
Prozess- management

„Die Prozessmanagement-Trainings der DGQ helfen Ihnen, die Stärken und Schwächen einer Ablauforganisation zu erkennen. Mit Methoden und Kommunikationsstrategien verbessern Sie Prozesse und unterstützen die Beteiligten erfolgreich.“

Claudia Nauta, DGQ-Produktmanagerin



Aufbau-Qualifikation

Grundlagen Prozessmanagement _____	Seite 100
Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung _____	Seite 101
→ Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Prozessmanager _____	Seite 102

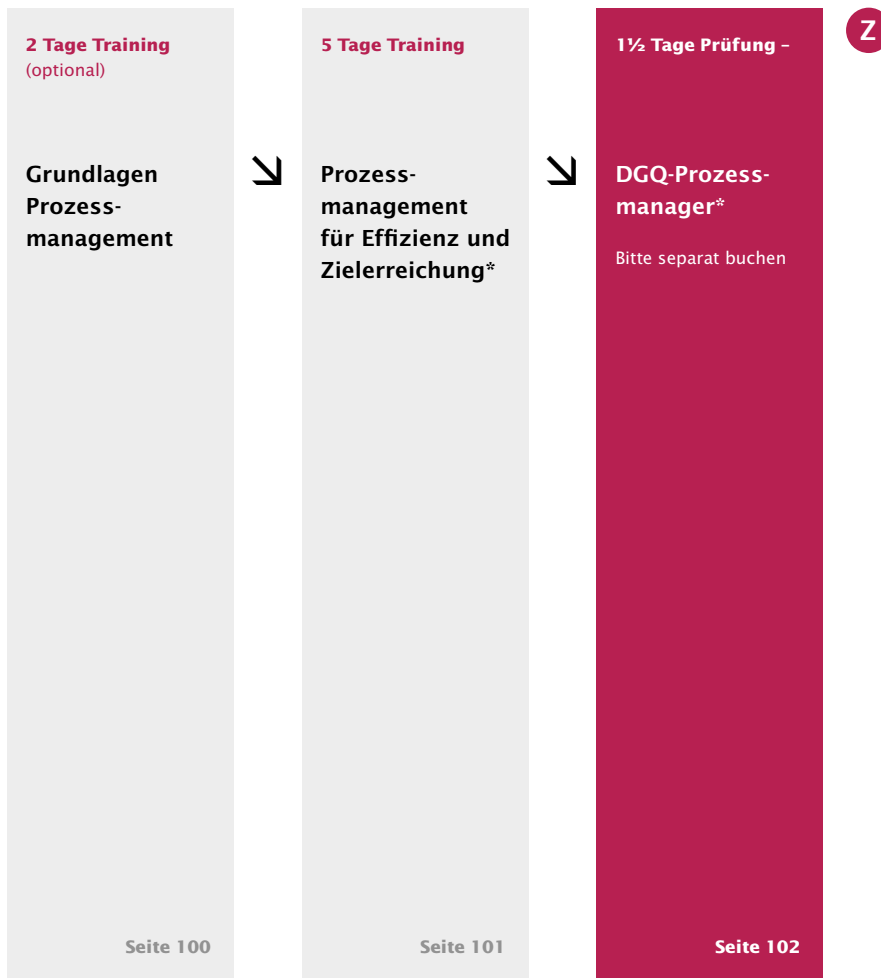
Weitere Angebote

Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren _____	Seite 103
Prozessoptimierung und -steuerung _____	Seite 104

Lehrgang/Zertifizierung/Prüfung:
Ihr Weg zum Zertifikat

ZIELGRUPPE


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




* als Präsenz- und E-Training/Prüfung verfügbar

Empfehlungen

Trainings und Workshops zur Ergänzung/Vertiefung

Kennzahlen im QM 
Seite 43

Interner und Lieferantenauditor
- 1st und 2nd party Auditor
nach ISO 19011 Seite 80

DGQ-PraxisWorkstatt: Revision
ISO 19011 - Risiko- und leistungs-
orientiert auditieren 
Seite 89

Grundlagen
Prozessmanagement
Seite 100

Lean Six Sigma Green Belt
Seite 112

Aufbau und Ziele der Weiterbildung

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 Beschäftigte, 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 – in dessen Anschluss Sie die Möglichkeit haben, das Zertifikat **DGQ-Prozessmanager** zu erwerben – stehen auch Seminare zu Optimierung und Kommunikation im Prozessmanagement zur Verfügung.



Grundlagen Prozessmanagement

L

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

Dauer: 2 Tage
Gebühr: Euro 1.150,-

Ihr Plus:
Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

Ein gutes Management von Prozessen steigert die Wirtschaftlichkeit Ihrer Organisation. In diesem Seminar lernen Sie, Prozesse sinnvoll zu modellieren. Sie erfahren, welchen Nutzen Prozessmanagement für Ihre Organisation birgt, wie man Rollen und Aufgaben im Prozessmanagement sinnvoll verteilt und Prozesse visualisiert. 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.

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.

BESONDERE HINWEISE

Für dieses Training kann Bildungsurlaub (Bildungszeit) in Baden-Württemberg beantragt werden.

TEILNEHMENDE UND VORAUSSETZUNGEN

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



Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung



INHALTE

- Prozessmanagement als Phasenmodell
- Anforderungsanalyse
- Strategische Ziele und Prozessziele
- Steuerung und Reporting der Prozessleistung
- Prozessdokumentation
- Kenngrößen und Datenmanagement
- Prozess- und Datenanalyse
- Verbesserungsprojekte und Sollprozesse
- Rolle und Aufgaben des Prozessmanagers
- Teammoderation
- Übung und Vertiefung der Methoden entlang einer Fallstudie

Dauer: 5 Tage
Gebühr: Euro 2.600,-

Ihr Plus:
 Workbook, Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

Sie haben bereits Grundkenntnisse im Prozessmanagement und möchten nun Prozesse optimieren und verbessern? In diesem Training werden Sie befähigt, das Prozessmanagement Ihrer Organisation zu analysieren, zu verbessern und abzustimmen.

Sie lernen relevante Methoden kennen und – passend zu den Reibungspunkten, offenen Fragen und Fußangeln in Ihren Prozessen – anzuwenden. Sie üben die Methoden entlang einer praxisorientierten Fallstudie sowie auf eigene Fälle anzuwenden. Sie erhalten Anregungen für Ihre eigene Praxis und tauschen Erfahrungen aus.

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.

BESONDERE HINWEISE

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

TEILNEHMENDE UND VORAUSSETZUNGEN

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

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-Lehrgang „Grundlagen Prozessmanagement“ oder am Lehrgang „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“. Insbesondere für die Prüfung zum DGQ-Prozessmanager werden Moderationsfähigkeiten vorausgesetzt. Diese können Sie ebenfalls im Rahmen der Lehrgangreihe zum DGQ-Qualitätsmanager oder im Seminar „Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren“, erwerben.

Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)
www.dgq.de/go/PZM

02.05. – 06.05.	Parsdorf	17.10. – 21.10.	Herrenberg
27.06. – 01.07.	Bad Vilbel	14.11. – 18.11.	Berlin



Prüfung/Zertifikat

DGQ-Prozessmanager



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 Prozess-teams Verbesserungen zu erarbeiten und diese im Unternehmen zu etablieren.

Dauer: 1½ Tage
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.

Mit Ihrem persönlichen Zertifikat **DGQ-Prozessmanager** weisen Sie Ihre Kompetenz nach, dass Sie geeignete Methoden zur Analyse, Dokumentation bis zur Verbesserung von Prozessen – unter Berücksichtigung des Geschäftsmodells und der Organisationsstrategie – auswählen und anwenden können. Sie wissen, wie Sie Prozesse über geeignete Ziele steuern und können diese durch Kenngrößen überwachen. Sie sind in der Lage, in allen Belangen des Prozessmanagements Schnittstellenfunktionen zu beraten und zu schulen sowie deren Anforderungen zu ermitteln. Sie wissen, wie Sie zielgruppengerecht kommunizieren und Ergebnisse sowie Informationen entsprechend aufbereiten. Darüber hinaus können Sie Prozessressourcen identifizieren und wissen, wie Prozessverbesserungsprojekte initiiert werden. Sie verstehen es, durch das Managen der Prozesse zu Kostenoptimierungen sowie Effizienzsteigerungen beizutragen.

IHR WEG ZUM ZERTIFIKAT

Folgende Voraussetzungen müssen Sie erfüllen:

- Hochschulreife (oder abgeschlossene Berufsausbildung) und zwei Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeitätigkeit
- Teilnahme an dem DGQ-Lehrgang oder dem E-Training „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung“
- Kenntnisse zu Grundlagen des Prozessmanagements

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 eine Gebühr von Euro 160,- verlängert werden.

Sie haben als Inhaber des Zertifikats die Möglichkeit, das international anerkannte Zertifikat **EOQ Process Manager** und die EOQ-Kompetenzkarte gegen eine Gebühr von Euro 90,- zu beantragen, wenn Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

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

Präsenz-Termine (Online-Termine finden Sie im Webshop)

www.dgq.de/go/PPZM

06.05. – 07.05.	Parsdorf	21.10. – 22.10.	Herrenberg
01.07. – 02.07.	Bad Vilbel	18.11. – 19.11.	Berlin

Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren

INHALTE

- Arbeitsfähigkeit der Gruppe herstellen – Rollenklärung, Spielregeln und mehr
- Persönliche innere Einstellung als Erfolgsfaktor in Kommunikation und Moderation
- Kommunikation – Erfolgstandem Klarheit und Konsequenz
- Aufgaben, Methoden und Strategien in der Moderation
- Moderation – Spagat zwischen Themen-/Sach- und Prozessorientierung
- Psychologische Grundlagen für eine erfolgreiche Moderation und Prozesssteuerung
- Fauler Kompromiss versus kreative Win-win-Resultate
- Umgang mit anspruchsvollen Situationen und Widerständen – wir bringen Bewegung in festgefahrene Prozesse

Dauer: 3 Tage
Gebühr: Euro 1.750,-

Ihr Plus:

max. 12 Teilnehmer, kommentiertes Fotoprotokoll, Mittagessen und Pausengetränke

Im Rahmen integrierter Managementsysteme, häufiger Veränderungen und kontinuierlicher Verbesserung sind die Prozesse eines Unternehmens der Dreh- und Angelpunkt des sinnvollen, zielorientierten Arbeitens. Arbeitsabläufe werden dazu visualisiert, analysiert, entwickelt, standardisiert oder optimiert. Selten funktioniert das per Dekret eines Einzelnen gut und es müssen in der Regel mehrere Parteien bzw. die jeweiligen Prozessexperten an Bord geholt werden. Wenn Sie die Aufgabe haben, entsprechende Prozess- oder Verbesserungsworkshops zu initiieren und zu moderieren, gibt Ihnen dieses Training die entscheidenden Erfolgsfaktoren mit auf den Weg. Werden Sie zum Bindeglied zwischen den beteiligten Personen, Teams, Abteilungen und externen Partnern.

IHR NUTZEN

- Sie bauen Ihre Kompetenzen aus, die Beteiligten für den größten gemeinsamen Prozesserfolg zu gewinnen und aus ihrer Komfortzone zu locken.
- Sie professionalisieren Ihre Moderation und verstärken Ihre Wirkungs- und Wahrnehmungskompetenz.
- Sie lernen, die Gruppendynamik mit Menschenkenntnis und Verhandlungsgeschick zu steuern.

TEILNEHMENDE UND VORAUSSETZUNGEN

Managementbeauftragte, interne Dienstleister, Prozessmanager, Qualitätsmanager, Moderatoren, Berater, Fach- und Führungskräfte, die Prozesse mit mehreren beteiligten Parteien analysieren oder verbessern.

Sie sollten die Grundlagen des Prozessmanagements kennen. Know-how zu diesbezüglichen Visualisierungstechniken sind von Vorteil.

Prozessoptimierung und -steuerung

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



Dauer: 2 Tage
Gebühr: Euro 1.150,-

Ihr Plus:
Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

Prozesse verändern sich. Ressourcen, Ziele, Vorgaben oder Einflussfaktoren für Prozesse verändern sich. Ehemals dokumentierte Prozesse kommen in die Jahre. Das sind alles gute Anlässe, das Prozessmanagement auf den Prüfstand zu stellen.

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.

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.

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.

TEILNEHMENDE UND VORAUSSETZUNGEN

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

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.

Wie unterscheidet sich die Rolle des Prozessmanagers von denen der Führungskräfte?

In vielen Unternehmen wird vergessen, die Rollen von Prozessmanager und Führungskräften im Prozessmanagement zu klären. Ein Kriterium zur Unterscheidung ist, den Zweck der Rolle zu differenzieren.

Alle betrachteten Kriterien sowie die weiteren Rollen von Prozessbeteiligten und Prozesscoach finden Sie unter Wissen/Fachbeiträge auf www.dgq.de.

Rolle	Kriterien	Prozessmanager (Koordinationsverantwortung für das Prozessmanagementsystem)	Prozesseigner (Ergebnisverantwortung für den Prozess)	Prozessverantwortlicher (Koordinationsverantwortung für den Prozess)
Tätigkeitsprofil / Zweck der Rolle	Aufgabe	Prozessmanagementsystem als treibende Kraft ausbauen und kontinuierliche Optimierung anstoßen	Ergebnisverantwortung für das Erreichen definierter Prozessziele gegenüber dem Top-Management tragen und Gesamtprozess kontinuierlich verbessern	Treibende Kraft hinter dem Prozess sein und konkrete Aspekte von Einzelprozessen kontinuierlich verbessern
	Strategie- und Zielanbindung	Prozesslebenszyklen steuern und Prozessmanagementsystem an der Unternehmensstrategie ausrichten	Prozessziele in die übergeordnete Zielsetzung der Organisation einbetten	Prozesse gemäß der Vorgaben ausführen und entwickeln
	Kommunikation und Aktion	Verbindungsstelle zwischen Topmanagement, Linie, Prozesseignern und Prozessverantwortlichen sein	Prozesse zur Erreichung der Prozessziele steuern	Prozesse gemeinsam mit Prozessteam, Auftraggeber und ggf. Stakeholder festlegen und dokumentieren