

Die Hochschule Rhein-Waal in Kleve und Kamp-Lintfort bietet Ihnen ein innovatives und internationales Umfeld, verbunden mit hoher Qualität der Lehre in interdisziplinären Bachelor- und Masterstudiengängen, die überwiegend in englischer Sprache gelehrt werden. Sie ist forschungsstark in technischen, naturwissenschaftlichen und gesellschaftswissenschaftlichen Disziplinen. Mehr als 7.000 Studierende haben sich bereits für die Hochschule Rhein-Waal entschieden.

Die Hochschule hat in der Fakultät Gesellschaft und Ökonomie im Bachelorstudiengang „**Nachhaltiger Tourismus**“ am Campus Kleve zum **Sommersemester 2024** folgenden

Lehrauftrag

i.S.v. § 43 HG NRW zu vergeben:

Kennziffer 23/LA/FK3/24

Themengebiet/Modulzuordnung: „NT 2 64092 Qualitätsmanagement im Tourismus“

Der*Die Lehrbeauftragte soll eine Lehrveranstaltung im Umfang von 2 SWS im deutschsprachigen Modul „Qualitätsmanagement im Tourismus“ übernehmen. Das Modul soll im Sommersemester 2024 in Präsenz angeboten werden.

Inhalte der Veranstaltung sind unter anderem wie folgt:

Die Studierenden erhalten grundlegende Kenntnisse über Dienstleistungsqualität und Qualitätsmanagement und wissen diese anzuwenden. Weiterhin erhalten sie einen Überblick über verschiedene Verfahren zur Erfassung und Messung von Dienstleistungsqualität und verschiedene Qualitätsmanagementmodelle. Die Absolventinnen und Absolventen können diese Kenntnisse auf den Dienstleistungs- und Tourismussektor übertragen und lernen dabei, auf die Besonderheiten des Qualitätsmanagements in der Tourismusbranche zu achten.

Lernziele der Veranstaltung sind unter anderem wie folgt:

In diesem Modul werden zunächst grundlegende Kenntnisse des Qualitätsmanagements behandelt, welche u.a. sind: Qualitätsdefinition, Merkmale von Qualität.

Dienstleistungsunternehmen versuchen Kunden über eine klare Kundenorientierung und ein qualitativ hochwertiges Angebot zu gewinnen und zu binden. Aus diesem Grund wird im weiteren Verlauf das Qualitätsmanagement im speziellen für den Dienstleistungs- und Tourismussektor behandelt, unter anderem:

- Bedeutung von Qualitätsmanagement für Dienstleistungsunternehmen
- Bedeutung des Qualitätsmanagements für Anbieter in der Tourismuswirtschaft (Besonderheiten und Komponenten) Messung der Dienstleistungsqualität
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Zertifizierung bei Dienstleistungs- und Tourismusunternehmen

Um die Besonderheiten im Dienstleistungs- und Tourismussektor besser darstellen zu können, werden auch Fallbeispiele bearbeitet.

Voraussetzungen:

Der*Die Lehrbeauftragte soll über einen einschlägigen Hochschulabschluss verfügen und berufspraktische Erfahrungen vorweisen können. Vorausgesetzt werden didaktisches Geschick und die Befähigung Lehrveranstaltungen mit einer internationalen Gruppe von Studierenden in deutscher Sprache abzuhalten (gewünschtes Sprachniveau C1 gemäß dem europäischen Referenzrahmen).

Ansprechperson:

Prof. Dr. Dirk Reiser (dirk.reiser@hochschule-rhein-waal.de)

Die Hochschule Rhein-Waal bietet den Lehrbeauftragten die systematische Vernetzung mit der Hochschule sowie spezifische Weiterbildungsmöglichkeiten, um eine nachhaltige Qualitätsentwicklung, eine enge Verzahnung von Theorie und Praxis und eine individuelle Entwicklung des*der Lehrbeauftragten zu fördern.

Bitte richten Sie Ihre aussagefähigen Unterlagen in schriftlicher oder elektronischer Form **unter Angabe der entsprechenden Kennziffer und der Modulbezeichnung** an Lehrauftraege-FGO@hochschule-rhein-waal.de.

Für Rückfragen und weitere Informationen steht Ihnen die oben genannte Ansprechperson gerne zur Verfügung.