

Certificate in Management

Modul Grundlagen des Prozess- und Qualitätsmanagements

Inhalte und
Ausbildungsziele

Unternehmen, die ihren Kunden qualitativ hochwertige Produkte oder moderne Dienstleistungen anbieten wollen, müssen darüber nachdenken, wie sie ihre Produkte und Leistungen so planen und gestalten, dass sie im Wettbewerb bestehen können.

Der zunehmende Wettbewerbsdruck und der damit verbundene Kostendruck erfordert das regelmäßige Überdenken von bisherigen Organisationsstrukturen und -abläufen. Ausgehend von den ständig steigenden Anforderungen seitens der Kunden und dem Druck der Konkurrenz sind im Spannungsfeld dreieck von Qualität, Kosten und Zeit die Prozesse ständig zu analysieren und den aktuellen Bedürfnissen anzupassen.

Modernes Management erfordert eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit den eigenen Organisationsprozessen und der Produkt- und Dienstleistungsqualität.

Ziel dieses Moduls ist es, den Studierenden fundierte Kenntnisse über Methoden und Instrumente des Prozess- und Qualitätsmanagements zu vermitteln.

Prozessmanagement:

- grundlegende Begriffe des Prozessmanagements
- Business Process Reengineering (BPR)
- Geschäftsprozess und Workflow / Workflow-Management
- Elemente, Ebenen und Phasen der Prozessmodellierung
- Sichten, Methoden und Tools der Prozessmodellierung
- (kontinuierliche) Prozessverbesserung
- das Prozessaudit
- Value Added Chain-Diagramm (VAD)
- extended eventdriven Processchain (eEPC)
- Aufgaben und Dimensionen der Prozessverantwortung
- die besondere Bedeutung der Prozessschnittstelle
- der Prozessmanagementworkshop
- Six Sigma, FMEA (Failure Mode and Effects Analysis), Wertstromanalyse

Qualitätsmanagement:

- Schnittstellen Prozess- und Qualitätsmanagement
- QM als Wettbewerbsfaktor

- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff., TS 16949 (Aufbau, Abläufe, interne und externe Audits)
- Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP)
- Methoden des QM: Balanced Scorecard, Fehlermöglichkeits- und einflussanalyse
- Management by Objectives, Statistical Process Control
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheitsanalysen
- Benchmarking - Geschäftsplan
- Total Quality Management
- Qualitätscontrolling

- Lernergebnisse Am Ende des Moduls wird von den Studierenden erwartet, dass sie
- die Begriffe des Prozessmanagements darstellen können,
 - moderne Methoden und Verfahren zur Prozessmodellierung darstellen können,
 - erworbene Kenntnisse und Fähigkeiten im Rahmen betrieblicher Anwendungen kreativ anwenden und an praktischen Beispielen umsetzen können,
 - die Begriffe des Qualitätsmanagements darstellen können,
 - Qualitätsmanagementsysteme analysieren und gestalten können,
 - Qualitätsmanagementdokumente analysieren und gestalten können,
 - Anwendungen der Qualitätsmanagementtechniken in der industriellen Praxis darstellen können,
 - die praktische Anwendung der DIN EN ISO 9000 ff. nachvollziehen und selbst anhand von Beispielen durchführen können.

Lernform seminaristischer Unterricht

Form der Prüfungsleistung schriftliche Prüfung

Dozent Prof. Dr. Asad Hayek, Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin

Termine 13./14. Januar 2012, 27./28. Januar 2012
 10./11. Februar 2012, 24./25. Februar 2012
 09./10. März 2012
 freitags, 18 – 21.15 Uhr und samstags, 9 – 17 Uhr