literatur und Fallstudien.

Das Modul bindet durch projektorientierte Arbeit Ihre konkreten beruflichen Erfahrungen ein und ermöglicht es Ihnen, auf Basis der erworbenen theoretischen Kenntnisse neue Impulse an Ihrem Arbeitsplatz zu setzen.

Kosten & Finanzierung Die Gebühr für das Modul beträgt 600 Euro zzgl. 100 Euro Prüfungsgebühr. Verpflegung und Seminarunterlagen sind in den Teilnahmegebühren enthalten. Persönliche Aufenthalts- und Reisekosten sind von den Teilnehmenden selbst zu tragen.

Kosten für Weiterbildung (Entgelte, Reise, Unterkunft) können steuerlich geltend gemacht werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, Bildungsurlaub zu beantragen.

**Zertifikat &
optionale
Prüfungsleistung**

Bei erfolgreichem Abschluss des Moduls mit einer Prüfungsleistung erhalten Sie ein Zertifikat der Hochschule der Medien, das Ihre erworbenen Kompetenzen und ECTS-Punkte bestätigt. Diese können im Master „Bibliotheks- und Informationsmanagement“ im Modulbereich Public Management angerechnet werden.

Die optionale Prüfungsleistung setzt sich zusammen aus verschiedenen anwendungsorientierten Elementen, die im Modulverlauf bearbeitet werden. Als abschließende Prüfungsleistung setzen Sie sich in einer Studienarbeit – basierend auf der Auseinandersetzung mit theoretischen Konzepten – mit einer anwendungsorientierten Fragestellung aus Ihrem beruflichen Kontext oder vertiefen ein Thema des Moduls.

Für die erbrachten Prüfungsleistungen erwerben Sie 6 ECTS.
Abgabetermin der Studienarbeit: 19.02.2024

Daneben besteht die Möglichkeit, das Modul als Weiterbildung zu absolvieren und es mit einer Teilnahmebescheinigung, jedoch ohne Prüfung und ECTS-Punkte, abzuschließen.

Dozentin

[Prof. Cornelia Vonhof](#), Hochschule der Medien