

# Prozessmanagement

*„Die Trainings der DGQ zeigen Ihnen, wie Sie das Prozessmanagement in Ihrer Organisation analysieren und verbessern. Das Besondere: Sie wenden das Gelernte entlang einer Fallstudie praktisch an – die beste Voraussetzung, um es auch in Ihrem Unternehmen erfolgreich anzuwenden.“*

*Claudia Nauta*



Claudia Nauta, DGQ-Produktmanagerin



### **Aufbau-Qualifikation**

- > Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung – Vorgehen in fünf Schritten Seite 134
- > Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Prozessmanager Seite 135

### **Weitere Angebote**

- > Grundlagen Prozessmanagement Seite 136
- > Prozessoptimierung und -steuerung Seite 137



**ZIELGRUPPE**

Fach- und Führungskräfte, die in beratender, verantwortender oder mitwirkender Funktion Prozesse gestalten

5 Tage Training

**Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung – Vorgehen in fünf Schritten**

S. 134

1½ Tage Prüfung – beginnt am letzten Lehrgangstag

**DGQ-Prüfung DGQ-Prozessmanager**

Bitte separat buchen

S. 135

**Trainings und Workshops zur Ergänzung/Vertiefung**

Grundlagen Prozessmanagement

S. 136

SIX SIGMA<sup>+LEAN</sup> Green Belt

S. 144

**RZ**

DGQ-PraxisWerkstatt: Revision ISO 19011 – Risiko- und leistungsorientiert auditieren

S. 83

Qualifikationskurs Interner Auditor

S. 72

Kennzahlen im QM

S. 59



## PROZESSMANAGEMENT

Viele Unternehmen und Einrichtungen möchten ihr Prozessmanagement verbessern – unabhängig von der Branche, in der sie tätig sind. Produzierende Unternehmen und Dienstleister stehen gleichermaßen vor der Aufgabe, ihre Prozesse effizient, ressourcensparend, ziel- und kundenorientiert zu gestalten. Denn Prozesse müssen zunehmend auf ein dynamisches Umfeld reagieren, für Stabilität sorgen und veränderungsfähig sein.

Die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen im Prozessmanagement sind vielfältig und bergen Herausforderungen. Dazu gehören zum Beispiel ungeklärte Rollen, wenn Verantwortung für die Gestaltung und Steuerung von Prozessen übernommen werden soll. Auch übersehene Übergabepunkte von wichtigen Informationen sorgen regelmäßig für Unmut. Unternehmen, die ihr Prozessmanagement professionalisieren wollen, brauchen daher vor allem eins: qualifizierte Mitarbeiter, die über umfassende Kompetenzen zu Werkzeugen und Kommunikation im Prozessmanagement verfügen.

Aus diesem Grund hat die DGQ die Weiterbildung zum Prozessmanager entwickelt. Sie richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Prozesse verantworten, moderieren, koordinieren oder daran maßgeblich mitwirken. Die Weiterbildung befähigt Sie, das Prozessmanagement Ihrer Organisation zu analysieren und zu verbessern. Das Besondere: Sie erlernen eine Vielzahl an neuen Methoden und wenden sie entlang einer Fallstudie und anhand eigener Prozesse praktisch an – die beste Voraussetzung, um das Erlernte in Ihrem Unternehmen erfolgreich anzuwenden.

Neben dem Zertifikatslehrgang stehen auch Seminare zu Grundlagen und Optimierung im Prozessmanagement zur Verfügung.



# Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung – Vorgehen in fünf Schritten

## PROZESSMANAGEMENT



### Ihr Nutzen

- Sie senken Kosten und steigern die Effizienz.
- Sie setzen Methoden zur Prozessanalyse und Prozessoptimierung souverän ein und entwickeln Ihr Prozessmanagement weiter.
- Sie verbessern die Zusammenarbeit mit den Prozessbeteiligten.

In diesem Training werden Sie befähigt, das Prozessmanagement Ihrer Organisation zu analysieren, zu verbessern und abzustimmen. Spezialisierte Trainer führen Sie in ein systematisches Vorgehen zur Prozessgestaltung und -optimierung in fünf Stufen ein. Sie üben, praxisorientierte, bewährte und neue Methoden entlang einer Fallstudie anzuwenden. Sie erhalten Anregungen für Ihre eigene Praxis und tauschen Erfahrungen aus.

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Es ist in diesem Seminar unverzichtbar, dass Sie über gute Grundkenntnisse zum Prozessmanagement und idealerweise zum Projektmanagement verfügen. Empfohlen wird vorab die Teilnahme am DGQ-Seminar „Grundlagen Prozessmanagement“ oder an der Weiterbildung zum „DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten“.

### TEILNEHMER

Dieses Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Prozesse in beratender, verantwortender oder mitwirkender Funktion gestalten.

### INHALTE

- Aachener Qualitätsmanagement Modell als Gestaltungsrahmen für Geschäftsprozesse
- Prozessmanagement als Phasenmodell
- Anforderungsanalyse, strategische und Prozessziele
- Steuerung und Reporting der Prozessleistung
- Prozessdokumentation
- Kenngrößen, Datenmanagement und sinnvolles Benchmarking

- Prozess- und Datenanalyse
- Ableitung von Verbesserungsprojekten und Sollprozessen
- Rolle und Aufgaben des Prozessmanagers
- Teammoderation und Prozesskommunikation
- Übung und Vertiefung der Methoden entlang einer Fallstudie

### BESONDERE HINWEISE

Auf Basis dieses Trainings haben Sie im Anschluss die Möglichkeit, die Zertifizierung zum DGQ-Prozessmanager zu erreichen.

Das Training wurde in Zusammenarbeit mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen entwickelt.

### KOOPERATIONSPARTNER



### AUF EINEN BLICK

Dauer: 5 Tage

Gebühr: Euro 2.500,-

**Ihr Plus:** *Workbook, Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

### PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PZM](http://www.dgq.de/go/PZM)

|                 |                |               |                 |                  |               |
|-----------------|----------------|---------------|-----------------|------------------|---------------|
| 25.02. – 01.03. | 34117 Kassel   | L/PM/PZM/1901 | 23.09. – 27.09. | 61118 Bad Vilbel | L/PM/PZM/1905 |
| 06.05. – 10.05. | 85599 Parsdorf | L/PM/PZM/1902 | 21.10. – 25.10. | 22113 Hamburg    | L/PM/PZM/1906 |
| 01.07. – 05.07. | 68165 Mannheim | L/PM/PZM/1903 | 09.12. – 13.12. | 72622 Nürtingen  | L/PM/PZM/1907 |
| 08.07. – 12.07. | 44791 Bochum   | L/PM/PZM/1904 |                 |                  |               |



# Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Prozessmanager

## PROZESSMANAGEMENT



### Ihr Nutzen

- Sie belegen, dass Sie Prozesse über Kennzahlen steuern und damit zu Kostenoptimierungen und Effizienzsteigerungen beitragen können.
- Sie können Methoden zur Analyse, Dokumentation und Verbesserung von Prozessen anwenden.
- Sie sind in der Lage, mit Prozessteams Verbesserungen zu erarbeiten und diese im Unternehmen zu etablieren.

Sie haben als Inhaber des Zertifikats die Möglichkeit, das international anerkannte Zertifikat **EOQ Process Manager** und die EOQ-Kompetenzkarte gegen Gebühr von Euro 130,- zu beantragen, wenn Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Hochschulabschluss
- sechs Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit mit managementsystembezogenen Tätigkeiten, davon mindestens zwei Jahre in leitender Position

### IHR WEG ZUM ZERTIFIKAT

Folgende Voraussetzungen müssen Sie erfüllen:

- Hochschulreife (oder abgeschlossene Berufsausbildung) und zwei Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit
- Teilnahme an dem DGQ-Lehrgang „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung – Vorgehen in fünf Schritten“

Nach bestandener Prüfung erhalten Sie das Zertifikat **DGQ-Prozessmanager** inkl. der DGQ-Kompetenzkarte.

### PRÜFUNG

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil am Ende des letzten Lehrgangstages und einem mündlich-praktischen Teil am Folgetag.

Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

### HINWEIS

Das Zertifikat ist ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig und kann auf Antrag gegen Gebühr von Euro 160,- verlängert werden.

Das Zertifikat schließt das in Zusammenarbeit mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen entwickelte Training „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung – Vorgehen in fünf Schritten“ ab.

### KOOPERATIONSPARTNER



### AUF EINEN BLICK

Dauer: 1½ Tage, beginnt am letzten Lehrgangstag

Gebühr: Euro 550,-

Die Gebühr bezieht sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren – von der Antragsbearbeitung über die Prüfung (inkl. Mittagessen und Pausengetränke) bis zur Ausstellung des Zertifikats und der DGQ-Kompetenzkarte.

### PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PPZM](http://www.dgq.de/go/PPZM)



|                 |                |            |                 |                  |            |
|-----------------|----------------|------------|-----------------|------------------|------------|
| 01.03. – 02.03. | 34117 Kassel   | P/PZM/1901 | 27.09. – 28.09. | 61118 Bad Vilbel | P/PZM/1905 |
| 10.05. – 11.05. | 85599 Parsdorf | P/PZM/1902 | 25.10. – 26.10. | 22113 Hamburg    | P/PZM/1906 |
| 05.07. – 06.07. | 68165 Mannheim | P/PZM/1903 | 13.12. – 14.12. | 72622 Nürtingen  | P/PZM/1907 |
| 12.07. – 13.07. | 44791 Bochum   | P/PZM/1904 |                 |                  |            |



# Grundlagen Prozessmanagement

## PROZESSMANAGEMENT

S

### Ihr Nutzen

- Sie wissen, welche Elemente und Einflussfaktoren für ein erfolgreiches Prozessmanagement wichtig sind.
- Sie kennen Methoden, um Prozesse zu ermitteln und darzustellen.
- Sie können Prozessebenen und Schnittstellen miteinander verbinden.

In diesem Seminar gewinnen Sie einen Überblick über die Gestaltungsmöglichkeiten im Prozessmanagement. Sie erlernen das Handwerkszeug für ein angemessenes Prozessmanagement und sinnvolle Dokumentation. Mit diesem Know-how definieren Sie Prozesse – unabhängig von einer Branche oder einem Managementsystem.

### TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen ohne Vorkenntnisse im Prozessmanagement, insbesondere Managementbeauftragte, Prozessdesigner, -beauftragte, Prozesseigner.

### INHALTE

- Grundverständnis zu Begriffen, Prozessarten, Gestaltungsebenen
- Prozessmanagement in Verbindung mit Unternehmensführung, Managementsystemen und Projekten
- Aufgaben im Prozessmanagement
- Einflussfaktoren im Prozessmanagement
- Methoden und Visualisierung in der Prozessdarstellung
- Analyse von Ist-Prozessen und Schnittstellen
- Moderation von Prozess-Workshops

### BESONDERE HINWEISE

Für dieses Training kann Bildungsurlaub (Bildungszeit) in Baden-Württemberg beantragt werden. Weitere Informationen und den Anerkennungsnachweis finden Sie unter [Geförderte Weiterbildung & Bildungsurlaub](#).

### AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 1.050,-

**Ihr Plus:** *Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

### PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PR1](http://www.dgq.de/go/PR1)



# Prozessoptimierung und -steuerung

## PROZESSMANAGEMENT



S

### Ihr Nutzen

- Sie bewerten Prozesse mit angemessenen Kennzahlen.
- Sie verfügen über praxisorientierte Werkzeuge, um Prozesse zu verbessern.
- Sie können zielorientiert auf Prozessverbesserungen hinarbeiten und das Umfeld einbeziehen.

In diesem Aufbau-seminar erfahren Sie, wie Sie Prozesse verbessern können und Prozessmanagement einen wertschöpfenden sowie risikominimierenden Beitrag für Ihre Organisation liefern kann. Sie lernen, Prozesse umfassend zu analysieren, zu bewerten und zu verbessern.

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Es ist in diesem Seminar unverzichtbar, dass Sie über Grundkenntnisse zum Prozessmanagement verfügen. Wir empfehlen Ihnen, vorab am DGQ-Seminar „Grundlagen Prozessmanagement“ oder an der Weiterbildung zum „DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten“ teilzunehmen.

### TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen mit Grundkenntnissen im Prozessmanagement, insbesondere Managementbeauftragte, Prozessdesigner, -beauftragte sowie Prozesseigner.

### INHALTE

- Prozesskennzahlen – Messbarkeit, Eignung, Darstellung
- Berücksichtigung des strategischen wie operativen Umfelds
- Methoden zur Ermittlung und Bewertung von Prozessrisiken und Verbesserungsmöglichkeiten
- Ableitung von vertiefenden Analysen, Maßnahmen oder Veränderungsprojekten
- Konsens und Darstellung von Soll-Prozessen
- Einbezug von Führungskräften und Mitarbeitern
- Bewusstsein für nachhaltige Veränderung schaffen

### BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) der Zertifikate in den Bereichen „Qualitätsmanagement“ und „Audit“.  
Bei Interesse an einem sehr kompakten und intensiven Methodentraining mit Kompetenzzertifikat empfehlen wir alternativ die Weiterqualifizierung zum „DGQ-Prozessmanager“.

Für dieses Training kann Bildungsurlaub (Bildungszeit) in Baden-Württemberg beantragt werden. Weitere Informationen und den Anerkennungsnachweis finden Sie unter Geförderte Weiterbildung & Bildungsurlaub.

### AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage  
Gebühr: Euro 1.050,-  
**Ihr Plus:** *Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

### PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/PR2](http://www.dgq.de/go/PR2)

|                               |            |                                 |            |
|-------------------------------|------------|---------------------------------|------------|
| 01.07. - 02.07. 81829 München | S/PR2/1901 | 25.11. - 26.11. 71254 Ditzingen | S/PR2/1903 |
| 30.09. - 01.10. 50354 Hürth   | S/PR2/1902 |                                 |            |